

NASKAH PUBLIKASI
HARAPAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN
DI PUSKESMAS DEPOK I SLEMAN YOGYAKARTA

Disusun Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Kesehatan
Masyarakat



Disusun Oleh:
Kurniawan Odi Kaboka
KM.17.00565

PEMINATAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIRA HUSADA
YOGYAKARTA

2022



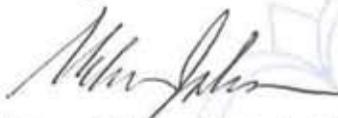
**HARAPAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN
KESEHATAN DI PUSKESMAS DEPOK I SLEMAN YOGYAKARTA**

Diajukan :

Kurniawan Odi Kaboka
KM.17.00565

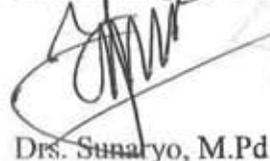
Disetujui Oleh :

Pembimbing Utama



Drs. Akhmad Toha, Apt., Sp.FRS

Pembimbing Pendamping



Drs. Sunaryo, M.Pd

Naskah publikasi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat Yogyakarta, 22 Februari 2022

Kelompok Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1),



Dewi Arryani Wulandari, S.K.M., M.P.H)

HARAPAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS DEPOK I SLEMAN YOGYAKARTA

Kurniawan Odi Kaboka¹, Drs. Akhmad Toha., Apt., Sp.FRS², Drs. Sunaryo, M.Pd³

ABSTRAK

Latar Belakang: Puskesmas Depok 1 Sleman Yogyakarta, jumlah kunjungan pasien yang berobat di Puskesmas Depok 1 dalam 3 (tiga) tahun terakhir yaitu tahun 2018 total kunjungan pasien berjumlah 41.150 pasien, sedangkan tahun 2019 total kunjungan mengalami kenaikan yaitu sejumlah 46.658 pasien, namun ditahun 2020 mengalami penurunan jumlah kunjungan yaitu 31.641 pasien. Hal ini merupakan salah satu akibat mutu pelayanan kesehatan yang diberikan belum seperti yang diharapkan pasien. Sehingga pasien merasa tidak puas. Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan yang meliputi fasilitas ruang tunggu yang masih kurang nyaman untuk pasien, petugas pelayanan kesehatan yang belum memadai dan peneliti melihat juga bahwa yang datang berobat ke Puskesmas Depok 1 Sleman Yogyakarta tidak begitu banyak pasien. Faktor kepuasan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan.

Tujuan: Untuk mengetahui harapan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan dimensi empati dan dimensi bukti langsung di Puskesmas Depok 1 Sleman Yogyakarta.

Metode: Penelitian ini deskriptif kualitatif tentang harapan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskemas Depok 1 Sleman Yogyakarta dengan Subyek penelitian adalah pasien yang datang berkunjung di Puskemas Depok 1 Sleman Yogyakarta. Data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil: berdasarkan hasil analisis harapan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan dilihat dari dimensi empati di Puskesmas Depok I Sleman Yogyakarta yaitu pasien mengharapkan agar dokter/perawat bersikap ramah dan komunikatif dalam memberikan pelayanan kesehatan. Pasien juga berharap agar petugas kesehatan memberikan pelayanan secara memaksimal dalam menangani pasien. Harapan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan dilihat dari dimensi bukti langsung yaitu pasien mengharapkan agar fasilitas fisik di Puskesmas diperhatikan dan dijaga secara baik sehingga membuat pasien merasa nyaman berada di Puskesmas.

Kesimpulan: harapan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan dilihat dari dimensi empati di Puskesmas Depok I Sleman Yogyakarta yaitu pasien mengharapkan agar dokter/perawat bersikap ramah dan komunikatif dalam memberikan pelayanan kesehatan. Pasien juga berharap agar petugas kesehatan memberikan pelayanan secara memaksimal dalam menangani pasien. Dan harapan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan dilihat dari dimensi bukti langsung yaitu pasien mengharapkan agar fasilitas fisik di Puskesmas diperhatikan dan dijaga secara baik sehingga membuat pasien merasa nyaman berada di Puskesmas.

Kata Kunci: Harapan Pasien, Mutu Pelayanan Kesehatan

¹ Mahasiswa Prodi Kesehatan Masyarakat (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

² Dosen Prodi Kesehatan Masyarakat (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

³ Dosen Prodi Kesehatan Masyarakat (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

PATIENT'S EXPECTATIONS FOR THE QUALITY OF HEALTH SERVICES IN PUSKESMAS DEPOK I SLEMAN YOGYAKARTA

Kurniawan Odi Kaboka¹, Drs. Akhmad Toha, Apt., Sp.FRS², Drs. Sunaryo, M.Pd³

ABSTRACT

Background: Depok 1 Health Center Sleman Yogyakarta, the number of patient visits seeking treatment at the Depok 1 Health Center in the last 3 (three) years, namely 2018 total patient visits amounted to 41,150 patients, while in 2019 the total visits increased to 46,658 patients, but in 2020 experienced a decrease in the number of visits, namely 31,641 patients. This is one of the consequences of the quality of health services provided not as expected by patients. So the patient feels dissatisfied. Based on the results of observations showed that the quality of health services which include waiting room facilities that are still not comfortable for patients, inadequate health care workers and researchers also see that there are not so many patients who come for treatment at the Depok 1 Health Center, Sleman Yogyakarta. Factors of patient satisfaction with health care facilities will affect the number of visits.

Objective: To find out the patient's expectations for the quality of health services, the dimensions of empathy and the dimensions of direct evidence at the Depok 1 Health Center, Sleman, Yogyakarta..

Methods: This is a qualitative descriptive study about the patient's expectations for the quality of health services at the Depok 1 Health Center, Sleman Yogyakarta. The research subjects were patients who came to visit the Depok 1 Health Center, Sleman Yogyakarta. The data used are interviews, observations and documentation.

Result: based on the results of the analysis of patient expectations for the quality of health services seen from the dimensions of empathy at the Depok I Health Center, Sleman Yogyakarta, namely the patient expects doctors/nurses to be friendly and communicative in providing health services. Patients also hope that health workers provide maximum service in dealing with patients. Patients' expectations of the quality of health services are seen from the dimensions of direct evidence, namely patients expect that the physical facilities at the Puskesmas are considered and maintained properly so as to make patients feel comfortable in the Puskesmas.

Conclusion: patients' expectations of the quality of health services are seen from the dimensions of empathy at the Depok I Health Center, Sleman Yogyakarta, namely patients expect doctors/nurses to be friendly and communicative in providing health services. Patients also hope that health workers provide maximum service in dealing with patients. And patient expectations for the quality of health services are seen from the dimensions of direct evidence, namely patients expect that the physical facilities at the Puskesmas are considered and maintained properly so as to make patients feel comfortable in the Puskesmas.

Keywords: Patient Expectations, Quality Of Health Services

¹ Public Health Study Program (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

² Lecturer of Public Health Study Program (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

³ Lecturer of Public Health Study Program (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

PENDAHULUAN

Menurut Badwi, dkk (2017)¹ menyampaikan bahwa harapan merupakan sesuatu yang individu inginkan untuk diperoleh atau dicapai. Harapan pasien yang tinggi dicerminkan dengan banyaknya pasien yang mempunyai harapan terhadap suatu pelayanan kesehatan yang ideal yang ditinjau dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas tersebut. Apabila mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas sesuai dengan standar pelayanan kesehatan dan sesuai dengan kebutuhan pasien maka harapan dari pasien dapat terpenuhi, namun sebaliknya apabila mutu pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar maka pasien tidak merasa puas dan hal tersebut yang menyebabkan tidak terpenuhinya harapan dari pasien (Badwi, 2017).¹

Menurut Kemenkes (2014)² menyampaikan bahwa mutu pelayanan kesehatan merupakan kinerja yang menunjukkan tingkat pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien. Dimensi mutu pelayanan yang mencakup keramah-tamahan petugas dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan serta sifat dapat diandalkan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan (Wiyono, 1999)³. Keramahan yang diterima pasien/keluarga begitu memasuki Puskesmas akan memberi kesan hangat dan bersahabat dan membuat pasien yakin bahwa ia tidak salah dalam memilih Puskesmas.

Wilayah kerja Puskesmas Depok I Sleman Yogyakarta terletak di Kabupaten/Kota Sleman, Wilayah kerja Puskesmas Depok I mencakup 2 Desa yaitu Desa Maguwoharjo dan Desa Catur Tunggal dengan Sasaran penduduk yang dilayani adalah 34.013 jiwa dan jumlah KK adalah 11.073. Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, Puskesmas Depok I dibantu oleh Puskesmas Pembantu

Maguwoharjo. Sarana Fisik Puskesmas Depok I dan Puskesmas Pembantu yaitu Puskesmas Induk dengan Luas tanah 750 m² Luas bangunan 700m² dan Puskesmas Pembantu Maguwoharjo dengan Luas tanah 329 m² Luas bangunan 180 m². sarana fisik tersebut ditunjang dengan tenaga kesehatan yang berjumlah 41 orang yang terdiri dari 28 PNS dan 13 orang non PNS. (Dinkes Kabupaten Sleman)⁴.

Berdasarkan studi pendahuluan yang ditinjau dari wawancara, observasi dan dokumen dari Puskesmas Depok 1 Sleman Yogyakarta, diketahui bahwa umumnya pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Depok I menunjukkan kondisi kepuasan yang masih rendah, baik dari aspek keramahan dan komunikasi petugas yang memberikan pelayanan maupun fasilitas perawatan yang digunakan. Hal ini dibuktikan dengan jumlah kunjungan pasien yang berobat di Puskesmas Depok I dalam 3 (tiga) tahun terakhir yaitu tahun 2018 total kunjungan pasien berjumlah 41.150 pasien, sedangkan tahun 2019 total kunjungan mengalami kenaikan yaitu sejumlah 46.658 pasien, namun ditahun 2020 mengalami penurunan jumlah kunjungan yaitu 31.641 pasien. Secara umum indikator yang digunakan dalam mengukur mutu pelayanan dan keberhasilan pelayanan kesehatan adalah jumlah kunjungan menunjukkan terjadinya penurunan kunjungan pasien dari tahun ke tahun.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Niken (2008)⁵ menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien. Yang artinya bahwa pasien yang merasa puas dengan pelayanan kesehatan akan melakukan kunjungan ulang dan pelayanan kesehatan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pasien, namun sebaliknya jika pasien merasa tidak puas, harapan terhadap pelayanan kesehatan tidak terpenuhi maka pasien tidak akan melakukan kunjungan ulang.

Hasil observasi di Puskesmas Depok 1 Sleman Yogyakarta menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan yang meliputi dimensi bukti langsung seperti fasilitas ruang tunggu yang masih kurang nyaman untuk pasien, petugas pelayanan kesehatan yang belum memadai dan peneliti melihat juga bahwa yang datang berobat ke Puskesmas Depok 1 Sleman Yogyakarta tidak begitu banyak pasien. Bila kualitas fasilitas pelayanan kesehatan tidak senantiasa dipelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut dan hal ini didukung dengan data kunjungan di Puskesmas yang tidak stabil atau turun naik. Hal ini dapat dijadikan sebagai acuan bahwa mutu pelayanan yang diberikan di Puskesmas Depok I rendah, sehingga pasien merasa tidak puas. Faktor kepuasan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan. Apabila pasien tidak puas (misal menggunakan tempat tidur yang tidak nyaman, ruang perawatan kurang memadai, ”provider” kurang ramah, keterampilannya juga kurang), akan membuat pasien kecewa. Faktor kepuasan pasien juga dapat menciptakan persepsi masyarakat tempat tempat berobat (Purnomo, 2004)⁶.

METODE

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif kualitatif tentang harapan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Depok 1 Sleman Yogyakarta. Subyek penelitian adalah pasien yang datang berkunjung di Puskesmas Depok 1 Sleman Yogyakarta selama pengumpulan data yakni sebanyak 14 informan yang di wawancarai pada bulan November 2021. Sedangkan yang menjadi objek penelitian ini adalah harapan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Depok 1 Sleman Yogyakarta. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menganalisis hasil wawancara dan hasil observasi lapangan dan dokumentasi selama penelitian. Data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara dengan

pasien yang datang di Puskesmas Depok 1 Sleman Yogyakarta kemudian diolah menggunakan deskriptif kualitatif. Proses analisis data menggunakan tahapan dari Miles & Huberman (1992)⁷ yang mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data yakni: Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan (Verifikasi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Empati

- a. Harapan pasien terhadap dokter/perawat dalam memberikan informasi kepada pasien tentang segala tindakan perawatan yang akan dilaksanakan yaitu pelayanannya sudah baik dan harapannya dokter/perawat agar menjelaskan secara jelas terkait tindakan apa yang akan diberikan dan menjelaskan secara lengkap prosedur pemeriksaan kepada pasien agar pasien tidak merasa bingung terhadap informasi pelayanan yang akan diterima.

Pada UU No 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran khususnya pada pasal 52 juga diatur hak-hak pasien, yang meliputi: a) mendapatkan penjelasan secara lengkap tentang tindakan medis sebagaimana dimaksud dalam pasal 45 ayat 3; b) meminta pendapat dokter atau dokter gigi lain; c) mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan medis; d) menolak tindakan medis; dan e) mendapatkan isi rekam medis .

Jacobus, R (2014)⁸ menyatakan bahwa Hak Pasien memang harus diatur dalam rangka melindungi kepentingan pasien yang seringkali tidak berdaya. Demikian juga hak tenaga medis diperlukan untuk melindungi kemandirian profesi. Sementara kewajiban tenaga medis diatur untuk mempertahankan keluhuran profesi dan melindungi masyarakat. Dalam

menuntut suatu hak, tanggung jawab moral sangat diperlukan agar dapat terjalin suatu ikatan yang merupakan kontrak sosial, baik tersurat maupun yang tersirat, sehingga segala sesuatunya dapat memberikan dampak positif. Semakin baik kehidupan seseorang atau masyarakat, semakin perlu pula pemahaman tentang hak-hak tersebut agar terbentuknya sikap saling menghargai hak-hak orang lain dan tercipta kehidupan yang damai dan tentram. Hak-hak pasien dan perawat pada prinsipnya tidak terlepas pula dengan hak-hak manusia atau lebih dasar lagi hak asasi manusia. Hak asasi manusia tidak tanpa batas dan merupakan kewajiban setiap negara/pemerintah untuk menentukan batas-batas kemerdekaan yang dapat dilaksanakan dan dilindungi dengan mengutamakan kepentingan umum.

- b. Harapan pasien terhadap perawat agar mudah ditemui dan dihubungi bila pasien membutuhkan yaitu agar perawat selalu bersedia kapan saja ketika dibutuhkan pasien atau dengan menyediakan bel ruangan untuk memanggil perawat untuk pasien rawat inap dan bersedia untuk ditemui atau dihubungi jika ada sesuatu yang perlu untuk ditanyakan terkait dengan pelayanan kesehatan dan agar mudah untuk dihubungi oleh pasien perlu adanya *call center*. Pasien juga mengharapkan agar waktu buka puskesmas dapat lebih lama sehingga memudahkan pasien untuk menemui perawat disaat membutuhkan pelayanan kesehatan.

Bersedia untuk ditemui dan dihubungi ketika pasien membutuhkan adalah kewajiban perawat. Mungkin saja pasien ingin mengkonfirmasi kembali baik terhadap diagnosis kondisi kesehatan ataupun resep dokter yang sudah diberikan.

- c. Harapan pasien terhadap perawat agar teliti dan trampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada pasien yaitu perawat harus fokus dalam memberikan tindakan dan memaksimalkan kompetensi dalam memberikan pelayanan sehingga tindakan yang diberikan sesuai dengan keluhan pasien dan perawat perlu memberikan atensi kepada pasien sehingga pasien merasa aman dan tenang saat perawat memberikan tindakan.

Dengan tindakan dan perawatan yang tepat perawat dapat mempertahankan Kredibilitasnya. Perawat yang terampil dengan dukungan skill yang kompeten juga dapat mempercepat kesembuhan pasien, dan akan terpelihara dalam diri seorang perawat. Dulewicz, 1989 dalam Bando P. A (2018)⁹ menyatakan bahwa membagi kompetensi dalam gugus dan dimensi yaitu:

- a. Kemampuan intelektual, meliputi: perspektif strategis, analisis dan penilaian, perencanaan, dan pengorganisasian.
- b. Kemampuan interpersonal, meliputi: mengelola staf, sikap persuasif dan asertif, pengambilan keputusan, kepekaan interpersonal, dan komunikasi lisan.
- c. Kemampuan adaptabilitas, meliputi adaptasi.
- d. Kemampuan orientasi hasil, meliputi sikap energik dan inisiatif, motivasi berprestasi, dan kepekaan bisnis.
- d. Harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan petugas kesehatan agar tidak memandang pangkat/status tapi berdasarkan kondisi pasien yaitu petugas kesehatan harus punya prinsip/ kode etik tersendiri dan memenuhi lima aspek yakni cepat, tepat, aman, ramah dan nyaman dengan tujuan memolong pasien tanpa memandang status pasien dan pelayanan yang diberikan harus berdasarkan kondisi Pasien.

Harapan pasien untuk dilayani tanpa membedakan status sosial ekonomi termasuk harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang mengenai jasa. Seorang pelanggan akan mengharapkan bahwa ia seharusnya juga dilayani dengan baik apabila pelanggan yang lainnya dilayani dengan baik oleh penyedia jasa. (Lupioyadi, 2009)¹⁰.

Soegiarto (1999)¹¹ mengungkapkan bahwa ada lima aspek yang harus dimiliki Industri jasa pelayanan, yaitu :

- a. Cepat, waktu yang digunakan dalam melayani tamu minimal sama dengan batas waktu standar. Merupakan batas waktu kunjung dirumah sakit yang sudah ditentukan waktunya.
- b. Tepat, kecepatan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan konsumen. Bagaimana perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien yaitu tepat memberikan bantuan dengan keluhan-keluhan dari pasien.
- c. Aman, rasa aman meliputi aman secara fisik dan psikis selama pengkonsumsian suatu produk atau. Dalam memberikan pelayanan jasa yaitu memperhatikan keamanan pasien dan memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada pasien sehingga memberikan rasa aman kepada pasien.
- d. Ramah tamah, menghargai dan menghormati konsumen, bahkan pada saat pelanggan menyampaikan keluhan. Perawat selalu ramah dalam menerima keluhan tanpa emosi yang tinggi sehingga pasien akan merasa senang dan menyukai pelayanan dari perawat.
- e. Nyaman, rasa nyaman timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya. Pasien yang membutuhkan kenyamanan baik dari ruang rawat inap maupun situasi dan

kondisi yang nyaman sehingga pasien akan merasakan kenyamanan dalam proses penyembuhannya.

- e. Harapan pasien terhadap petugas kesehatan dalam memberikan perhatian dan dukungan terhadap keadaan pasien yaitu dokter/perawat agar selalu memberikan perhatian dan dukungan kepada pasien karena terkadang petugas kesehatan dalam merespon keadaan pasien tergantung dari *mood*/suasana hati dari petugas kesehatan, jika *mood* sedang baik maka akan memberikan perhatian dan dukungan kepada pasien tapi ketika *moodnya* sedang tidak baik maka akan biasa saja.

Perhatian petugas yang ditunjukkan dengan adanya komunikasi antara perawat/dokter dengan pasien/keluarga dengan menanyakan perubahan terhadap keluhan yang di rasakan dinilai pasien sangat penting karena pasien akan merasa aman dan harapannya tercapai.

2. Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Bukti Langsung

- a. Harapan pasien terhadap petugas kesehatan dalam memberikan informasi tentang administrasi yang berlaku di Puskesmas yaitu pelayanannya sudah baik tetapi harus ditingkatkan lagi bahwa informasi administrasi yang diberikan petugas agar lebih jelas lagi, terperinci, tertulis, dan terbuka/transparan supaya rincian pelayanannya dipahami secara lengkap oleh pasien.

Puskesmas perlu menetapkan prosedur pelayanan yang sederhana mungkin sehingga tidak berbelit-belit dan tidak membingungkan pasien. Semua persyaratan, alur pelayanan, rincian biaya, waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan harus dijelaskan secara rinci dan lengkap. Prosedur dalam pelayanan kesehatan dapat dimulai dari saat pasien datang kemudian diarahkan menuju loket untuk mendaftarkan diri, petugas loket meminta data diri pasien tentang

identitasnya. Setelah dari loket pasien akan diantar petugas menuju tempat pelayanan selanjutnya bisa ke Poli Umum, Poli Gigi, KIA, UGD, Laboratorium dan lain sebagainya. Sesampainya di unit pelayanan dengan sikap ramah petugas melayani pasien sesuai dengan SOP yang ada. Waktu pelayanan maksimal untuk masing-masing unit pelayanan ditempel di masing-masing ruangan beserta tarif tindakan apabila pasien berstatus umum memerlukan tindakan medis lanjutan. Dari unit pelayanan pasien menuju apotek/ kasir, untuk mengambil obat yang sudah diresepkan atau membayar tindakan medis (bila pada pasien dilakukan tindakan medis).

- b. Harapan pasien terhadap petugas kesehatan dalam menjaga kebersihan, kerapian ruangan, dan alat-alat kesehatan yaitu pelayanan yang diberikan sebenarnya sudah baik dan harapannya ditingkatkan dengan petugas selalu membersihkan alat-alat yang digunakan dan kemudian dirapikan kembali. Dan sebagai petugas kesehatan harus selalu menjaga kebersihan dan harus memperhatikan ruangan periksa agar selalu bersih.

Menurut Dinas Kesehatan Pemerintah Provinsi Bali bahwa puskesmas yang kotor tidak hanya membuat pasien, pengunjung dan karyawan menjadi tidak nyaman, karena menyadari bahwa puskesmas yang kotor dapat menjadi terminal segala sumber penyakit, dan juga dapat menurunkan citra bahkan sekaligus menurunkan mutu pelayanan. Sebagai upaya dalam menangani masalah yang sering terjadi yaitu menyediakan tempat sampah, cat dinding mudah dibersihkan, ventilasi dilengkapi dengan kasa kecuali ruangan steril, terdapat himbauan menjaga kebersihan dan larangan merokok, menyediakan air bersih yang cukup dan memenuhi syarat, melakukan pengendalian serangga dan binatang pengganggu secara rutin,

melakukan pembersihan minimal tiga kali sehari. Kebersihan Toilet dan Kamar Mandi, dengan kriteria: a) Tersedia toilet yang cukup untuk pasien, pengunjung dan petugas serta berfungsi dengan baik, b) Toilet bersih, tidak berbau dan kering, c) Tersedia sarana cuci tangan pakai sabun/desinfektan, d) Bebas dari serangga dan binatang pengganggu, d) Kemiringan lantai cukup, e) Tidak terdapat genangan air, f) Sirkulasi udara baik¹².

- c. Harapan pasien terhadap petugas kesehatan dalam menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas kamar mandi dan toilet yaitu kebersihan dan kelengkapan fasilitas kamar mandi dan toilet sebenarnya sudah baik dan harapannya petugas kesehatan selalu melakukan pengecekan secara rutin area fasilitas umum agar selalu bersih dan menyediakan fasilitas yang belum ada seperti rak sabun cuci tangan, tempat tissue, tempat sampah, gantungan handuk dan fasilitas lainnya sehingga pasien akan merasa nyaman ketika berada di Puskesmas.

Kebersihan dan kelengkapan fasilitas kamar mandi dan toilet juga penting untuk diperhatikan karena selain akan membuat pasien nyaman dengan fasilitasnya yang bersih juga dapat terhindar dari kuman dan bakteri penyebab penyakit.

- d. Harapan pasien terhadap petugas kesehatan dalam menjaga kerapian dan penampilannya yaitu pelayanannya sudah baik dan harapannya petugas kesehatan agar selalu berpenampilan menarik dan rapi serta selalu menggunakan *id card* karena petugas kesehatan dianggap sebagai contoh oleh pasien. Dengan penampilan yang rapi akan memberi kenyamanan pasien dan kepada diri sendiri.

Secara umum tata tertib petugas pelayanan adalah berpakaian seragam rapih dan sopan, tidak merokok di ruangan, memakai *id card* pegawai,

menjaga kebersihan ruangan, dan melayani masyarakat dengan ramah dan sopan¹⁴.

- e. Harapan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas misalnya ruang tunggu, ruang periksa dan apotek yaitu pasien mengharapkan kondisi ruangan yang bersih, nyaman. Ruang tunggu dibuat lebih senyap agar tidak begitu berisik karena ruang tunggunya bisa terbilang cukup sempit. Tempat duduk agar disediakan lebih banyak sehingga pasien yang menunggu lebih nyaman.

Kenyamanan pasien dan keluarga juga menjadi faktor utama dalam memberikan pelayanan, selain dipandang tidak indah karena banyak keluarga pasien yang duduk tidak teratur di sepanjang teras rawat inap dan saat sedang di ruang tunggu banyak pasien yang tidak duduk dan akan mondar mandir yang membuat suasana ruang tidak lagi tenang. Pasien juga berharap agar Puskesmas dapat menyediakan obat secara lengkap untuk setiap kondisi kesehatan yang dialami pasien sehingga pasien tidak harus ke Puskesmas atau klinik lain untuk mendapatkan pelayanan kesehatan berupa obat-obatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa data dan pembahasan tentang penelitian harapan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Depok I Sleman Yogyakarta, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Harapan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan dilihat dari dimensi empati di Puskesmas Depok I Sleman Yogyakarta yaitu pasien mengharapkan agar dokter/perawat bersikap ramah dan komunikatif dalam memberikan pelayanan kesehatan. Pasien juga berharap agar petugas kesehatan memberikan pelayanan secara memaksimal dalam menangani pasien.

2. Harapan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan dilihat dari dimensi bukti langsung yaitu pasien mengharapkan agar fasilitas fisik di Puskesmas diperhatikan dan dijaga secara baik sehingga membuat pasien merasa nyaman berada di Puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

1. Badwi, A. dkk. 2017. *Harapan Pasien terhadap Pelayanan Pasien (Studi Kualitatif di Puskesmas Tena Teke Kecamatan Wewewa, Kabupaten Sumba Barat Daya, Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2017)*. *Journal Health Community Empowerment*. Vo. 1 Nomor 1
2. Kemenkes. 2014. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2014*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
3. Witjaksono & Wiyono (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan : Teori, Strategi dan Aplikasi*. Surabaya : Erlangga.
4. Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman. 2018. Yogyakarta.
5. Niken. 2008. *Hubungan Kepuasan Pasien Bayar dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2007*. *Jurnal Makara*, Vol 12 (1) : 42
6. Purnomo. 2004. *Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. <http://klinis.repository.usu.ac.id>. Diakses 20 Mei 2021
7. Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UIP
8. Jacobus, R (2014). *Hak Pasien Mendapatkan Informasi Resiko Pelayanan Medik*. *Lex Privatum*, Vol.II/No. 1.
9. Bando P. A (2018). *Kemampuan Kerja Tenaga Medis di Pusat Kesehatan Masyarakat Taripa Kecamatan Pamona Timur Kabupaten Poso*. *Jurnal* diakses 12 Desember 2021.
10. Lupiyoadi, R. dan Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi II. Jakarta: Salemba Empat.
11. Endar Sugiarto.1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia.
12. Dinas Kesehatan Pemerintah Provinsi Bali tentang Pemahaman Puskesmas Bersih. 2019. Bali