

EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA BAGIAN POLI PADA PUSKESMAS PONDOK AREN TANGERANG

Agus Tri Indah K, Harun Al Rasyid, Dirgahayu Erri
Universitas Bina Sarana Informatika
(Naskah diterima: 1 September 2019, disetujui: 28 Oktober 2019)

Abstract

Excellent service is caring for customers by providing the best service to facilitate the convenience of customer needs. Excellent service plays an important role in an organization and can provide a positive image for the organization. Puskesmas is a government-owned organization, the service at the Puskesmas will affect population loyalty to the Government. Although many customers (patients) will not reduce the income (salary) of employees. The study was conducted using qualitative descriptive method data obtained based on the results of observations and interviews. The strategic location of the Pondok Aren Community Health Center, located in a residential area and surrounded by people with a very dense middle and lower income is a very strategic potential for treatment at the Community Health Center. Services at the Pondok Aren Health Center are quite effective, this can be seen from the running of the program outside the building and inside the building to provide strategic services in order to improve public health. Examination in the poly section provides the best service with a number of poly which includes diseases in general, teeth, children and even the elderly. The amount of poly available is sufficient so that there is no accumulation of patients in the waiting room. With this good service, puskesmas have a very wide opportunity or potential to develop in the Pondok Aren and surrounding areas.

Keywords: effectiveness, excellent service, puskesmas

Abstrak

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitaskan kemudahan kebutuhan pelanggan. Pelayanan prima sangat berperan penting dalam suatu organisasi serta dapat memberikan citra positif bagi organisasi. Puskesmas adalah organisasi milik pemerintah, pelayanan di Puskesmas akan berpengaruh pada loyalitas penduduk terhadap Pemerintah. Meskipun banyak sedikitnya pelanggan (pasien) tidak akan mengurangi pendapatan (gaji) karyawan. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode deskripsi kualitatif data didapat berdasarkan hasil dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Letak Puskesmas Pondok Aren yang strategis, berada di wilayah perkampungan dan dikelilingi oleh penduduk dengan penghasilan menengah ke bawah yang sangat padat merupakan potensi yang sangat strategis untuk berobat ke Puskesmas. Pelayanan pada Puskesmas Pondok Aren cukup berjalan efektif, hal ini dapat dilihat dari berjalannya program diluar gedung maupun di dalam

gedung sangat memberikan pelayanan yang baik dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat. Pemeriksaan di bagian poli sangat memberikan pelayanan yang terbaik dengan jumlah poli yang mencakup penyakit pada umumnya,gigi, anak bahkan lansia. Jumlah poli yang tersedia cukup memadai sehingga tidak terjadi penumpukan pasien di ruang tunggu. Dengan pelayanan yang baik ini, puskesmas mempunyai kesempatan atau potensi yang sangat luas untuk berkembang di wilayah Pondok Aren dan sekitarnya.

Kata Kunci: efektivitas, pelayanan prima, puskesmas

I. PENDAHULUAN

Membangun budaya pelayanan di suatu organisasi adalah pekerjaan besar. Pekerjaan ini melibatkan setiap orang dalam organisasi yang mana diharapkan mereka bukan sekedar bekerja, akan tetapi juga mau melibatkan perasaan, pikiran serta mengembangkan perilaku. Tanpa hal tersebut sulit dikembangkan adanya budaya pelayanan prima (*Service Excellence*). Peningkatan harus terus menerus selalu diasah agar pelayanan terhadap pelanggan pun meningkat dari waktu ke waktu. Peran anggota / karyawan dalam suatu organisasi menentukan kelangsungan organisasi itu sendiri. Apabila mutu pelayanan meningkat, dampak pada organisasi secara menyeluruh akan dapat dirasakan pula oleh para karyawannya. Pelayanan Prima ini dirancang untuk membantu para karyawan dalam merubah tingkah laku dan perilakunya terhadap pelanggan kearah perubahan yang diinginkan, khususnya dalam pelayanan. Persaingan antar organisasi juga

merupakan faktor kunci yang menjadikan pelayanan prima semakin diperhitungkan. Dalam suatu organisasi pelayanan prima merupakan berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pihak pelanggannya (customer). Pelayanan prima adalah kedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitaskan kemudahan kebutuhan pelanggan sebagai usaha untuk mencapai kepuasan, tentunya memerlukan persyaratan bahwa setiap pemberi layanan yang memiliki kualitas kompetensi yang profesional, Oleh karena itu, pelayanan prima sangat berperan penting dalam suatu organisasi serta dapat memberikan citra positif bagi organisasi. Puskesmas adalah milik pemerintah, pelayanan di Puskesmas akan berpengaruh pada loyalitas penduduk terhadap Pemerintah. Meskipun banyak sedikitnya pelanggan (pasien) tidak akan mengurangi pendapatan (gaji) karyawan, namun perlu disadari sebagai

abdi masyarakat, sesuai dengan Tap MPR No. VI/MPR/2001 karyawan di Puskesmas (PNS) dihadapkan pada Pokok-Pokok Etika Kehidupan Berbangsa, seperti: Kejujuran, Amanah, Keteladanan, Sportifitas, Disiplin, Etos Kerja, Kemandirian, Sikap Toleransi, Rasa Malu, Tanggung Jawab, dan Menjaga Kehormatan serta martabat diri sebagai warga bangsa. Inilah yang mendorong Puskesmas untuk berbenah menuju pelayanan prima. Puskesmas sebagai sarana yang pertama bagi masyarakat untuk memberikan pelayanan kesehatan, tentulah harus digalakkan pada jaman sekarang ini, mengingat Puskesmas adalah tempat yang pertama bersentuhan langsung dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan sebelum rumah sakit. Meskipun Puskesmas sebagian besar menangani masalah penyakit ringan, tetapi dalam memberikan pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik (prima). Bahwasannya puskesmas Pondok Aren dalam upaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sudah melaksanakannya sesuai dengan apa yang diinstruksikan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.828/MENKES/VII/1999 tentang pelaksanaan Pelayanan Prima Bidang Kesehatan yaitu adanya kejelasan dan kepastian pelayanan, pemberian biaya pelayanan yang

ekonomis, penyelesaian pelayanan dengan tepat waktu, memberikan pelayanan berdasarkan keadilan yang merata, memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan serta adanya keamanan dan kenyamanan bagi masyarakat

II. KAJIAN TEORI

2.1 Pengertian Pelayanan prima

Menurut (Rangkuti, 2017) Pelayanan prima (*excellent service/customer care*) berarti pelayanan yang maksimal, atau pelayanan yang terbaik, dan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan. Dalam hal ini pelayanan prima harus dilakukan secara kontinu dalam keadaan apapun. Sebab perusahaan saat ini pada hakikatnya adalah menyediakan jasa yang harus tumbuh dan berkembang agar tetap bisa bertahan melayani masyarakat Indonesia sesuai dengan tujuan jangka pendek dan jangka panjang perusahaan.

Menurut Zulkarnain dan Sumarsono dalam (Cahyawati, 2017) menyatakan pelayanan prima adalah pelayanan yang sesuai atau melebihi delapan standar pendidikan nasional yaitu standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, dan standar penilaian.

2.2 Tujuan Pelayanan Prima

Terdapat beberapa tujuan pelayanan prima (Rahmayanty, 2013) yaitu :

1. Memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.
2. Kemudian adanya pelayanan prima tetap menjaga dan merawat pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya.
3. Serta upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

Sedangkan menurut Daryanto dalam (Suminar dan Apriliaawati, 2017) tujuan pelayanan prima yaitu :

1. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.
2. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
3. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan.
4. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen.

5. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
6. Untuk mejaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.

2.3 Prinsip dan Asas Pelayanan Prima

Prinsip pelayanan menurut Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas

pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan sebagainya.

Adapun asas dari pelayanan menurut Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam (Pelayanan, Di, Kecamatan, & Bantul, n.d.), yaitu :

1. Kesamaan Hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
2. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pembeli dan penerima pelayanan publik.
3. Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
4. Akuntabilitas dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesien dan efektifitas.
6. Partisipasi mendorong serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

2.4 Manfaat Pelayanan Prima

Adapun manfaat pelayanan prima menurut (Daryanto dan Setyobudi, 2014) adalah :

1. Meningkatkan Citra Perusahaan

Citra atau nama perusahaan dapat diledakan dengan sebuah usaha pelayanan prima. Perusahaan yang memberikan layanan bermutu serta mengedepankan atau memprioritaskan pelanggan adalah mereka yang memiliki strategi bertahan dan berkembang. Semakin cepat dan tepat dilakukannya pelayanan prima (*Service Excellent*) maka semakin hebat pula perusahaan itu bangkit.

2. Loyatitas Pelanggan

Loyalitas merupakan keadaan yang bisa dibentuk, Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang disusun oleh Tim Prima Pena, loyalitas salah kata benda bentukan dari kata “loyal” yang artinya setia. Loyalitas merupakan yang bisa dibentuk dari pelanggan kepada perusahaan. hal ini bisa terjadi karena perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan.

3. Memberikan kesan yang baik

Setiap pertemuan antara pelanggan dengan perusahaan bagian *fronliner* (CS) pasti me-

nimbulkan kesan. Ketika pelayanan prima (*service excellent*) dilakukan sesuai prosedur perusahaan yang berlaku, pelanggan akan merasa sangat dihargai dan merasa diayomi dengan baik, dengan demikian kesan yang baik akan didapatkan dan dirasakan manfaatnya oleh perusahaan dari pelanggan.

4. Mendapat timbal balik yang setimpal

Segala aspek yang dilakukan oleh CS selaku garda sepan dari perusahaan akan mendapatkan timbal balik yang sesuai dari perusahaan akan mendapatkan timbal balik yang sesuai dari pelanggannya. Seorang pelanggan yang datang dan mengeluarkan keluhan lalu ditanggapi dengan baik dan bijak oleh CS, maka pelanggan akan merasa benar-benar dianggap. Wajar jika pelanggan akan membicarakan mutu dan kualitas pelayanan pada publik.

2.5 Ciri-ciri Pelayanan Prima

Dalam hal ini Kasmir dalam (Hiplunudin, 2017) mengemukakan bahwa pelayanan prima memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

- 1. Tersedianya Karyawan Yang Baik.** Kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Disam-

ping itu, karyawan harus cepat, bertanggap, pandai bicara menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rajin, cepat dan cekatan.

2. Tersedianya Sarana dan Prasarana Yang Baik. Pada dasarnya nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan, disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan.
3. Bertanggungjawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai. dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. nasabah akan merasa puas jika karyawan bertanggungjawab terhadap pelayanan yang diinginkan oleh nasabah.
4. Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat. Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan nasabah.
5. Mampu Berkomunikasi. Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. Pada dasarnya, menjaga rahasia nasabah sama artinya dengan memjaga rahasia perusahaan. oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia nasabah kepada siapa pun. Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada perusahaan.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. Kemampuan dalam bekerja mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Demikian pula dengan ketepatan dan keakuratan pekerjaan juga akan terjamin.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah, berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan nasabah dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan nasabah secara baik agar pelayanan

terhadap keluhan dan keinginan yang diharapkan nasabah tidak salah.

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah. Kepercayaan calon nasabah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan umumnya.

2.6 Konsep Dasar Pelayanan Prima

Sedangkan konsep dasar pelayanan prima menurut (Priansa, 2014) yaitu :

1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki untuk menunjang pekerjaannya dan mendukung kegiatan operasional organisasi.

2. Sikap (*Attitude*)

Sikap terkait dengan perilaku atau peringai yang ditampilkan ketika ia melaksanakan pekerjaan dan berhubungan dengan relasi organisasi.

3. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan terkait dengan penampilan fisik maupun non fisik.

4. Perhatian (*Attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap *stakeholder* organisasi, baik yang berkaitan dengan perhatian langsung maupun perhatian tidak langsung maupun perhatian tidak langsung, misalnya terkait dengan pemenuhan kebutuhan dan keinginan *stakeholder* maupun pemahaman atas saran dan kritik yang disampaikan.

5. Tindakan (*Action*)

Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata dilakukan oleh karyawan sebagai wujud dari profesionalismenya dalam bekerja.

6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab adalah suatu sikap yang berpihak kepada *stakeholder* organisasi sebagai wujud untuk meminimalisasi resistensi bagi organisasi.

2.7 Proses dan Tahap Pelayanan Prima

Proses dan tahap pelayanan prima menurut Judiari dalam (Rusydi, 2017) sebagai berikut :

1. Pancarkan segenap sikap positif kepada orang lain/pelanggan.

Langkah: identifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), membaca kebutuhan pelanggan (perhatian), pengaturan waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan).

2. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan.

Langkah: identifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), membaca kebutuhan pelanggan (perhatian), pengaturan waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan).

3. Aplikasi diri pengidentifikasi kebutuhan pelanggan.

Langkah : ambil inisiatif untuk memperluas tanggung jawab, berkomunikasi dengan jelas, pengetian pelanggan disambut dengan baik, membantu mereka merasa penting memberikan lingkungan yang menyenangkan.

4. Ada pengakuan kepuasan dari pelanggan yang anda layani.

Langkah: tunjukkan semua kebutuhan pelanggan, ambil langkah ekstra bagi pelayanan, beri sikap yang menjadikan pelanggan-pelanggan berada di pihak anda.

2.8 Pentingnya Pelayanan Prima

Ada beberapa alasan mengapa pelayanan prima penting bagi suatu organisasi menurut Majid dalam (Rusydi, 2017) yaitu :

1. Pelanggan menilai efisiensi perusahaan melalui karyawan yang ditemui.
2. Kesan pertama (*positive first impression*) sangat penting. Sungguh sulit mengatasi kesan pertama yang negatif.

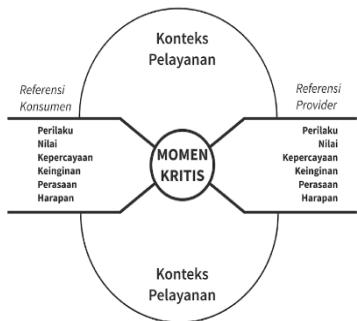
3. Perusahaan memiliki harapan dan standar yang tinggi dari para pekerja.
4. Pelanggan percaya kepada perusahaan dan akan terus senang dilayani jika ia diperlakukan dengan baik.
5. Salah satu bentuk promosi yang paling efektif dari periklanan adalah “*Word of Mouth*” (promosi dari mulut ke mulut). Jika pelanggan senang, dia akan memberitahukan kepada orang lain.
6. Kita merasa senang dan bangga akan diri kita sendiri. Jika memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan.
7. Pelanggan mempercayakan kita sebagai sumber informasi dan bantuan utama.

2.9 Standar Pelayanan

Menurut Albrecht dan Brandford dalam (Ratminto, 2017) menyatakan bahwa harus ada kesesuaian atau kompatibilitas antara tiga faktor dalam pengelola *moment of truth*, yaitu:

1. Konteks pelayanan.
2. Rederensi yang dimiliki oleh konsumen.
3. Referensi yang dimiliki oleh anggota organisasi penyelenggara pelayanan.

Kesesuaian antara tiga faktor tersebut dapat dilihat dalam model berikut:



Sumber: Ratminto, 2017

2.10 Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Prima

Menurut Vincent Gesperz dalam (Herlambang, 2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut :

1. Kesepakatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses.
2. Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau ketempatan pelayanan.
3. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis.
4. Kualitas berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan.
5. Kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya.
6. Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk atau panduan lainnya.

7. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, alat komunikasi, dan lain-lain.

2.11 Pelayanan Prima Kesehatan

Dalam rangka mewujudkan pelayanan prima dalam organisasi pelayanan kesehatan menurut (Herlambang, 2018) ada beberapa komponen yang harus dipenuhi untuk mewujudkan pelayanan prima dalam sebuah organisasi pelayanan kesehatan, yaitu:

1. Sikap

Sikap adalah perilaku petugas dalam organisasi pelayanan kesehatan yang ditonjolkan ketika melayani pelanggan, sikap yang positif akan membawa suasana yang menyenangkan dalam melayani pelanggan.

2. Penampilan

Penampilan adalah penampilan petugas dalam organisasi pelayanan prima kesehatan yang bersifat fisik maupun non fisik, yang mampu menunjukkan kepercayaan diri dan kemampuan kepada pelanggan yang sedang menerima pelayanan kesehatan.

3. Kemampuan

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang diperlukan untuk menunjang pelayanan prima kepada pelanggan, yang meliputi kemampuan dalam

bidang kerja yang ditekuni secara profesional.

4. Tindakan

Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan baik dan benar.

5. Perhatian

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan keinginan dan kebutuhan pelanggan termasuk perhatian atas saran dan kritiknya.

6. Tanggung Jawab

Tanggung Jawab adalah suatu sikap apabila kita tidak mengerjakan hal tersebut maka orang lain tidak akan mengerjakan itu untuk kita, dalam kegiatan pelayanan prima tanggung jawab adalah melaksanakan pelayanan secara maksimal kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk memaksimalkan manfaat yang akan diperoleh pelanggan dan meminimalkan kerugian pelanggan.

III. METODE PENELITIAN

Menurut (Sugiono, 2012) Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemu-

kan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah. Penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif, Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada yaitu keadaan gejala apa adanya pada saat penelitian dilakukan, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau obyek tertentu. Data dikumpulkan untuk diseleksi, dikelompokkan, kemudian dilakukan pengkajian dan terakhir membuat kesimpulan. Sumber data yang dipergunakan peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi yang digunakan untuk memperoleh data dengan melakukan pengamatan lapangan, yaitu melakukan pengamatan langsung ke puskesmas pondok aren khususnya dibagian poli.
2. Wawancara yang digunakan untuk memperoleh data dengan melakukan wawancara, dengan nara sumber seperti pegawai puskesmas bagian pendaftaran, pemeriksaan bahkan dokter puskesmas.
3. Studi dokumentasi yang digunakan untuk memperoleh data yang meliputi identika-

si, lokasi, serta analisis dari dokumen yang berisi informasi yang berhubungan dengan pengamatan. Dokumen ini meliputi jurnal, buku, laporan bahkan foto atau gambar yang relevan dengan penelitian

IV. HASIL PENELITIAN

Puskesmas Pondok Aren sudah berdiri sejak tahun 1980 sudah sangat dikenal oleh masya-rakat sekitar. di JL. Puskesmas RT 02 RW 01 No. 55 Kel. Pondok Aren Kec. Pondok Aren 15224. Puskesmas Pondok Aren adalah salah satu Puskesmas yang ada di Kecamatan Pondok Aren dengan Wilayah kerja meliputi Kelurahan Pondok Aren dan Kelurahan Pondok Jaya, dengan luas wilayah 46.496 KM². Dibangun di atas tanah seluas 1.400 m² dengan luas bangunan 1.200 m². Adapun letak Puskesmas Pondok Aren berada dengan batas-batas sebagai berikut:

- a.Timur : Wilayah kerja Puskesmas Jurang Mangu (Kec. Pondok Aren).
- b. Selatan : Wilayah kerja Puskesmas Larangan (Kota Tangerang).
- c. Barat : Wilayah kerja Puskesmas Pondok Kacang (Kec. Pondok Aren).
- d. Selatan : Wilayah kerja Puskesmas Kampung Sawah dan Puskesmas Pondok Pucung.

VISI

Memberi pelayanan kesehatan yang prima di puskesmas pondok aren demi terwujudnya tangerang selatan kota cerdas, berkualitas, dan berdaya berbasis teknologi dan inovasi tahun 2020.

MISI

- 1. Menggerakan masyarakat untuk hidup bersih dan sehat.
- 2. Mengembangkan pembangunan berwawasan kesehatan
- 3. Memberikan pelayanan kesehatan dasar dan pelayanan kesehatan pengembangan yang prima
- 4. Menggalang kemitraan dengan lintas program, lintas sektoral, masyarakat, LSM dan swasta

Puskesmas Pondok Aren mempunyai Tugas - tugas Pokok, yaitu:

- 1. Pelayanan kesehatan dasar yang ditetapkan berdasarkan kebutuhan terbesar dari masyarakat umum tanpa mengabaikan masyarakat yang kurang mampu.
- 2. Program Pengembangan Wajib dan pilihan ditetapkan berdasarkan permasalahan kesehatan atau tuntutan masyarakat di wilayah PKM Pondok Aren.
 - a. Program Pengembangan Kesehatan Dasar

- 1. Promosi Kesehatan
 - 2. Penyehatan Lingkungan
 - 3. Kesehatan Ibu dan Anak, dan KB
 - 4. Perbaikan Gizi
 - 5. Pencegahan Penyakit Menular
 - 6. Pengobatan
 - b. Program Pengembangan Wajib
 - 1. UKS/UKGS
 - 2. UKGMD
 - 3. Kesehatan Remaja
 - c. Program Pengembangan Pilihan
 - 1. Klinik Sanitasi
 - 2. Anti Napza
- Puskesmas Pondok Aren juga mempunyai Program Unggulan, yaitu Program Imunisasi, Gizi dan Rawat Inap. Pencatatan kegiatan berbagai layanan yang ada di puskesmas Pondok Aren antara lain:
- Kegiatan Dalam Gedung berupa Rawat Jalan dan Rawat Inap semua petugas bekerja sesuai TUPOKSI (Tugas Pokok dan Fungsi).
- #### 1. RAWAT JALAN
- a. Program Pengobatan (Askes/BPJS/KIS, Lansia, Remaja, Jamsostek)
 - 1) Loket
 - 2) BP Umum
 - 3) BP Gigi
 - 4) UGD
 - 5) Laboratorium
- 6) Apotek
 - b. Program Kesehatan Ibu dan Anak
 - 1) Klinik Ibu
 - 2) Klinik Anak
 - 3) Klinik KB
 - 4) Persalinan Umum & BPJS
 - 5) Pembinaan Bidan Swasta
 - c. Program Gizi
 - 1) Konseling Gizi
 - 2) Penanggulangan Anemia Gizi Bumil
 - 3) Penanggulangan Gaki
 - 4) Pemberian Tablet Fe pada Bumil
 - d. Program P2 ISPA, Diare & Kusta
 - 1) Pojok URO
 - 2) Penyuluhan Pelatihan
 - e. Program TB Paru
 - Pengobatan TB Paru hari Senin & Kamis
 - f. Program Imunisasi
 - g. Program Promkes
- #### 2. RAWAT INAP:
- a. Persalinan Askes/BPJS
 - b. Penyakit Umum
- Kegiatan di Luar Gedung, di dalam pencapaian target yang telah ditentukan puskesmas pondok aren melaksanakan kegiatan di lapangan dengan sistem Bina Wilayah, jadi satu orang petugas kesehatan membawahi satu atau dua Rukun Warga dimana petugas ini bertanggung jawab penuh terhadap masa-

lah kesehatan di Rukun Warga tersebut. Dengan Program - program, sebagai berikut :

1. Program UKS
2. Program UKGS
3. Program UKGMD
4. Program Promkes
 - a. Posyandu
 - b. Posbindu
 - c. Toga
 - d. PBHS
 - e. Battra
- d. Pembinaan Jamu Gendong
5. Program Penyehatan Lingkungan
 - a. Pemeriksaan TTU (Tempat-Tempat Umum)
 - b. Pemeriksaan TUPM (Tempat Umum Pengolahan Makanan)
 - c. Pemeriksaan P2M (Pengolahan Makanan Minuman)
 - d. P2L (Pemeriksaan Perumahan dan Pemukiman)
6. Program Pemberantasan Penyakit Menular
 - a. Penyakit DBD
 - 1) Pemeriksaan Jentik Berkala
 - 2) Penanganan PSN (Pemberantasan Sarang Nyamuk)
 - 3) Abatesasi
 - 4) Fogging
 - b. Penyakit Filariasis

- c. Penyakit Kusta dan penyakit menular lainnya

Selain itu Puskesmas Pondok Aren dalam pelayanan terhadap pasien menjamin keselamatan pasien dengan berpedoman pada sasaran keselamatan pasien:

1. Ketepatan identifikasi pasien
2. Peningkatan komunikasi yang efektif terhadap pasien
3. Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai (*high alert*)
4. Kepastian tepat-lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien operasi
5. Pengurangan resiko infeksi terkait pelayanan kesehatan
6. Pengurangan resiko pasien jatuh

Selain itu Puskesmas Pondok Aren juga meningkatkan pelayanan ketika pasien mendapatkan resep untuk mendapatkan obat, dengan menggalakkan program “gema cermat yaitu gerakan masyarakat cerdas menggunakan obat”. Hal ini untuk memberikan pelayanan tepat obat dengan Tanya Lima O:

1. Obat ini apa NAMA dan KANDUNGANnya?
2. Obat ini apa KHASIATnya?
3. Obat ini berapa DOSISnya?
4. Obat ini bagaimana CARA MENGGUNAKAN nya?

5. Obat ini apa EFEK SAMPINGnya?

Untuk menjamin pelayanan yang baik terhadap masyarakat terutama pasien, Puskesmas Pondok Aren memberlakukan jadual pelayanan untuk poli sebagai berikut:

Loket pendaftaran	Senin – kamis	7.30 – 12.00
	Jumat – Sabtu	7.30 – 11.00
Poli umum	Senin - Kamis	8.00 – 14.00
	Jumat	8.00 - 14.30
	Sabtu	8.00 – 13.30
Poli Anak	Senin - Kamis	8.00 – 14.00
	Jumat	8.00 - 14.30
	Sabtu	8.00 – 13.30
Poli Gigi	Senin - Kamis	8.00 – 14.00
	Jumat	8.00 - 14.30
	Sabtu	8.00 – 13.30
Poli Lansia	Senin - Kamis	8.00 – 14.00
	Jumat	8.00 - 14.30
	Sabtu	8.00 – 13.30
Poli TB Paru	Senin, kamis	8.00 – 14.00
Laboratorium	Senin - Kamis	8.00 – 14.00
	Jumat	8.00 - 14.30
	Sabtu	8.00 – 13.30
Apotik	Senin - Kamis	8.00 – 14.00
	Jumat	8.00 - 14.30
	Sabtu	8.00 – 13.30
UGD	Setiap hari	24 jam

Dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat Puskesmas Pondok Aren menetapkan prosedur pelayanan yang sesederhana mungkin sehingga tidak

membingungkan pasien. Pada bagian poli umum ada 4 dokter, 2 dokter anak, 1 dokter TB, 2 Bidan, tenaga bagian laboratorium dan tenaga medis yang lain yang sudah terampil dalam fisioterapi, ahli gizi, serta tenaga konseling.. Alur pelayanan berobat di poli Puskesmas Pondok Aren dapat dilihat dari tahapan berikut:

1. Pasien Datang

Pasien yang datang ke Puskesmas akan diarahkan menuju mesin pengambilan nomor antrian, dan dapat menekan tombol sendiri untuk memilih dibagian tombol poli yang akan dikunjungi. Kemudian printer akan mengeluarkan slip nomor antrian secara otomatis.

2. Loket Pendaftaran

Selanjutnya menunggu di loket pendaftaran untuk dipanggil nomor sesuai antrian di loket khusus bagian poli. Untuk mempermudah pelayanan nomor antrian juga ditampilkan melalui layar LCD yang ada di loket pendaftaran, petugas puskesmas akan mengulang memanggil nomor pendaftaran pasien yang akan berobat.

- a. Poli umum loket 1
- b. Poli Anak loket 2
- c. Poli Gigi loket 3

- d. Poli Lansia langsung menuju ruang periksa poli lansia.
3. Apabila sudah di panggil pasien datang ke loket pendaftaran untuk dimintakan informasi seperti keluhan sakit dan menyerahkan berkas seperti kartu BPJS bagi pasien yang menggunakan BPJS atau KTP Tangerang Selatan. Petugas akan menyiapkan administrasi untuk diserahkan ke bagian poli :
- a. Buku rekap berobat bagi pasien yang sudah pernah berobat atau pasien tetap.
 - b. Mengisi formulir bagi pasien baru.
4. Selanjutnya pasien tinggal menunggu di bagian poli masing-masing yang dituju pasien, untuk diperiksa oleh dokter, agar diketahui diagnose selanjutnya apakah mendapat rujukan, atau harus periksa laboratorium atau cukup diberikan resep untuk obat.
5. Langkah selanjutnya pasien bagian poli:
- a. Poli Umum, Poli Anak, Poli Lansia
 - 1) Rujukan, pasien ke bagian administrasi untuk dibuatkan surat rujukan untuk tindak lanjut berdasarkan penyakit pasien ke RS yang dirujuk.
 - 2) Laboratorium, pasien yang mendapat rujukan ke bagian lab. yang ada di Puskesmas Pondok Aren.
- 3) Fisioterapi, pasien yang dirujuk untuk melakukan terapi langsung menuju ke ruang fisioterapi Puskesmas Pondok Aren.
- 4) Apotek, pasien yang langsung diberikan resep dokter mengambil obat di apotek Puskesmas Pondok Aren.
- b. Poli Gigi
- 1) Rujukan, pasien ke bagian administrasi untuk dibuatkan surat rujukan untuk tindak lanjut berdasarkan penyakit pasien ke RS yang dirujuk.
 - 2) Tindakan langsung ditangani oleh dokter seperti cabut gigi, tambal gigi.
 - 3) Apotek, pasien yang langsung diberikan resep dokter mengambil obat di apotek Puskesmas Pondok Aren.
6. Selesai berobat pasien pulang.
- Dari paparan diatas menunjukkan letak Puskesmas Pondok Aren yang strategis, berada di wilayah perkampungan dan dikelilingi oleh penduduk dengan penghasilan menengah ke bawah yang sangat padat merupakan potensi yang sangat strategis untuk berobat ke Puskesmas. Menjadi pusat informasi dibidang kesehatan yang terdepan dilapisan masyarakat bawah. Banyaknya pelayanan yang diberikan Puskesmas Pondok Aren menjadikan Puskesmas ini menjadi andalan berobat bagi masya-

rakat sekitar. Program diluar gedung maupun di dalam gedung sangat memberikan pelayanan yang strategis dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat. Pemeriksaan di bagian poli sangat memberikan pelayanan yang terbaik dengan jumlah poli yang mencakup penyakit pada umumnya, gigi, anak bahkan lansia. Jumlah poli yang tersedia cukup memadai sehingga tidak terjadi penumpukan pasien di ruang tunggu. Jumlah dokter juga sebanding dengan pasien dengan dikelompokan sesuai spesialis dokter masing-masing menjadikan jadual pelayanan berjalan dengan baik. Dengan pelayanan yang baik ini Puskesmas Pondok Aren menjadi pelaksana tunggal dalam pelaksanaan Jamkesmas, dan juga menjadi mitra Askes/BPJS dan Jamsostek sehingga Puskesmas mempunyai kesempatan / potensi yang sangat luas untuk berkembang di wilayah Pondok Aren dan sekitarnya.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat dibuat kesimpulannya sebagai berikut:

1. Tugas pelayanan yang ada pada Puskesmas Pondok Aren berdasarkan kebutuhan masyarakat dengan jangkauan sampai masyarakat kurang mampu.

2. Program sasaran penjamin keselamatan pasien yang sudah diterapkan di Puskesmas pondok Aren.
3. Pelayanan dalam tepat penggunaan obat yaitu gerakan masyarakat cerdas menggunakan obat (Gema Cermat) dengan program Lima O.
4. Pelayanan bagian poli lengkap ada poli umum, anak, gigi, lansia, TB paru dengan fasilitas laboratorium dan apotik.
5. Jam pelayanan bagian poli ada dan buka setiap hari dengan prosedur yang sederhana dan administrasi yang mudah.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyawati, L. R. 2017. Implementasi Pelayanan Prima Di Sekolah Menengah Kejuruan. *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*.
- Daryanto dan Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Herlambang, S. 2018. *Customer Service Rumah Sakit dan Jasa Kesehatan*. Gosyen.
- Hiplunudin, A. 2017. *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Calpulis.
- Priansa, D. J. 2014. *Kesekretarisan Profesional, Berkompeten, Cerdas, Terampil*. Alfabeta.

Rahmayanty, N. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rangkuti, F. 2017. *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*.

Ratminto. 2017. *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Pelayanan A Sampai Z*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Rusydi, M. 2017. *Customer Excellence*.

Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Suminar, R., & Apriliaawati, M. 2017. Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa. *Jurnal Sekretari*, 4(2), 1–25.