

QUALITY OF HEALTH SERVICE THROUGH THE APPLICATION OF CITIZEN'S CHARTER IN PUBLIC HEALTH CENTER TANAH KALIKEDINDING SURABAYA

SITI AMINAH

Dra. MEIRINAWATI, M.AP.

ABSTRACT

The bad quality of health services are still being felt by the public until now, encourage the government to further improve the quality of service. These efforts manifested in the form of *Citizen's Charter*. *Citizen's Charter* is a service contract that contains an agreement between the service provider with service users about the time, type, cost, procedure and manner of service delivery. The Embodiment of *Citizen's Charter* to make health service delivery needs and interests of patients as the main thing in the whole service process, so the quality of health service can be realized along with the high patient satisfaction.

This study uses descriptive research with a qualitative approach. The subjects of this study consisted of head of the public health centers, public health workers and patients as users of the service with the snowball sampling method. Data collection techniques used in the form of interviews, observation and documentation. Data analysis was performed with data collection, data reduction, data display, and conclusion.

This study describes the results of quality of health service through the application of the *Citizen's Charter* which can be seen from Tangibles indicator that shows that health service facilities in public health centers Tanah Kalikedinding is quite complete and in accordance with the needs of patients, Realibility shows that the hours of service that long completion time and cost of pelayananan health services are in accordance with the provisions of the *Citizen's Charter*. Responsiveness shows Public health center Kalikedinding Surabaya conducted a survey for patients aimed to determine the level of patient satisfaction, Assurance shows that the health center employee competence is good enough and the compensation can improve patient satisfaction, Empathy shows that the service flow is easy to understand and complaints unit to increase community participation in health service delivery. So it can be concluded that through the implementation of *Citizen's Charter*, the quality of health services at the health center Kalikedinding country become better. Advice can be given are: *Citizen's Charter* document should be attached to the wall and and should completion time of service must be timely.

Keywords: Quality of Service, Service of health, Citizen's Charter

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Kurniawan, 2005).

Puspitosari (2011) menyatakan bahwa pelayanan publik yang baik ditandai dengan adanya transparansi, partisipasi, akuntabel, responsif, adanya kejelasan layanan, kepastian waktu, serta efisiensi pelayanan. Selain itu juga harus bisa dirasakan oleh semua kalangan masyarakat baik itu masyarakat kaya maupun masyarakat miskin serta mencakup pelayanan dalam semua bidang seperti bidang pendidikan, kesehatan, transportasi serta fasilitas sosial.

Salah satu pelayanan yang paling vital bagi kehidupan masyarakat yaitu pelayanan dibidang kesehatan. Hal itu disebabkan pelayanan kesehatan merupakan pelayanan publik yang bersifat mutlak dan berkaitan erat dengan kesejahteraan masyarakat. Salah satu wujud nyata penyediaan layanan publik di bidang kesehatan adalah Rumah Sakit dan Puskesmas. memberikan pelayanan kesehatan yang cepat, akurat, tidak membedakan dan sesuai dengan kemajuan teknologi kedokteran (Ratminto, 2010). Sebagai lembaga kesehatan yang bermisi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, Rumah Sakit dan Puskesmas harus mampu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Banyaknya bentuk layanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit maupun Puskesmas diharapkan

pasien dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap lembaga kesehatan tersebut. Apabila pelayanan kesehatan yang diterima pasien sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya jika kualitas pelayanan kesehatan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan tidak memuaskan. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan kesehatan tergantung pada kemampuan Rumah Sakit maupun Puskesmas dalam memenuhi harapan pengguna layanan secara konsisten.

Kenyataannya keluhan terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit maupun Puskesmas masih sering terdengar sebagai tanda ketidakpuasan serta kurangnya kualitas pelayanan yang diterima pasien atau masyarakat. Buruknya pelayanan kesehatan yang masih dirasakan oleh masyarakat sampai saat ini, mendorong Pemerintah untuk melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan di bidang kesehatan. Upaya tersebut diwujudkan dalam bentuk *Citizen's Charter* atau kontrak pelayanan. Tidak hanya diterapkan di Rumah Sakit, *Citizen's Charter* juga diterapkan di Puskesmas. *Citizen's Charter* merupakan kontrak pelayanan antara pihak penyedia layanan kesehatan dengan pengguna layanan atau dengan *stakeholders*. Kontrak pelayanan tersebut berisi tentang kesepakatan antara kedua belah pihak mengenai jenis, prosedur, biaya, waktu dan cara pemberian layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah disepakati bersama.

Penerapan *Citizen's Charter* di Puskesmas sesuai dengan Undang-Undang Kesehatan No. 23/1992 mengenai perlunya peranan pemerintah dan masyarakat yang seimbang dan serasi, maka perlu dilakukan upaya agar kualitas pelayanan kesehatan khususnya pelayanan Puskesmas dapat terus ditingkatkan. Puskesmas merupakan penyedia layanan dasar kesehatan yang bermutu dengan biaya yang relatif murah dan terjangkau, terutama bagi masyarakat dengan kelas ekonomi menengah ke bawah. Salah satu Puskesmas yang menerapkan *Citizen's Charter* yaitu Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya. Pada tahun 2009 Puskesmas Tanah Kalikedinding menerapkan *Citizen's Charter* sebagai terobosan baru dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Terobosan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan mencapai kepuasan pasien. Dokumen *Citizen's Charter* di Puskesmas Tanah Kalikedinding dibakukan dalam bentuk *Memorandum of Understanding (MOU)* antara penyedia layanan dengan masyarakat atau pengguna layanan yang berisikan kesepakatan mengenai Pelayanan Kesehatan Puskesmas Tanah Kalikedinding.

Adapun pertimbangan peneliti dalam memilih Puskesmas Tanah Kali Kedinding Surabaya sebagai lokasi penelitian karena selain telah menerapkan *Citizen's Charter* dalam proses penyelenggaraan pelayanan kesehatan, Puskesmas tersebut bersertifikat ISO sejak tahun 2009 dan menjadi salah satu Puskesmas percontohan di Surabaya.

Realita yang terjadi berdasarkan hasil wawancara dan observasi awal, terlihat bahwa di Poli Gigi pasien harus menunggu lama karena jarak waktu yang relatif lama terkadang sampai 15 menit, antara pemanggilan pasien berikutnya untuk mendapatkan pelayanan pengobatan dengan pasien yang sudah selesai menerima pelayanan pengobatan. Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Penerapan *Citizen's Charter* Di Puskesmas Tanah Kali Kedinding Surabaya."

A. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, maka ditentukan rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan melalui penerapan *Citizen's Charter* di Pusat Kesehatan Masyarakat Tanah Kalikedinding Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan melalui penerapan *Citizen's Charter* di Pusat Kesehatan Masyarakat Tanah Kalikedinding Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk memberi kontribusi terhadap kajian Ilmu Administrasi Negara, khususnya kajian tentang manajemen pelayanan prima. Manfaat Praktis yaitu dapat memberi pemahaman, tambahan wawasan dan pengetahuan mahasiswa tentang kondisi nyata suatu praktek pelayanan publik di Indonesia. Manfaat praktis

dari hasil penelitian ini juga dapat sebagai bahan masukan dan pertimbangan perbaikan tentang kualitas pelayanan kesehatan melalui penerapan *Citizen's Charter* di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya.

II. KAJIAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Astuti (2006) berpendapat bahwa pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala bentuk pelayanan sector publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berbagai definisi tentang pelayanan publik tersebut pada intinya memiliki arah pandangan yang hampir sama yaitu pemberian pelayanan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap instansi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditentukan.

2. Prinsip-prinsip pelayanan publik

menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan

bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip diantaranya sebagai berikut: a. Kesederhanaan, b. Kejelasan, c. Kepastian Waktu, d. Akurasi, e. Keamanan, f. Tanggung Jawab, g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, h. Kemudahan Akses i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, j. Kenyamanan.

B. Kualitas Pelayanan Publik

1. Definisi Kualitas Pelayanan

Lupiyoadi (2001) kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen antara layanan yang mereka terima atau peroleh. Sedangkan Tjiptono (2002) berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dari beberapa definisi kualitas pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhn seseorang atau kelompok orang.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman dalam Soekarwo (2006) terdapat lima dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik yang berguna untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Sehingga diperlukan kreteria yang menunjang apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Lima dimensi tersebut meliputi:

a. Tangibles (Bukti langsung)

Yaitu kemampuan suatu instansi dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik instansi dan keadaan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan. Hal ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan fasilitas fisik lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang diperlukan) serta penampilan pegawai.

b. Reliability (Keandalan)

Yaitu kemampuan instansi untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, tepat waktu, sedikit kesalahan, sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi.

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas, tidak membiarkan pelanggan menunggu lama tanpa alasan yang jelas.

d. Assurance (Jaminan)

Yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada instansi. Terdiri atas komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun pegawai.

e. Emphaty

Memberikan perhatian dan pelayanan yang tulus dan bersifat individual kepada pelanggan sebagai upaya memahami kebutuhan pelanggan, dimana suatu instansi diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan

secara spesifik, serta memiliki pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

C. Pelayanan Kesehatan

1. Definisi Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2009) adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga ataupun masyarakat.

2. Jenis Pelayanan Kesehatan

Jenis pelayanan kesehatan Menurut Gani (2005) jenis pelayanan kesehatan secara umum dibedakan menjadi dua yaitu: a. Pelayanan kedokteran: pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kedokteran (*medical services*) ditandai dengan cara pengorganisasian yang dapat bersifat sendiri atau secara bersama-sama dalam satu organisasi. Tujuan utamanya untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan, sasaran terutamanya yaitu perseorangan dan keluarga. b. Pelayanan kesehatan masyarakat: pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok kesehatan masyarakat (*public health service*) ditandai dengan cara pengorganisasian yang umumnya secara bersama-sama dalam suatu organisasi. Tujuan utamanya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit, sasaran utamanya yaitu kelompok dan masyarakat.

D. *Citizen's Charter*

1. Definisi *Citizen's Charter*

Citizen's Charter atau kontrak pelayanan adalah salah satu jenis pernyataan resmi dari penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat pengguna atau pelanggan sebagai janji atas kualitas pelayanan publik yang akan diberikan. *Citizen's Charter* mendorong penyedia layanan publik untuk bersama dengan pengguna layanan dan pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) lainnya untuk menyepakati jenis, prosedur, waktu, biaya, serta cara pelayanan dengan mempertimbangkan keseimbangan hak dan kewajiban antara penyedia layanan, pengguna layanan serta *stakeholders* terkait.

Citizen's Charter merupakan pendekatan pelayanan publik yang menempatkan masyarakat sebagai pusat pelayanan, sehingga kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan publik harus menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Berbeda dengan praktik penyelenggaraan pelayanan publik umumnya, yang menempatkan kepentingan pemerintah dan penyedia layanan sebagai acuan utama dari praktik penyelenggaraan pelayanan, *Citizen's Charter* menempatkan kepentingan pengguna layanan sebagai unsur paling penting.

2. Latar Belakang Penerapan *Citizen's Charter*

Kumorotomo (2008) berpendapat lahirnya suatu inovasi baru pada penyelenggaraan pelayanan publik yang diwujudkan dalam bentuk *Citizen's Charter* yaitu : a. Memberikan kepastian pelayanan yang meliputi

waktu, biaya, prosedur dan cara pelayanan. b. Memberikan informasi mengenai hak dan kewajiban pengguna layanan, penyedia layanan, dan stakeholder lainnya dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan. c. Mempermudah pengguna layanan, warga, dan *stakeholder* lainnya mengontrol praktek penyelenggaraan pelayanan. d. Mempermudah manajemen pelayanan memperbaiki kinerja penyelenggaraan pelayanan. e. Membantu manajemen pelayanan mengidentifikasi kebutuhan, harapan dan aspirasi pengguna layanan dan *stakeholder* lainnya.

III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Deskriptif dengan menggunakan pendekatan Kualitatif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2008) penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi dan tindakan. Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan kesehatan melalui penerapan *Citizen's Charter* di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya.

Lokasi dalam penelitian ini adalah Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya yang terletak di Jalan H.M Noer No. 226 Surabaya. Dalam penelitian ini, teknik penentuan informan dilakukan dengan teknik *Snowball Sampling*. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah kepala Puskesmas, kepala staf pelayanan,

petugas loket, dokter di unit pengobatan umum dan gigi, petugas laboratorium dan pojok gizi beserta Sembilan pasien.

Sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah berasal dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Fokus dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Penerapan *Citizen's Charter* Di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya yang dianalisis dengan menggunakan lima indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Soekarwo (2006) meliputi: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty*

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Instrumen dalam penelitian ini adalah lembar pengamatan, dan panduan untuk observasi; alat tulis dan tape recorder untuk wawancara, dan kamera untuk dokumentasi.

Teknik analisis data dalam penelitian deskriptif kualitatif ini adalah dengan menggunakan teknik analisis data Miles dan Huberman (1992) yang menggunakan tahap analisis berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan.

IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan *Citizen's Charter* di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya berawal dari usulan salah satu pasien di unit KB yang menginginkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat dikontrol oleh masyarakat. Oleh sebab itu, melalui pemikiran yang matang pihak Puskesmas Tanah Kalikedinding

Surabaya resmi menerapkan *Citizen's Charter* pada 24 Maret 2009 sebagai awal perbaikan sistem pelayanan kesehatan yang sebelumnya dinilai kurang menguntungkan bagi pasien. Seiring berjalannya waktu penerapan *Citizen's Charter* tidak hanya membawa perubahan pada sistem pelayanan kesehatan yang lebih memihak pasien tetapi juga berpengaruh pada kualitas pelayanan kesehatan yang menjadi semakin baik. Indikasi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya yang semakin baik tercermin dari persepsi pasien yang merasa puas atas pelayanan kesehatan yang telah diterimanya.

Guna melihat kualitas pelayanan kesehatan melalui penerapan *Citizen's Charter* di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya, penulis menggunakan teori pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Soekarwo (2006) untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan melalui penerapan *Citizen's Charter* di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya. Adapun Lima indikator yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan, yaitu:

a. *Tangibles* (Bukti Langsung)

Dalam dokumen *Citizen's Charter*, *Tangibles* mencakup penampilan pegawai dan fasilitas pelayanan kesehatan yang harus dipenuhi Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas guna mencapai kepuasan pasien.

1) Penampilan Pegawai

Sebagai upaya menjaga kesopanan dan kerapian dan kekompakan penampilan pegawai, pihak Puskesmas Tanah Kalikedinding

Surabaya turut melaksanakan Peraturan Walikota Nomor 24 Tahun 2008 tentang pakaian dinas pegawai di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Selain ketentuan tersebut, Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya juga memiliki ketentuan penampilan khusus yang berlaku ketika mempringati hari-hari bersejarah. Adanya aturan khusus tersebut menunjukkan bahwa tinggi kreatifitas dan kekompakan antar pegawai di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya.

2) Fasilitas pelayanan Kesehatan

Dalam dokumen *Citizen's Charter*, fasilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya terdiri dari fasilitas medis, fasilitas penunjang medis serta sarana dan prasarana. Berikut penjelasan mengenai ketiga fasilitas tersebut

a) Fasilitas Medis

Fasilitas medis yang tersedia di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya merupakan fasilitas yang sangat penting bagi terselenggaranya pelayanan kesehatan. Fasilitas medis ini terdiri dari fasilitas rawat jalan, fasilitas inap persalinan serta fasilitas rawat darurat. Fasilitas rawat jalan terbagi dalam tiap unit pengobatan seperti: unit pengobatan umum, unit kesehatan gigi, unit KIA dan KB, unit pengobatan tradisional, unit TB paru, dan unit Kusta.

Kondisi fasilitas rawat jalan, fasilitas inap persalinan dan fasilitas rawat darurat di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya dapat dipastikan sudah cukup lengkap, sesuai dengan perkembangan teknologi kedokteran saat ini serta masih layak pakai sehingga manfaatnya benar-benar dapat dirasakan oleh pasien. Bahkan Puskesmas Tanah Kalikedinding

Surabaya juga memiliki fasilitas medis tambahan, seperti Sanitasi Kid, Electro Cutter dan Suttion yang berguna untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan pada program inovasi atau pengembangan Puskesmas.

Namun berdasarkan dokumen Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya diketahui bahwa jumlah fasilitas medis di Puskesmas tersebut masih terbatas, seperti di unit pengobatan umum hanya tersedia 1 Nebulizer, 1 Suction unit, dan 1 ECG, sedangkan di unit KIA dan KB hanya tersedia 1 Infant Warmer dan 1 alat USG, dan diruang rawat inap persalinan hanya tersedia 1 unit ponet set. Keterbatasan fasilitas medis tidak menjadi suatu penghambat yang berarti bagi Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Walaupun jumlah peralatan medis masih terbatas, Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya tetap mampu memenuhi kebutuhan pasien akan pelayanan kesehatan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan ketentuan *Citizen's Charter*.

b) Fasilitas Penunjang Medis

Fasilitas penunjang medis di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya terdiri dari ruang laboratorium, unit farmasi, pojok gizi, foto terapi, dll. Kondisi fasilitas penunjang medis di Puskemas Tanah Kalikedinding Surabaya sudah cukup lengkap dan sangat memadai untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Adanya fasilitas penunjang medis seperti laboratorium sangat membantu para petugas medis untuk mengidentifikasi lebih dalam

penyakit pasien dan membantu menentukan tindakan medis yang tepat bagi pasien tersebut.

Kelengkapan fasilitas penunjang medis di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya menjadikan pelaksanaan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien lebih berkualitas. Hal tersebut dikarena Puskesmas Tanah Kalikedinding menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Sehingga masyarakat lebih memilih melakukan pemeriksaan laboratorium ke Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya dari pada ke RSUD, karena selain tempatnya yang dekat dengan rumah pasien, pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya tidak rumit seperti pelayanan kesehatan di RSUD pada umumnya.

Selain laboratorium, tersedianya pojok gizi juga membuat pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya menjadi semakin lengkap. Banyak ibu-ibu yang melakukan konsultasi mengenai asupan makanan yang sehat dan bergizi untuk anak mereka yang sulit makan. Tidak jarang pula, ibu-ibu tersebut diajari cara membuat makanan yang sehat dan bergizi untuk anak mereka.

c) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang tersedia di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya terdiri dari sarana transportasi, ruang tunggu, toilet, mushola, dll. Tersedianya ruang tunggu yang nyaman dan bersih merupakan salah satu wujud nyata dari tanggung jawab Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya dalam melaksanakan *Citizen's Charter*. Di ruang tunggu tersedia tempat duduk

yang empuk, satu televisi, satu pemutar musik dan lima buah kipas angin, dengan adanya sarana tersebut, diharapkan semua pasien bisa duduk dengan nyaman sambil melihat tayangan televisi atau mendengarkan musik ketika menunggu giliran berobat. Disamping itu Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya juga menyediakan mushola bagi pasien yang hendak melaksanakan ibadah.

fasilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya saat ini sudah jauh lebih baik, cukup lengkap dan sangat memuaskan semua pihak, baik pihak internal Puskesmas maupun pasien yang datang berobat. Tetapi tidak dapat dipungkiri, keterbatasan danamenyebabkan tidak semua prasarana dapat diperbaiki. Seperti yang terjadi pada tempat parkir, masih banyak motor pasien yang terparkir di tempat yang tidak beratap.

b. Reliability (Keandalan)

Dalam dokumen *Citizen's Charter* Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya, *reliability* menyangkut tentang ketentuan jam pelayanan kesehatan, waktu penyelesaian pelayanan kesehatan, serta ketepatan nominal biaya pelayanan kesehatan. Pencantuman ketentuan tersebut bertujuan agar pasien memperoleh kepastian pelayanan, pasien dapat melakukan kontrol terhadap pelayanan kesehatan dan adanya jaminan transparasi pelayanan kesehatan yang dilaksanakan Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya. Pelaksanaan ketentuan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1) Jam Pelayanan di Puskesmas

Adanya ketentuan jam pelayanan yang tertempel di setiap pintu unit pengobatan, dapat memberikan

kepastian pelayanan kepada pasien dan mempermudah pasien untuk mengontrol praktik pelayanan kesehatan. pelaksanaan ketentuan jam pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya dapat dibedakan menjadi dua kategori yaitu hari pelayanan kesehatan dan jam pelayanan kesehatan. ketentuan mengenai hari pelayanan kesehatan dan jam pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya sudah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tercantum dalam dokumen *Citizen's Charter*.

Ketepatan jam pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan dapat mewujudkan harapan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu. Kesesuaian antara harapan tersebut dengan ketepatan jam pelayanan petugas merupakan salah kunci dari kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya.

2) Lama Waktu Pelayanan

Standar lama waktu penyelesaian pelayanan kesehatan disetiap unit berbeda-beda, tergantung pada jenis unit pengobatan dan tingkat kesulitan dalam mendiagnosis suatu penyakit pasien. Semakin lama waktu yang diperlukan para petugas medis untuk mendagnosis suatu penyakit, maka akan semakin tinggi pula tingkat akurasi dari hasil diagnosis tersebut.

Sama seperti jam pelayanan kesehatan, lama waktu penyelesaian pelayanan juga berfungsi untuk memberikan kepastian pelayanan bagi para pasien dan sebagai alat kontrol pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah Kalikedinding

Surabaya. Seperti kontrol yang dilakukan pasien yang dilakukan pasien di unit gigi, di unit gigi masih sering terjadi keterlambatan pemanggilan pasien selanjutnya ketika pasien yang sebelumnya sudah selesai mendapat pemeriksaan atau penanganan medis. Keterlambatan pemanggilan pasien mencapai sekitar 15 belas menit terhitung mulai pasien keluar dari ruang pengobatan.

Tetapi rata-rata semua unit pengobatan sudah melaksanakan pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan dalam dokumen *Citizen's Charter* dan melakukan pemanggilan pasien berikutnya dengan segera setelah pasien yang sudah mendapat pengobatan keluar dari ruangan pengobatan.

3) Retribusi Pelayanan Kesehatan

Nominal biaya pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya yang tercantum dalam dokumen *Citizen's Charter* berpedoman pada Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat. penerapan dari Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat, cenderung kurang menguntungkan pihak Puskesmas karena dalam Perda tersebut memberlakukan gratis biaya retribusi loket bagi pasien warga kota Surabaya yang dibuktikan dengan membawa foto copy KTP pasien. Tetapi penerapan tersebut sangat sesuai dengan salah satu latar belakang terwujudnya Kesehatan Nasional yaitu pelayanan kesehatan yang dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat.

Penerapan Perda tersebut di nilai sangat memihak masyarakat, karena retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas, khususnya Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya sangat terjangkau sehingga dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Penarikan retribusi tersebut dirasa pasien sudah cukup murah, sehingga semua lapisan masyarakat diharapkan dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang layak. Selain itu, penarikan retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, dalam hal ini dokumen *Citizen's Charter*.

Daftar retribusi pelayanan kesehatan telah terpampang jelas di ruang tunggu loket pendaftaran, hal tersebut bertujuan agar pasien dapat melakukan kontrol terhadap penarik retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya. Apabila retribusi pelayanan kesehatan yang di bebaskan kepada pasien tidak sesuai dengan ketentuan maka pasien bisa langsung mengajukan komplain ke petugas medis yang bersangkutan atau langsung ke kepala Puskesmas karena hal tersebut dapat digolongkan pada tindakan korupsi.

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Untuk mengetahui kebutuhan, keinginan, aspirasi dan tuntutan pasien, seluruh jajaran pegawai harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, aspirasi serta tuntutan pasien. Maka dari itu perlu dilakukan survei terhadap pasien. Survei terhadap pasien merupakan salah satu hal yang tercantum dalam dokumen *Citizen's Charter*.

Ada dua macam survei yang dilakukan Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya, yaitu:

1) Survei dengan IKM

Survei dengan menggunakan IKM diadakan setiap satu tahun sekali. Survei ini dilakukan oleh Tim Peneliti internal Puskesmas yang berjumlah tiga orang. Survei dilakukan pada semua unit pelayanan di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya dengan membagikan kuesioner kepada pasien yang diambil secara acak.

Evaluasi hasil survei dilakukan secara berkala setelah hasil survei pada setiap unit selesai di analisis. Hasil survei IKM akan diumpun balikkan pada kepala Puskesmas, unit pelayanan yang berkaitan serta anggota forum *Citizen's Charter* melalui rapat tahunan, untuk selanjutnya dilakukan perbaikan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan internal Puskesmas untuk melakukan perbaikan tersebut.

Hasil survei melalui IKM sangat membantu semua unit pelayanan untuk memahami kebutuhan dan keinginan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya. Selain itu, survei melalui IKM juga berguna untuk memperbaiki kinerja masing-masing unit pelayanan sesuai dengan harapan pasien.

2) Melalui Kotak Saran

Kotak saran ini berguna untuk mengetahui rasa puas atau tidak puas yang dirasakan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang telah diberikan Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya. Survei melalui kotak saran ini dilakukan setiap tiga bulan sekali selama tiga minggu, dengan cara meletakkan dua kotak saran didekat pintu masuk atau pintu

keluar, satu kotak saran berwarna hijau untuk rasa puas terhadap pelayanan yang telah diterima pasien dan satu kotak saran berwarna merah untuk rasa tidak puas terhadap pelayanan di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya.

Setiap selesai mendapat pelayanan di unit-unit yang dibutuhkan, pasien akan mendapat selebar karton kecil yang bertuliskan identitas masing-masing unit pelayanan. Pasien diminta untuk memasukkan karton kecil tersebut kedalam kotak saran yang berwarna hijau atau merah, sesuai dengan persepsi mereka terhadap pelayanan yang telah diterima.

Hasil survei melalui kotak saran dapat membantu pihak Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya untuk mengetahui unit pelayanan mana yang dinilai pasien kurang memuaskan. Hasil survei tersebut dijadikan sebagai masukan bagi Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya agar di masa yang akan datang mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima.

d. Assurance (Jaminan)

Kepastian atau jaminan yang tercantum dalam dokumen *Citizen's Charter* meliputi kompetensi petugas dan kompensasi yang diberikan pihak Puskesmas terhadap pasien yang telah dirugikan atas pelayanan yang dilakukan oleh petugas Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya. Berikut penjelasan mengenai kompetensi dan perilaku petugas:

1) Kompetensi Pegawai

Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya sangat memerlukan sumberdaya manusia untuk menjalankan segala sesuatu yang

terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya sebagai Puskesmas yang telah bersertifikat ISO sekaligus menerapkan *Citizen's Charter*, dituntut memiliki pegawai yang mempunyai kemampuan, ketrampilan dan pengalaman kerja yang memadai, agar pelaksanaan pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan baik.

Semua pegawai medis maupun non medis di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya sudah memiliki kompetensi dan pendidikan yang sesuai dengan tanggung jawab masing-masing pegawai. Tingginya kompetensi yang dimiliki pegawai, dapat meningkatkan jumlah pasien yang datang untuk berobat ke Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya. Upaya yang dilakukan Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya untuk meningkatkan kompetensi pegawai sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yaitu dengan cara melakukan pembinaan dan pengembangan petugas pelayanan melalui pelatihan-pelatihan, baik dari luar maupun dari dalam Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya. Pelatihan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya meliputi pelatihan pengoprasian peralatan medis baru kepada semua pegawai, pelatihan kepribadian, pelatihan mengenai pelaksanaan program pengembangan atau inovasi, dll.

petugas Puskesmas Tanah kalikedinding Surabaya sangat sopan dan ramah kepada semua pasien. Hal tersebut dapat dilihat dari sikap petugas yang selalu tersenyum dan terkadang mengajak bercanda pasien agar pasien tidak tegang saat diperiksa.

Selain kesopanan, keramahan dan kompetensi yang dimiliki pegawai dapat berpengaruh pada kualitas pelayanan kesehatan. Ketersediaan pegawai juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya.

ketersediaan pegawai di tiap unit pengobatan sudah terbilang cukup dan sesuai dengan ketentuan *Citizen's Charter*. Ketersediaan petugas medis di tiap unit pengobatan sudah sesuai dengan kebutuhan dan rata-rata jumlah pasien yang melakukan pengobatan di unit pengobatan tersebut.

2) Kompensasi

Kompensasi diberikan kepada pasien yang telah dirugikan karena kesalahan dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan petugas pelayanan Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya. Pemberian kompensasi kepada pasien berdasarkan pada pengaduan yang terbukti adanya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan ketentuan dalam dokumen *Citizen's Charter*.

Adanya kompensasi tersebut membuat pasien menjadi lebih nyaman dalam berobat di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya. Pasien tidak merasa khawatir jika pelayanan atau petugas pelayanan melakukan kesalahan yang dapat merugikan pasien. Kompensasi yang diberikan kepada pasien merupakan wujud komitmen dan keseriusan pihak Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya dalam menerapkan *Citizen's Charter*.

e. Emphaty

Dalam dokumen *Citizen's Charter* juga terdapat beberapa unsur yang

termasuk dalam indikator ini yaitu alur pelayanan dan unit penanganan pengaduan.

1) Alur Pelayanan

alur pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya sudah terpasang di setiap sudut ruangan. Alur pelayanan tersebut disertai dengan penjelasan yang singkat dan mudah dipahami. Selain itu alur pelayanan juga digambarkan dengan bagan yang mudah dipahami sehingga bagi pasien yang baru pertama kali datang berobat ke Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya dapat dengan mudah memahami alur pelayanan tersebut. mayoritas pasien menganggap bagan alur pelayanan di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya sangat mudah dipahami, sehingga pasien tidak mengalami kesulitan ketika hendak melakukan pengobatan. Selain itu alur pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya juga dipermudah dengan adanya layanan lintas unit pengobatan.

2) Penanganan Pengaduan

Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya, unit pengaduan merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya telah membentuk tim pengaduan yang bertugas untuk menyelesaikan atau menindak lanjuti pengaduan pasien. Semua pengaduan yang masuk ke unit pengaduan, akan segera diselesaikan tanpa memandang siapa orang atau pasien yang melakukan pengaduan tersebut. Agar lebih mudah menyelesaikan semua pengaduan, Tim

pengaduan menggolongkan pengaduan pasien menjadi dua jenis yaitu pengaduan dengan penyelesaian langsung dan pengaduan dengan penyelesaian secara bertahap.

Pengaduan yang termasuk dalam jenis pertama dapat segera diklarifikasi oleh tim agar masalah dapat segera terselesaikan. Sedangkan pengaduan yang termasuk dalam jenis kedua, waktu penyelesaian pengaduan paling lambat lima hari kerja setelah pengaduan diterima. Apabila pengaduan yang disampaikan pasien berkaitan dengan anggaran maka pihak Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya akan membahas pengaduan tersebut dalam rapat staf atau rapat tahunan yang dihadiri oleh forum *Citizen's Charter*.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian analisis mengenai pelayanan kesehatan melalui penerapan *Citizen's Charter* di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya, maka hasil dari penelitian ini dapat dilihat melalui indikator atau dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Soekarwo (2006), yaitu: *tangibles* (bukti langsung) di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya sudah cukup baik, hal tersebut terlihat dari penampilan pegawai yang sudah cukup rapi, sopan dan menarik serta fasilitas pelayanan kesehatan yang tersedia juga sudah lengkap, sesuai dengan teknologi kedokteran saat ini dan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Responsiveness (daya tanggap), pelaksanaan kedua survei tersebut sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam dokumen *Citizen's*

Charter. Dimana Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya wajib melaksanakan kedua survei tersebut sebagai alat untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien. *Assurance* Kompetensi petugas medis di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya telah sesuai dengan kebutuhan dan tanggung jawab dari masing-masing pekerjaan yang diemban oleh setiap petugas. Sedangkan kompensasi diberikan kepada seluruh pasien yang telah dirugikan atas pelayanan atau karena kelalaian petugas pelayanan Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya.

Empathy meliputi alur pelayanan dan unit penyelesaian pengaduan. Keberadaan kedua hal tersebut di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya sangat bermanfaat bagi pasien karena pasien merasa lebih diperhatikan dan diberi kesempatan untuk menyalurkan aspirasi ataupun keluhan melalui unit penyelesaian pengaduan.

Jadi secara garis besar dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah Kalikedinding Surabaya sudah cukup baik dan semua pelaksanaan pelayanan kesehatan telah sesuai dengan ketentuan dalam dokumen *Citizen's Charter*.

B. SARAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian, peneliti memiliki beberapa saran yang dapat berguna agar dalam kegiatan pelayanan perpustakaan dapat tetap berjalan dengan baik. Saran tersebut antara lain :

1. Sebaiknya lama waktu penyelesaian pelayanan harus tepat waktu agar pasien tidak lama menunggu.
2. Sebaiknya fasilitas pelayanan

khususnya tempat parkir agar diberi atap atau penutup sehingga kendaraan pasien tidak kepanasan ataupun keujanan.

3. Sebaiknya dokumen *Citizen's Charter* di tempel di sudut-sudut ruangan agar pasien tahu bahwa Puskesmas Tanah Kalikedinding telah menerapkan *Citizen's Charter*.
4. Sebaiknya ketelitian petugas loket pendaftaran perlu ditingkatkan lagi, agar kartu rekam medis pasien tidak sering terselip.

Daftar Pustaka

- Gani, Ascobat. 2005. *Aspek-aspek Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2008. *Citizen's Charter (Kontrak Pelayanan): Pola Kemitraan Strategis untuk Mewujudkan good Governance dalam Pelayanan Publik*. Diakses melalui www.google.co.id tanggal 6 Februari 2013.
- Methew, Miles dan A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif; Buku Sumber Tentang Metode Baru*. Universitas Indonesia Press: Jakarta
- Moleong, Lexy J. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Puspitosari, Hesti. Dkk. 2011. *Filosofi Pelayanan Publik: Buramnya Wajah Pelayanan Menuju Perubahan Paradigm Pelayanan Public*. Jakarta: Setara Press.
- Soekarwo, dkk. 2006 *Pelayanan publik dari dominasi ke partisipasi*. Airlangga University Press. Surabaya.

Tjiptono, Fandy, (2002), *"Strategi Pemasaran"*, Andi Offset: Yogyakarta.

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-undang Kesehatan No. 23/1992 Mengenai Perlunya Peranan Pemerintah Dan Masyarakat Yang Seimbang Dan Serasi Dalam Proses Pelayanan Kesehatan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Pakaian Dinas Pegawai Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.