

KUALITAS PELAYANAN LESUNG SI PANJI (LENYAPKAN PASUNG DAN MEMANUSIAKAN PASIEN JIWA) DINAS KESEHATAN KABUPATEN LAMONGAN (Studi Kasus pada Puskesmas Laren)

Devi Widodoanti

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
deviwidoanti9@gmail.com

Dra. Meirinawati, M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
meirinawati@yahoo.co.id

Abstrak

Pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat terutama untuk mengatasi permasalahan dan kebutuhan masyarakat. Salah satunya yaitu pelayanan kepada orang-orang yang mempunyai penyakit gangguan jiwa yang di sisi lain juga masih kurang penanganannya dari pihak keluarga. Salah satu contoh kabupaten/kota di Jawa Timur yang masih terdapat banyak Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) yang dipasung yaitu Kabupaten Lamongan. Masyarakat di sana menganggap cara tersebut adalah cara yang efisien untuk menangani para ODGJ. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan Lesung Si Panji di Puskesmas Laren. Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, triangulasi data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian Kualitas Pelayanan Lesung Si Panji di Puskesmas Laren jika dilihat dari standar kualitas pelayanan menurut Kotler (2012), yang meliputi *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, pelayanan Lesung Si Panji di Puskesmas Laren sudah cukup baik, namun masih terdapat kekurangan pada kesediaan tempat yang diberikan untuk poli jiwa. Saran yang dapat diberikan diantaranya perlu adanya kesadaran dari pihak puskesmas untuk lebih inovatif dalam memberikan pelayanan. Selain itu, pihak Dinas Kesehatan sebagai pelopor adanya layanan ini baiknya melakukan kunjungan langsung ke puskesmas-puskesmas agar mengetahui dan mengawasi langsung perkembangan program layanan ini. Kemudian tidak adanya ruangan khusus untuk poli jiwa juga harus diperhatikan karena itu juga merupakan salah satu penunjang pelaksanaan poli jiwa di Puskesmas Laren.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Orang Dengan Gangguan Jiwa, Lesung Si Panji

Abstract

Public service is a form of government responsibility to the community, especially to overcome the problems and needs of the community. One of them is service to people who have mental illness which on the other hand is still lacking of handling from the family. One example of a regency / city in East Java where there are still many people with mental disorders (ODGJ) installed in Lamongan Regency. The community there considers this method as an efficient way to deal with ODGJ. The purpose of this study is to describe the quality of Lesung Si Panji services at the Laren Community Health Center. The type of research used is descriptive using a qualitative approach. Data collection techniques in this study through interviews, observation and documentation. Data analysis techniques are performed by data collection, data reduction, data presentation, data triangulation and drawing conclusions. Based on the results of the study of the Quality of Lesung Si Panji at the Laren Health Center when viewed from the service quality standards according to Kotler (2012), which includes *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, the service of Lesung Si Panji at the Laren Health Center is quite good, but there are still shortages on the availability of space given to poly souls. Suggestions that can be given include the need for awareness of the health center to be more innovative in providing services. In addition, the Health Office as a pioneer of this service should make direct visits to the puskesmas in order to know and directly monitor the development of this service program. Then the absence of a special room for poly people must also be considered because it is also one of the supports for the implementation of poly people in the Laren Community Health Center.

Keywords: service quality, People with Mental Disorders, Lesung Si Panji

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat terutama untuk mengatasi permasalahan dan kebutuhan masyarakat. Sebagai penyedia pelayanan publik, pemerintah mempunyai kewajiban untuk mengupayakan dan memberikan pelayanan publik yang terbaik bagi masyarakat. Hal tersebut tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat yaitu untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna bahwa pemerintah berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui suatu sistem pemerintahan guna mendukung terciptanya sebuah pelayanan publik yang diberikan dan dapat dinikmati oleh masyarakat. Mengingat pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui sistem pemerintahan salah satunya yaitu pelayanan kepada masyarakat. Menurut Loina (2001:138) menyatakan bahwa pelayanan merupakan keseluruhan proses dari sebuah pembentukan citra oleh perusahaan, di mana citra tersebut dibentuk melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, atau melakukan bentuk komunikasi dari pihak instansi kepada para pemimpin pemerintahan serta para *stake holder* lainnya yang bersangkutan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif. Sehingga dapat diharapkan pelayanan publik yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik.

Selain itu, pemerintah juga harus berupaya memberikan pelayanan dengan rasa nyaman, baik dari segi tempat yang disediakan maupun bentuk pelayanan guna memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai konsumen. Jika pemerintah dapat memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat, maka citra pemerintah sebagai penyedia dan pemberi layanan akan dinilai baik oleh masyarakat sebagai penerima layanan

tersebut. Maka dari itu, untuk memberikan pelayanan yang baik dibutuhkan kesiapan dan kemampuan para pemberi layanan baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan Pasal 5 Ayat 2 yaitu setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau. Dapat dilihat dari isi Undang-Undang tersebut bahwa masyarakat berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Itu sebabnya pemerintah berupaya memberikan fasilitas kesehatan yang terbaik agar masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diterima. Akan tetapi, hal tersebut tidak menutup kemungkinan jika masih banyak masyarakat yang belum menerima pelayanan di sektor kesehatan dengan baik. Sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan, tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan tugas pemerintah agar mendukung masyarakat untuk hidup sehat. Di sisi lain, masyarakat juga berperan penting sebagai pendorong pemerintah untuk terus memberikan pelayanan lebih baik lagi. Menurut Tjiptono (dalam Sunyoto, 2012:236), mengatakan bahwa kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Dengan adanya dorongan dari masyarakat, pelaksanaan pelayanan yang diberikan pemerintah akan lebih maksimal dan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Kemudian sikap pemerintah sebagai pemberi layanan juga harus bisa menerima saran dan kritik dari masyarakat agar pelayanan yang kurang baik dapat menjadi evaluasi pemerintah untuk kedepannya. Respon yang diberikan oleh para penerima layanan juga dapat memberikan dampak bagi pelayanan yang disediakan. Kepuasan para pasien bergantung pada persepsi mereka selama menerima pelayanan kesehatan yang diberikan. Kemudian pelayanan yang baik juga dipengaruhi oleh kepuasan konsumen, di mana kepuasan tersebut juga akan memberikan dampak bagi pelayanan yang diberikan. Jika konsumen merasa tidak puas

dengan pelayanan yang diberikan, instansi/pemerintah sebagai penyedia layanan harus melakukan evaluasi dan tindakan agar kepuasan masyarakat sebagai konsumen tetap terjaga. Jadi pelayanan yang baik tidak hanya dilihat dari penyedia pelayanan saja, tetapi juga dari persepsi pasien sebagai penerima layanan yang memberikan kesan pada pelayanan yang telah diterima (Muazansyah dan Irsyad, 2019).

Salah satu contoh pelayanan kesehatan yang masih belum maksimal diberikan dan diperhatikan oleh pemerintah yaitu pelayanan kepada orang-orang yang mempunyai penyakit gangguan jiwa yang di sisi lain juga masih kurang penanganannya dari pihak keluarga. Selain itu masih banyaknya kalangan masyarakat yang memberikan perlakuan diskriminatif yang diterima oleh orang dengan gangguan jiwa (ODGJ). Perlakuan tersebut membuat banyak ODGJ merasa malu, menyalahkan diri sendiri, putus asa, merasa tidak diterima di lingkungannya dan enggan mencari atau menerima bantuan dari orang lain. Sebagian orang pasti akan merasa terganggu dengan keberadaan ODGJ. Hal tersebut dapat memicu ODGJ untuk melakukan tindakan yang membahayakan orang lain karena merasa tidak diterima dan diperlakukan dengan baik. Stigma masyarakat tentang gangguan mental juga dapat memicu lebih tinggi penyakit mental yang diderita oleh ODGJ. Oleh karena itu, sangat dibutuhkan dukungan dari orang-orang terdekat para ODGJ seperti keluarga dan tetangga terdekat.

Di Provinsi Jawa Timur hingga saat ini hanya memiliki dua Rumah Sakit Jiwa yaitu Rumah Sakit Jiwa Menur dan Rumah Sakit Jiwa Lawang, dengan jumlah total ODGJ di Jawa Timur pada tahun 2014 yaitu 731 ODGJ yang ada di 26 kabupaten/kota di Jawa Timur. Selain dua RSJ tersebut, penanganan gangguan jiwa juga terdapat di Rumah Sakit Umum milik Pemerintah Provinsi seperti RS dr. Soetomo dan Saiful Anwar yang sudah menyediakan poli kejiwaan. Namun, sejauh ini masih sangat diperlukan upaya dari pemerintah untuk memberikan pelayanan dan menyediakan lebih banyak fasilitas yang terbaik, khususnya untuk para ODGJ.

Pemerintah harus berupaya memberikan inovasi pelayanan khusus bagi para ODGJ sehingga kebutuhan para ODGJ dapat terpenuhi

(Asmara dan Amy, 2019). Kemudian masih sering perlu dilakukan perbaikan pelayanan bagi para ODGJ agar dapat mempercepat proses pelayanan yang diberikan. Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Kesehatan Jiwa Pasal 38 juga dijelaskan bahwa pemerintah juga harus menyusun perencanaan, pengadaan dan peningkatan mutu, penempatan dan pendayagunaan, serta pembinaan sumber daya manusia di bidang kesehatan jiwa, guna untuk penyelenggaraan program kesehatan jiwa yang berkesinambungan. Dengan adanya proses perencanaan tersebut, penyelenggaraan program kesehatan jiwa dapat terlaksana dengan baik sehingga kasus ODGJ tersebut dapat menurun.

Salah satu contoh kabupaten/kota di Jawa Timur yang masih terdapat banyak ODGJ yang dipasung yaitu Kabupaten Lamongan. Masyarakat di sana menganggap cara tersebut adalah cara yang termudah dan termurah untuk menangani keluarga mereka yang terkena gangguan jiwa. Padahal masih banyak cara yang dapat dilakukan untuk menangani hal tersebut. Kurangnya pengetahuan para keluarga pasca sembuhnya para ODGJ juga menjadi pemicu kembali kambuhnya para ODGJ karena tidak tertangani dengan baik oleh pihak keluarga. Di sisi lain, Kabupaten Lamongan juga belum memiliki Rumah Sakit Jiwa sehingga para ODGJ yang ingin berobat harus mendatangi Rumah Sakit Jiwa yang ada di luar Kabupaten Lamongan.

Pada tahun 2013 sebelum dicanangkannya Lamongan Bebas Pasung, data pemasangan para ODGJ sulit dicari karena para pihak keluarga yang cenderung menyembunyikan para keluarganya yang mengalami ODGJ. Hal tersebut juga mempersulit para petugas, seperti halnya pihak dari Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan yang dibantu oleh pihak puskesmas di wilayah setempat. Para pihak penyelenggara berupaya mengambil data pemasangan agar supaya para ODGJ yang dipasung dapat dibebaskan dan tidak diperlakukan secara diskriminatif lagi. Namun tidak dipungkiri masih adanya kendala pada awal pelaksanaan Lesung Si Panji karena masyarakat merasa malu memiliki anggota keluarga ODGJ.

Tabel 1.1 Jumlah Kasus Pasung di Kabupaten Lamongan Tahun 2013

KECAMATAN	PUSKEMAS	JUMLAH KASUS
Lamongan	Lamongan	0
Deket	Deket	0
Turi	Turi	1
Tikung	Tikung	4
Sarirejo	Dermolemahbang	0
Kembangbahu	Kembangbahu	3
Sukodadi	Sumberaji	0
	Sukodadi	0
Pucuk	Pucuk	1
Sekaran	Sekaran	0
Maduran	Maduran	0
Karanggeneng	Karanggeneng	0
Babat	Babat	0
	Moropelang	0
	Karangkembang	1
Kedungpring	Kedungpring	1
	Dradah	1
Modo	Modo	0
	Karangpilang	0
Sukorame	Sukorame	0
Sugio	Sugio	0
Ngimbang	Ngimbang	0
Sambeng	Sambeng	0
Mantup	Mantup	0
Bluluk	Bluluk	0
Karangbinangung	Karangbinangung	0
Glagah	Glagah	0
Kalitengah	Kalitengah	2
Paciran	Paciran	0
	Tlogosadang	1
Solokuro	Payaman	0
Brondong	Brondong	0
Laren	Laren	0

Sumber: Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2014

Data pasung yang diperoleh pada tahun 2013 cukup sedikit dikarenakan pihak keluarga yang masih sering menyembunyikan saudaranya yang ODGJ. Hal tersebut juga mempersulit pendataan dan penanganan pada para ODGJ yang dipasung oleh keluarganya. Namun, pihak penyelenggara tetap berusaha mencari data agar para ODGJ dapat segera tertangani. Pada awal pendataan, didapatkan data sekitar 15 kasus pasung yang ada di 9 kecamatan di Kabupaten Lamongan.

Berdasarkan laporan dari Progammer Kesehatan Jiwa Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan, Kabid Pelayanan Kesehatan kemudian berkunjung ke beberapa lokasi ODGJ yang dipasung. Hasil kunjungan tersebut ternyata sangat menyentuh sisi layanan kesehatan maupun hak dasar sebagai manusia seperti memperoleh makanan dan pakaian yang layak. Sikap diskriminatif juga masih sering diterima oleh para

ODGJ baik yang sudah sembuh maupun yang belum dan masih dipasung karena menurut para keluarga, cara tersebut cukup efisien untuk dilakukan mengingat jauhnya lokasi Rumah Sakit Jiwa sehingga mereka tidak mempunyai cukup biaya untuk perjalanan menuju Rumah Sakit Jiwa yang tersedia. Kemudian kurangnya pengetahuan para keluarga untuk merawat dan memperlakukan para ODGJ dengan baik juga masih rendah sehingga para ODGJ terus merasa dikucilkan dan tidak diterima dengan baik oleh keluarganya sendiri maupun masyarakat umum seperti tetangga dan orang-orang terdekatnya.

Atas dasar permasalahan tersebut, maka Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan melalui Seksi Rujukan memulai program Lesung Si Panji yaitu Menyapakan Pasung dan Memanusiakan Pasien Jiwa. Inovasi ini berhasil membebaskan para ODGJ yang dipasung para keluarganya. Stigma masyarakat yang menganggap para ODGJ tidak bisa ditangani dengan baik dan cepat juga terbantahkan melalui adanya inovasi ini. Kemudian, dengan adanya inovasi ini, pendataan para ODGJ yang semula sulit ditemukan dapat diperoleh dengan mudah. Melalui program Lesung Si Panji ini, maka kualitas dan kuantitas pelayanan kesehatan jiwa meningkat. Dengan diadakannya pelatihan dan sosialisasi baik bagi tenaga kesehatan jiwa di puskesmas maupun kader kesehatan jiwa dan masyarakat, para ODGJ dapat ditangani oleh para petugas puskesmas agar mendapatkan pelayanan yang layak untuk mereka terima.

Gambar 1.1 Pembebasan ODGJ yang dipasung di Kabupaten Lamongan



Sumber: Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan

Pada awal dilaksanakannya program pelayanan ini, masyarakat masih cenderung

tertutup sehingga menyulitkan petugas untuk melakukan survei data para ODGJ yang dipasung. Seiring waktu berjalannya program pelayanan ini, masyarakat akhirnya mulai bisa terbuka dan mempercayakan para anggota keluarganya yang ODGJ untuk dapat diberi pelayanan melalui pelayanan di puskesmas, walaupun tidak jarang masih ada masyarakat yang tertutup.

Tabel 1.2 Jumlah Kasus Pasung di Kabupaten Lamongan Tahun 2014

KECAMATAN	PUSKEMAS	JUMLAH KASUS
Lamongan	Lamongan	0
Deket	Deket	0
Turi	Turi	8
Tikung	Tikung	7
Sarirejo	Dermolemahbang	1
Kembangbahu	Kembangbahu	3
Sukodadi	Sumberaji	0
	Sukodadi	0
Pucuk	Pucuk	3
Sekaran	Sekaran	1
Maduran	Maduran	0
Karanggeneng	Karanggeneng	0
Babat	Babat	1
	Moropelang	0
	Karangkembang	0
Kedungpring	Kedungpring	2
	Dradah	1
Modo	Modo	0
	Karangpilang	0
Sukorame	Sukorame	0
Sugio	Sugio	0
Ngimbang	Ngimbang	0
Sambeng	Sambeng	2
Mantup	Mantup	0
Bluluk	Bluluk	0
Karangbinangung	Karangbinangung	2
Glagah	Glagah	2
Kalitengah	Kalitengah	2
Paciran	Paciran	3
	Tlogosadang	1
Solokuro	Payaman	1
Brondong	Brondong	2
Laren	Laren	15

Sumber: Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2015

Sejak dilaksanakannya Lesung Si Panji pada tahun 2014 hingga saat ini, layanan ini

semakin mempermudah penanganan penyakit jiwa, pendataan ODGJ yang awalnya sulit dilakukan oleh pihak penyelenggara, kini menjadi mudah karena pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan juga memberikan sosialisasi terkait dengan pemasangan ODGJ. Sehingga, masyarakat yang keluarganya dipasung tidak merasa malu lagi karena mereka sudah mulai percaya bahwa ODGJ dapat disembuhkan dan bukan dengan cara memasung mereka. Kemudian jika masih terjadi kasus pemasangan ODGJ, masyarakat cukup melapor kepada petugas kesehatan jiwa yang ada di puskesmas maupun kader-kader. Upaya pemantauan lainnya yaitu dengan cara melapor setiap bulannya ke Puskesmas dan dievaluasi melalui pertemuan petugas kesehatan jiwa setiap tiga bulan sekali. Hal tersebut dilakukan untuk memonitor dan mengevaluasi kegiatan dalam setahun serta penyusunan kegiatan untuk tahun berikutnya.

Pada tahun 2015, Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan telah mendapatkan data ODGJ sejumlah 2.402 orang dan menemukan 150 kasus pasung. Pendataan ulang para ODGJ dilakukan setiap bulan Oktober selanjutnya. Hal tersebut bertujuan untuk melihat perkembangan kesehatan jiwa di masyarakat. Kemudian di tahun 2016 jumlah ODGJ menjadi 2.606 orang. Jumlah tersebut dijadikan sebagai patokan untuk penyusunan kegiatan kesehatan jiwa. Pemantauan yang dilakukan oleh petugas setiap hari dan juga upaya pembebasan pasung yang bertahap, dapat meyakinkan masyarakat bahwa ODGJ dapat dikendalikan. Sehingga pada tahun 2016, Kabupaten Lamongan telah membebaskan 190 kasus pasung, di antaranya yaitu 75% dibebaskan di masyarakat dan 25% dirujuk ke Rumah Sakit Jiwa.

Puskesmas pertama yang menerapkan Lesung Si Panji di Kabupaten Lamongan yaitu Puskesmas Laren. Tidak hanya menerapkan Lesung Si Panji saja, tetapi di Kecamatan Laren juga mempunyai Griya Mandiri yaitu sebuah wadah yang memberikan pelatihan kerja bagi mantan ODGJ, sehingga selain sembuh, mereka juga dapat menjadi produktif dan mematahkan stigma masyarakat bahwa mantan ODGJ tidak dapat bekerja dengan normal. Di Puskesmas Laren ini, para ODGJ yang sudah bebas pasung sangat diperhatikan jadwal kontrol ke posyandu

yang disediakan agar masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang ke puskesmas. Tetapi, pihak puskesmas juga tidak lepas tangan dan masih memantau perkembangan para ODGJ melalui posyandu setiap satu bulan sekali. Kemudian para ODGJ yang sudah sembuh juga diberikan pelatihan melalui Griya Mandiri, hal tersebut dapat memberikan peluang kerja bagi para mantan ODGJ. Sehingga mereka tidak merasa terkucilkan walaupun mereka adalah mantan ODGJ dan yang lebih utama, mereka dapat mencari penghasilan setelah sembuh.

Namun dibalik keberhasilan yang telah dilakukan oleh Puskesmas Laren, penanganan kepada para ODGJ masih dirasa belum layak karena di Puskesmas tersebut masih belum tersedia ruangan khusus yang digunakan untuk Poli Jiwa sekaligus pelayanan Lesung Si Panji. Pihak puskesmas hanya menyediakan ruangan seadanya saja bagi para ODGJ ataupun keluarga dari ODGJ yang ingin melakukan pelayanan tersebut. Ruangan yang digunakan untuk pelayanan Lesung Si Panji di Puskesmas Laren yaitu ruangan Poli Paru yang jadwal penanganannya berbeda hari dengan pelayanan Poli Jiwa. Tidak adanya tenaga kesehatan yang khusus dan ahli menangani tentang kesehatan mental juga sangat diperlukan agar pelayanan yang diberikan bisa lebih baik lagi.

Selain itu, para ODGJ yang kadang-kadang masih sering kambuh dan masih belum bisa ditangani langsung oleh pihak puskesmas, penanganan pertama yaitu masih menggunakan cara dipasung. Jadi, cara memasung ODGJ yang kambuh masih sering dilakukan dan tidak bisa sepenuhnya ditinggalkan karena penanganan tersebut adalah cara sementara yang bisa dilakukan oleh pihak keluarga sampai petugas dari puskesmas datang untuk memberikan penanganan. Kemudian tidak adanya tenaga khusus yang ahli agar para ODGJ tidak dipasung lagi juga sangat diperlukan agar dapat memberikan saran untuk menangani masalah mental sehingga penanganan yang diberikan bisa lebih baik lagi.

Melalui uraian di atas, bahwa Pelayanan Lesung Si Panji ini merupakan inovasi pelayanan yang sangat diperlukan, khususnya di wilayah dengan tingkat ODGJ yang cukup banyak, kemudian juga di wilayah yang belum terdapat tempat khusus penanganan ODGJ seperti Rumah

Sakit Jiwa. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian yaitu “Kualitas Pelayanan Lesung Si Panji Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan (studi kasus pada Puskesmas Laren)”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Lesung Si Panji di Puskesmas Laren Kabupaten Lamongan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Puskesmas Laren Kabupaten Lamongan menjadi tempat penelitian. Puskesmas tersebut berlokasi di Jalan Gampang Sejati, Kecamatan Laren, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur. Teknik sampling yang digunakan penulis pada penelitian ini yaitu *purposive sampling*, di mana penulis sebagai peneliti memilih beberapa sumber untuk dijadikan narasumber dalam penelitian ini untuk memberikan informasi terkait Pelayanan Lesung Si Panji di Puskesmas Laren. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori dari Kotler (2012) yaitu tentang dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), dan *assurance* (jaminan). Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis data kualitatif, sesuai dengan konsep yang diberikan oleh Miles dan Huberman dalam Silalahi (2012:340), yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, maka dapat dilakukan analisis suatu penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Lesung Si Panji Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan di Puskesmas Laren Kabupaten Lamongan. penelitian ini menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan menurut Kotler (2012), dengan lima indikator meliputi *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Berikut merupakan uraian indikator-indikator tersebut:

1. *Tangible* (bukti fisik)

Indikator ini membahas terkait penampilan fisik layanan, seperti layanan fasilitas fisik yang disediakan pada tempat pelayanan, peralatan pendukung kegiatan, personel yang menangani pelayanan, kebersihan dan kerapian tempat pelayanan, serta media komunikasi.

Pelayanan Lesung Si Panji yang ada di Puskesmas Laren ini secara keseluruhan seperti tempat yang disediakan belum seluruhnya dianggap layak. Di Puskesmas Laren, belum disediakan ruang khusus untuk poli jiwa. Jadi, pelaksanaan poli jiwa di Puskesmas Laren ini biasanya menggunakan ruangan dari poli jantung karena pelaksanaannya yang berbeda hari. Hal ini merupakan salah satu permasalahan yang ada di Puskesmas Laren. Walaupun Puskesmas Laren merupakan Puskesmas yang berhasil melaksanakan Pelayanan Lesung Si Panji, namun kurangnya tempat khusus untuk menunjang pelayanan harus benar-benar diperhatikan, karena dengan tersedianya ruangan khusus akan memberikan kenyamanan tersendiri bagi para pelanggan yang merasakan poli jiwa ini. Kemudian dengan adanya ruangan khusus poli jiwa juga dapat digunakan untuk ruang penyimpanan khusus peralatan pendukung dan dokumen-dokumen yang diperlukan untuk poli jiwa ini. Namun secara garis besar, tempat yang disediakan sudah cukup bersih dan memberikan rasa nyaman bagi para pelanggan, walaupun bukan ruangan khusus yang disediakan.

Petugas yang tersedia untuk menangani Pelayanan Lesung Si Panji di Puskesmas Laren berjumlah lima orang tenaga kesehatan khusus pelayanan poli jiwa, kemudian ada sepuluh kader jiwa yang ada di setiap desa di Kecamatan Laren. Kader-kader ini bertugas untuk mengawasi para ODGJ yang sudah sembuh maupun yang masih sering kambuh di tiap-tiap desa di Kecamatan Laren.

Peralatan pendukung yang tersedia pada pelayanan Lesung Si Panji di Puskesmas Laren hanya ada laptop yang digunakan untuk memasukkan data riwayat pelanggan yang berobat tiap minggunya agar tiap pasien dapat diawasi dan tidak sampai kambuh lagi.

Kemudian untuk secara keseluruhan ruangan yang tersedia di Puskesmas Laren sudah cukup nyaman untuk sebuah puskesmas, baik dari segi ruang tunggu pasien maupun kursi-kursi yang disediakan. Toilet yang disediakan di puskesmas juga bersih dan memberikan rasa nyaman bagi para pasien. Untuk halaman maupun lahan parkir juga cukup luas untuk beberapa motor maupun mobil jika ada pasien ataupun tenaga medis yang membawa kendaraan. Akses jalan untuk menuju lokasi Puskesmas Laren juga mudah dan letaknya berada di jalanan utama desa.

2. *Empathy* (empati)

Indikator ini membahas terkait kesediaan karyawan/petugas untuk lebih peduli memberikan perhatian kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Irwan selaku pengurus pelayanan Lesung Si Panji di Puskesmas Laren yaitu, telah disediakan beberapa kader jiwa yang ada di tiap desa yang tujuannya untuk memberikan kemudahan bagi para petugas puskesmas untuk mengawasi para pasien jiwa secara lebih khusus. Jika terjadi kambuh pada pasien dan pihak keluarga tidak bisa menangani langsung, mereka akan memasung ODGJ tersebut secara sementara sampai kader jiwa ataupun petugas puskesmas datang untuk menanganinya. Tidak dapat dipungkiri bahwa pemasangan memang masih ada tetapi semuanya hanya sesuai kebutuhan saja dan tidak akan dilakukan secara permanen, karena masyarakat yang memiliki anggota keluarga ODGJ sudah merasa bahwa itu bukan perbuatan yang layak dilakukan. Hal tersebut terjadi tentunya karena masyarakat telah mempercayakan kepada para tenaga kesehatan untuk menangani para ODGJ bahwa mereka bisa lebih baik dari sebelumnya dan dapat diterima oleh masyarakat, walaupun mereka memang masih harus ketergantungan obat dan terus diawasi oleh pihak keluarga agar mereka tidak kambuh secara tiba-tiba.

Selain itu, para ODGJ dipantau secara langsung oleh para kader jiwa dan hasilnya dilaporkan pada puskesmas setiap satu bulan sekali. Kemudian tiap tiga bulan sekali

dilakukan evaluasi agar pelayanan yang diberikan kedepannya dapat lebih baik lagi sehingga para ODGJ yang belum sembuh dan kembali normal, maupun mereka yang baru mengalami gejala tersebut bisa lebih merasa nyaman atas pelayanan yang telah diberikan di Puskesmas Laren.

Para tenaga kesehatan yang menangani poli jiwa memang sudah dibekali pemahaman khusus agar mereka mampu menangani para ODGJ yang memang membutuhkan bantuan dan perhatian khusus dari para tenaga kesehatan. Peran pihak keluarga dalam mendukung keberhasilan pemberian layanan ini juga sangat penting, sehingga selain memberikan pelayanan kepada para ODGJ, pihak puskesmas juga memberikan saran maupun cara kepada pihak keluarga dalam menangani anggota keluarganya yang ODGJ. Karena masih banyak pihak keluarga yang masih sering memberikan perlakuan diskriminatif kepada para ODGJ, sehingga hal tersebut juga dapat membuat mental para ODGJ kembali kambuh lagi. Sehingga, peran dari berbagai pihak seperti anggota keluarga, para tetangga maupun kerabat dekat, juga bantuan secara medis sangat membantu dalam keberhasilan dan kesembuhan para ODGJ.

3. *Reliability* (kehandalan)

Indikator ini membahas terkait kemampuan suatu instansi untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

Puskesmas Laren merupakan puskesmas pertama yang melaksanakan Pelayanan Lesung Si Panji ini. Dalam menangani pasien yang berobat, baik yang kontrol mingguan maupun para ODGJ yang masih sering kambuh bahkan yang belum sembuh, para tenaga kesehatan khusus poli jiwa telah memberikan pelayanan yang terbaik sehingga para pasien juga merasa bahwa mereka tidak akan kambuh lagi selama mereka mampu mengendalikan emosinya dengan baik. Kemudian para tenaga kesehatan juga akan sabar menangani para pasien poli jiwa, dan yang terpenting mereka berusaha untuk tidak memberikan perlakuan yang berbeda agar para ODGJ tidak merasa bahwa mereka dibedakan dengan pasien yang

lainnya. Hal tersebut dapat membuat para ODGJ merasa diterima dan dihargai di kalangan masyarakat umum dan membuat mereka percaya bahwa mereka bisa hidup normal sebagaimana sebelumnya.

Para ODGJ memang tidak bisa disembuhkan karena penyakit mental akan selalu ada di dalam diri mereka, namun semua itu dapat diobati dengan cara rajin kontrol ke puskesmas dan minum obat secara rutin. Kemudian dukungan dari orang-orang sekitar mereka juga sangat diperlukan karena itu merupakan salah satu bentuk pendukung yang diberikan oleh orang-orang terdekat dan mereka semua akan merasa bahwa mereka telah diterima dengan layak oleh masyarakat umum tanpa pernah membeda-bedakan mereka lagi walaupun mereka punya riwayat gangguan mental.

Para tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan kepada para ODGJ memang bukan tenaga khusus yang disediakan untuk membantu penanganan ODGJ, namun mereka dapat membantu para ODGJ sampai normal kembali dengan cara memberikan pelayanan secara sabar agar para ODGJ tetap mau untuk berobat. Kemudian dukungan mental yang diberikan oleh para tenaga kesehatan juga cukup membantu para ODGJ. Menghilangkan stigma kepada para ODGJ juga merupakan bentuk dukungan untuk membuat ODGJ percaya bahwa mereka dapat kembali normal seperti dulu lagi. Selain itu, para tenaga medis juga memberikan sesi konsultasi kepada para keluarga ODGJ jika mereka masih kesulitan untuk menangani anggota keluarganya yang ODGJ. Dengan begitu, baik ODGJ maupun para keluarga cukup terbantu untuk menangani anggota keluarganya yang ODGJ. Namun seharusnya memang diperlukan tenaga khusus yang memang ahlinya untuk menangani kasus-kasus seperti ini agar para ODGJ tidak lagi dipasung walaupun hanya sementara.

Waktu pelayanan yang diberikan pada tiap pasien rata-rata sekitar 5 sampai 10 menit. Kemudian untuk hari pelayanan poli jiwa yaitu setiap hari Kamis, untuk kunjungan ke rumah pasien dilaksanakan sesuai kebutuhan apabila ODGJ tersebut

masih sering kambuh dan kehabisan obat, untuk posyandu diadakan setiap satu bulan sekali yang dilaksanakan oleh kader-kader jiwa di tiap desa dan dilaksanakan di balai desa.

Di Kabupaten Lamongan memang sudah dicanangkan sebagai kabupaten bebas pasung dan salah satu yang memelopori adalah Puskesmas Laren, di mana puskesmas ini sudah menerapkan pelayanan poli jiwa dengan cukup baik dan mampu membantu masyarakat di sekitarnya untuk menangani ODGJ.

4. *Responsiveness* (cepat tanggap)

Indikator ini berkaitan dengan daya tanggap para petugas dalam memberikan layanan bagi pelanggan dan memberikan jasa dengan sigap dan cepat dalam melayani dan menangani segala keluhan pelanggan.

Para tenaga kesehatan yang ditugaskan khusus untuk melayani Lesung Si Panji memang belum memiliki kompetensi di bidang tersebut, namun mereka telah diberi pelatihan khusus yaitu pelatihan Community Mental Health Nursing (CMHN) pada saat sebelum dilaksanakannya Lesung Si Panji agar mereka memiliki bekal untuk menangani pasien ODGJ karena pada awal-awal pelaksanaan pasti sulit dilakukan apalagi bagi mereka yang tidak benar-benar memiliki kompeten di bidang tersebut. Jadi para tenaga kesehatan yang bertugas untuk menangani poli jiwa juga merangkap tugasnya untuk membantu pelayanan kesehatan yang lainnya di Puskesmas Laren. Upaya tersebut dilakukan agar setiap puskesmas mampu memberikan pelayanan kesehatan jiwa dan masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang ke Rumah Sakit Jiwa, apalagi di Kabupaten Lamongan belum tersedia Rumah Sakit Jiwa.

Pelayanan yang diberikan setiap harinya juga tidak membutuhkan waktu yang lama, baik dari segi alur pelaksanaan maupun waktu tunggu antrian pasien. Jika para pasien tidak bisa secara langsung datang ke puskesmas, pihak keluarga diperbolehkan untuk mewakili mengambil obat rutin yang harus diberikan pada pasien agar mereka tidak kambuh, dan diharap para keluarga selalu mengawasi dan mendukung

para pasien untuk bisa hidup normal kembali seperti sebelumnya.

5. *Assurance* (jaminan)

Indikator ini berkaitan dengan kemampuan suatu instansi untuk memberikan jaminan pelayanan yang meliputi pengetahuan para petugas tentang pelayanan dan sikap sopan yang diberikan petugas kepada para pelanggan, serta kemampuan mereka untuk menimbulkan rasa percaya dan yakin dari para pelanggan.

Pada pelaksanaan pelayanan poli jiwa ini, jaminan yang dapat diberikan oleh para tenaga kesehatan untuk para ODGJ yaitu mereka akan dilayani seperti pasien umum yang lainnya tanpa dibedakan secara khusus. Jika ada ODGJ yang tiba-tiba kambuh pada saat pelaksanaan pelayanan poli jiwa, mereka akan cepat tanggap menangani hal tersebut sehingga tidak sampai memberikan rasa tidak nyaman bagi pasien umum lainnya yang sedang berobat.

Para tenaga kesehatan juga diberikan bekal agar mereka menangani para ODGJ dengan sabar agar para ODGJ menaruh rasa percaya kepada para tenaga kesehatan bahwa mereka tidak akan melakukan sikap diskriminasi yang selama ini sering diterima mereka dari masyarakat umum yang belum mengerti bahwa sebenarnya para ODGJ tidak ingin diperlakukan berbeda.

Upaya lain yang dapat diberikan para pihak puskesmas untuk membantu para ODGJ tidak hanya sebatas menyembuhkan pasien, tetapi juga memberikan pelatihan kepada para ODGJ pasca mereka sembuh dan dapat bekerja. Pelatihan yang diberikan berupa pelatihan menjadi barista kopi, kemudian pelatihan menjahit. Dengan begitu, pasca sembuh para ODGJ tidak lagi merasa dikucilkan dan mereka tetap mampu untuk bekerja dan menghasilkan uang walaupun mereka adalah mantan ODGJ. Sehingga ODGJ yang sudah sembuh dan kembali normal dapat dikatakan mampu untuk hidup mandiri dan bisa mencari usaha ataupun pekerjaan sendiri. Hal tersebut dapat membuat mantan ODGJ itu semakin sembuh dan intensitas untuk kambuh lagi sangat minim dikarenakan dia sudah mampu untuk produktif sehingga tidak berlarut-larut

dengan penyakit mental yang pernah dideritanya, walaupun memang masih perlu didampingi orang lain atau kerabat dekat jika sewaktu-waktu mereka kambuh lagi.

Gambar 3.1 Pemberian Pelatihan kepada Mantan ODGJ



Sumber: website Puskesmas Laren

Pelatihan yang diberikan kepada para ODGJ yang telah kembali normal adalah pelatihan dasar sehingga mereka dapat membuat lapangan pekerjaan untuk mereka sendiri maupun membantu para tetangga maupun kerabat mereka untuk ikut membantu dalam usaha yang telah mereka dirikan. Upaya tersebut dilakukan agar para ODGJ mampu hidup mandiri dari segi ekonomi, sehingga mereka tidak perlu merasa khawatir jika mereka tidak memiliki pekerjaan setelah mereka kembali normal. Selain itu, menurut Bapak Irwan selaku pengurus poli jiwa di Puskesmas Laren, ada juga mantan ODGJ yang melanjutkan pendidikan ke Universitas Muhammadiyah Lamongan, ada juga yang memilih untuk bekerja di luar Kabupaten Lamongan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, Kualitas Pelayanan Lesung Si Panji di Puskesmas Laren sudah cukup baik, namun tidak dapat dipungkiri masih banyak yang harus diperbaiki agar pelayanan yang diberikan lebih maksimal. Sampai saat ini pelayanan Lesung Si Panji di Puskesmas Laren berjalan dengan baik dan lancar dibandingkan puskesmas-puskesmas lainnya yang ada di Kabupaten Lamongan. Di sisi lain, upaya Pemerintah Kabupaten Lamongan yang mengusung tema Lamongan Bebas Pasung pada tahun 2016 sudah cukup berhasil. Di Kabupaten Lamongan sendiri, khususnya di Kecamatan Laren yang difokuskan pada Puskesmas Laren untuk menangani maraknya

pemasangan ODGJ dapat dikategorikan baik. Melalui upaya dari tenaga kesehatan serta kader-kader yang ada di setiap desa telah menyadarkan masyarakat bahwa ODGJ layak untuk menerima perlakuan yang sama tanpa adanya diskriminasi. Mereka berhak hidup layak dan berdampingan dengan masyarakat umum, hanya saja kita sebagai masyarakat umum harus lebih bisa memahami bahwa para ODGJ memang belum bisa sepenuhnya berlaku normal seperti masyarakat umum.

Pelayanan Lesung Si Panji yang diberikan oleh Puskesmas Laren kepada warganya sudah cukup membantu. Mereka sebagai tenaga kesehatan dan kader selalu siap jika para ODGJ membutuhkan pertolongan mereka sewaktu-waktu. Namun belum layaknya tempat yang disediakan untuk pelayanan Lesung Si Panji harus benar-benar diperhatikan baik oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan, maupun Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan. Kemudian belum adanya petugas khusus yang ahli dalam penanganan mental pasien juga sangat dibutuhkan agar mampu memberikan saran baik kepada tenaga kesehatan di puskesmas maupun kepada para keluarga yang memiliki anggota keluarga ODGJ. Selain itu para tetangga maupun kerabat dekat juga seharusnya diberi pemahaman pada saat mereka bersosialisasi dengan para ODGJ agar tidak menyinggung maupun membuat ODGJ kambuh lagi. Kualitas pelayanan yang diberikan pada para ODGJ telah memenuhi standar kualitas pelayanan menurut Kotler (2012) yaitu, *tangible* (bukti fisik) yang secara garis besar pelayanan yang diberikan sudah cukup baik namun dari segi ruangan yang disediakan untuk pelayanan masih belum dapat disediakan secara khusus karena keterbatasan tempat yang ada di Puskesmas Laren, *empathy* (empati) di mana di wilayah Puskesmas Laren sudah terdapat kader-kader jiwa yang bertujuan untuk membantu tenaga kesehatan di puskesmas dalam mengawasi para ODGJ sehingga mereka tidak perlu datang setiap waktu ke puskesmas jika terjadi kambuh pada pasien, *reliability* (kehandalan) sebagai pemberi layanan pada para ODGJ, para tenaga kesehatan sudah dibekali kemampuan untuk menangani para ODGJ dari mulai cara penanganan yang baik maupun pengetahuan terkait penyakit gangguan mental yang memang harus dilayani secara khusus karena mereka

sudah dibekali pengetahuan untuk mengatasi permasalahan tersebut, *responsiveness* (cepat tanggap) waktu yang dibutuhkan untuk menangani para pasien tidak terlalu lama sehingga tidak terjadi antrean panjang di poli jiwa karena para tenaga kesehatan akan cepat tanggap menangani para ODGJ yang berobat maupun para keluarga yang datang mewakili untuk sekadar memberikan perkembangan anggota keluarganya yang ODGJ ataupun mereka datang hanya untuk mengambil obat jika obatnya telah habis, *assurance* (jaminan) para tenaga kesehatan telah diberikan bekal bagaimana menangani para ODGJ dengan baik agar mereka merasa aman dan nyaman sehingga mempermudah pelayanan yang akan diberikan kepada mereka.

Jika dilihat dari standar kualitas pelayanan menurut Kotler (2012), pelayanan Lesung Si Panji di Puskesmas Laren memang sudah cukup baik, walaupun ada beberapa indikator yang belum cukup terpenuhi namun semuanya sudah berjalan dengan baik dan cukup membantu masyarakat yang memiliki anggota keluarga ODGJ. Hal ini dapat dijadikan evaluasi oleh pihak penyedia layanan baik Pemerintah Kabupaten Lamongan, Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan, maupun Puskesmas Laren agar semakin baik memberikan pelayanan khususnya kepada para ODGJ yang memang seharusnya mendapatkan pelayanan yang layak seperti masyarakat umum. Tujuan dilakukannya evaluasi ini agar pihak-pihak terkait sebagai penyedia layanan dapat memperbaiki pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk kedepannya.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti yaitu:

1. Kepala Puskesmas Laren sebagai pengatur kebijakan di Puskesmas Laren harus mengarahkan para tenaga kesehatan lainnya untuk lebih mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan poli jiwa maupun peralatan serta obat yang diberikan kepada para ODGJ sehingga para pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan.
2. Memberikan jadwal rutin yang lebih lama dari biasanya agar para pasien maupun keluarga yang mewakili tidak

- menunggu waktu pelayanan yang hanya seminggu sekali dilayani.
3. Perlunya kesadaran dari pihak puskesmas untuk lebih inovatif dalam memberikan pelayanan.
4. Pihak Dinas Kesehatan sebagai pelopor adanya layanan ini baiknya melakukan kunjungan langsung ke puskesmas-puskesmas agar mengetahui dan mengawasi langsung perkembangan program layanan ini. Hal ini agar layanan ini tetap terus ada dan dilaksanakan karena cukup membantu masyarakat yang memiliki anggota keluarga ODGJ.
5. Memberikan pengetahuan lebih dalam kepada para keluarga agar dapat menangani ODGJ yang tiba-tiba kambuh hingga mengamuk sebelum petugas dari puskesmas datang untuk menanganinya.
6. Membuat perencanaan pasca pemulihan mereka dengan membuat rehabilitasi bersama pasien dan keluarga agar para ODGJ tetap dapat terpantau dan tidak kambuh lagi dalam jangka waktu yang lama.
7. Menyarankan perusahaan lokal maupun peluang lapangan kerja agar para mantan ODGJ yang benar-benar pulih bisa diterima dan dipekerjakan dengan layak di banyak perusahaan maupun lapangan kerja lainnya.
8. Melakukan upaya-upaya promotif agar dapat menjadi contoh bagi puskesmas maupun daerah lain.
9. Mengadakan survei kepuasan bagi para pelanggan yang menerima layanan di poli jiwa agar kritik maupun saran yang diberikan oleh para masyarakat bisa menjadi evaluasi bagi pihak puskesmas. Survei bisa diadakan setiap tiga hingga enam bulan sekali agar kritik yang diberikan dapat dievaluasi dan ditangani dengan cepat.
10. Tetap selalu memberikan semangat dan dukungan penuh kepada para ODGJ, baik yang belum sembuh maupun yang sedang dalam masa pemulihan pasca sembuh. Dukungan yang dilakukan dapat berupa tidak lagi mengucilkan dan membedakan mereka walaupun mereka adalah mantan ODGJ, kemudian

meyakinkan mereka bahwa mereka dapat sembuh jika mereka mengikuti anjuran yang diberikan dari pihak puskesmas.

Ucapan Terima Kasih

Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung peneliti dalam penulisan jurnal ini, diantaranya:

1. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA.
2. Dra. Meirinawati, M.AP. selaku dosen pembimbing.
3. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. dan Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji.
4. Keluarga yang selalu mendukung selama masa perkuliahan hingga penyusunan jurnal ini, baik dari segi moril maupun materiil.
5. Ivan Christy Danavian, Merry Putri Sodani, dan Bangkit Krisnady yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis untuk segera menyelesaikan penulisan jurnal ini.
6. Dan seluruh pihak yang turut-serta memberikan bantuan dalam penulisan dan penyusunan jurnal ini, yang karena keterbatasan penulis sehingga tidak dapat disebutkan satu per satu.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, F. Husain dan Muhammad Tegar Jaya. 2017. Relationship Between Service Quality on Public Health Center and Patient Satisfaction. *Global Journal Of Health Science*, Vol. 9, No. 7.
- Al-Katheeri, Huda dkk. 2018. Contractual Health Services Performance Agreements for Responsive Health Systems: from Conception to Implementation in the Case of Qatar. *International Journal for Quality in Health Care*.
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi dan Organisasi*, Vol. 17, No. 2.

- Asmara, A. Yuka dan Amy Yayuk Sri Rahayu. 2019. Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron di Kabupaten Banyuwangi dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *Journal of Public Sector Innovations*, Vol. 3, No. 2.
(<https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/view/4490>)

- Ayuningtyas, Dumilah dkk. 2018. Analisis Situasi Kesehatan Mental pada Masyarakat di Indonesia dan Strategi Penanggulangannya. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*.

- Hakim, L. Nul. 2012. Upaya Penanganan Gangguan Kesehatan Mental di Provinsi Gorontalo. *Jurnal Aspirasi*, Vol. 3, No. 1.

- Handayani, Sri. 2016. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. *Jurnal Profesional Islam*, Vol. 14, No. 1.

- https://puskesmaslaren.blogspot.com/2016/10/la-unching-posyandu-jiwa-mekar-sari_6.html (diakses pada 20 Juli 2020).

- Idaiani, Sri dan Edduwar I. Riyadi. 2018. Sistem Kesehatan Jiwa di Indonesia: Tantangan untuk Memenuhi Kebutuhan. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, Vol. 2, No. 2.

- Kalaja, Rezarta dkk. 2016. Service Quality Assessment in Health Care Sector: The Case of Durres Public Hospital. *ScienceDirect Procedia – Social and Behavioral Sciences* 235 (2016, Vol. 557-565).

- Kinandung, Rudi. 2012. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Birokrasi Pemerintah (Studi di Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat). *Medan Area University Respository*, Vol. 1, No. 1.

- Lestari, Weni dan Yurika F. Wardhani. 2014. Stigma dan Penanganan Penderita

- Gangguan Jiwa Berat yang Dipasung. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kementerian Kesehatan Indonesia*, Vol. 17, No. 2.
- Loina. 2001. *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik dengan Publik*. Jakarta: CV Lakolo.
- Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Muazansyah, Imam dan Irsyad Sudirman. 2019. Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Tanjung Palas Berdasarkan Metode Importance Performance Analysis. *Journal of Public Sector Innovations*, Vol. 3, No. 2.
(<https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/view/4848>)
- Muhlisin, Abi dan Arum Pratiwi. 2015. Model Pelayanan Kesehatan Berbasis Partisipasi Masyarakat untuk Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Jiwa pada Masyarakat Setempat. *University Research Coloquium* ISSN 2407-9189.
- Oktariyanda, Trena Aktiva dan Meirinawati. 2018. *Pelayanan Publik*. Surabaya: UNESA University Press.
- Pathare, Soumitra dkk. 2019. Systematic Evaluation of the QualityRights Programme in Public Mental Health Facilities in Gujarat, India. *The British Journal of Psychiatry*.
- Rinaldi, Rudi. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara). *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 1, No. 1.
- Taekab, Aprina Hetikus dkk. 2019. Analisis Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Vol. 7, No. 1.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Wu, Ivan dkk. 2017. Stigma, Mental Health, and Counseling Service Use: a Person-Centered Approach to Mental Health Stigma Profiles. *Psychological Services*, Vol. 14, No.4.