

KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS GEDONGTENGEN DALAM PELAKSANAAN PROGRAM PUSKESMAS RAMAH ODHA

Quality of Gedongtengen Health Center Services in the Implementation Of Health Center Friendly ODHA Program

Oleh: Dita Aulia Putri Jati dan F.Winarni, M.Si., FIS, UNY.

ditaauliapj@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan puskesmas Gedongtengen dalam pelaksanaan puskesmas ramah ODHA. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan untuk pasien ODHA di Puskesmas Gedongtengen sudah memenuhi lima dimensi kualitas pelayanan. Lima dimensi kualitas pelayanan tersebut antara lain: 1) *Realibility* (kehandalan), 2) *Responsoviness* (daya tanggap), 3) *Assurance* (jaminan), 4) *Empathy* (empati), 5) *Tangibles* (bukti langsung). Kualitas pelayanan untuk pasien ODHA di puskesmas Gedongtengen yang tercipta dengan baik dikarenakan adanya program Puskesmas Ramah ODHA yang meliputi: 1) Layanan VCT, 2) Layanan CST, 3) Layanan IMS, 4) Layanan PTCT, 5) Layanan PTRM.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Program Puskesmas Ramah ODHA

ABSTRACT

This study intend to analyze the quality of Gedongtengen health center services in the implementation of the community health center friendly of ODHA. The research design used descriptive with qualitative approach. The results of this research indicated that the quality of service for ODHA's patients in Gedongtengen Community Health Center already fulfills the five dimensions of public service. Five dimensions of service quality, namely: 1) Reabilty, 2) Responsiviness, 3) Assurance, 4) Empathy, 5) Tangibles. The quality of service for ODHA'S patients in Gedongtengen community Health center is well created, because of the community Health center ODHA friendly program which includes: 1) VCT services, 2) CST services, 3)IMS services, 4) PTCT services, 5) PTRM services.

Keywords: Services Quality, Community Health Center Program for ODHA.

PENDAHULUAN

HIV/AIDS merupakan salah satu masalah penyakit yang sering dijumpai. Di Yogyakarta kasus HIV/AIDS dari tahun ke tahun semakin meningkat. Dinas Kesehatan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta menyebutkan kota Yogyakarta terdapat 554 kasus HIV dari tahun 2004 sampai tahun 2014, di tahun 2015 ditemukan 726 kasus untuk HIV dan 217 untuk AIDS, dan kasus HIV tahun 2016 ditemukan 819 kasus dan untuk AIDS ditemukan 242 kasus.

Penanggulangan HIV/ AIDS itu sendiri membutuhkan peran serta dari pemerintah maupun dari masyarakat. Dalam hal ini peran pemerintah yaitu dengan memberikan pelayanan kesehatan kepada penderita HIV/AIDS dan peran dari masyarakat yaitu tergabung dalam LSM. Namun dalam menanggulangi penyakit ini peran dari pemerintahlah yang paling utama untuk mengatasi dan mencegah terjadinya penularan HIV/AIDS. Peran pemerintah tersebut yaitu dengan memberikan pelayanan kesehatan kepada penderita HIV/AIDS.

Di Yogyakarta telah banyak rumah sakit umum atau puskesmas yang digunakan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada penderita HIV/AIDS. Selain itu,

Lembaga Sosial Masyarakat juga ikut berperan dalam memberikan naungan kepada penderita HIV/AIDS. Namun, pelayanan yang diberikan kepada penderita HIV/AIDS ini masih kurang karena masih adanya perlakuan dan pandangan diskriminatif yang dilakukan oleh tenaga medis kepada penderita HIV/AIDS. Banyak tenaga medis yang masih takut dan enggan memberikan pertolongan terhadap penderita HIV/AIDS. Selain itu penderita HIV/AIDS juga sering ditolak oleh dokter maupun perawat jika akan berobat ke suatu rumah sakit atau puskesmas. Dalam menangani permasalahan ini pemerintah telah membuat program melalui puskesmas ramah ODHA. Program ini menggandeng lima dari 18 puskesmas di Kota Yogyakarta, yakni Puskesmas Gedong Tengen, Umbulharjo I, Mergangsan, Tegalrejo, dan Mantrijeron.

Dalam program ini puskesmas difungsikan sebagai layanan untuk menangani pasien dengan tidak membedakan perlakuan pada pasien. Para tenaga medis di puskesmas ini juga akan diberi pembekalan lebih spesifik dalam menangani HIV/AIDS, agar dapat bersikap lebih profesional dan tidak diskriminatif lagi.

Puskesmas Gedong Tengen merupakan salah satu puskesmas yang memiliki program ramah HIV/AIDS.

Puskesmas ini terletak di kelurahan Pringgokusuman di kecamatan Gedong Tengen Yogyakarta. Puskesmas ini merupakan puskesmas yang banyak diminati oleh pasien ODHA (Orang Dengan HIV/AIDS). Dalam sebulan puskesmas ini dikunjungi sekitar 50 an ODHA. Program ini telah berjalan sekitar dua tahun. Program ini merupakan bagian dari program *one stop service* yang merupakan unggulan dari program puskesmas ini. Dalam memberikan pelayanan puskesmas ini telah memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik untuk para ODHA. Adapaun pelayanan dalam program puskesmas Ramah ODHA ini antara lain layanan VCT (*Voluntary Counseling and Testing*), layanan CST (*Care Support Treatment*), layanan IMS (Infeksi Menular Seksual), layanan PPTCT (Program Pencegahan Ibu ke Anak), layanan LASS (Layanan Alat Suntik Steril), dan layanan PTRM (Program Terapi Rumatan Metadon).

Namun, program puskesmas ramah ODHA ini juga dijumpai beberapa kendala. Adapun kendala tersebut adalah keterbatasan dana. Pasien ODHA yang memeriksa di puskesmas ini tidak dipungut biaya sedikitpun sehingga dari pihak puskesmaslah yang menanggung biaya untuk pembelian obat, terapi, dan

pembayaran tenaga medis. Selain keterbatasan biaya, kendala lainnya yaitu banyaknya program lain. Puskesmas Gedongtengen memiliki banyak program selain program puskesmas ramah ODHA, program tersebut antara lain program santun lansia dan program ramah remaja dan layanan-layanan umum. Tenaga medis tidak sepenuhnya mengurus program ini. Selain itu, puskesmas Gedongtengen merupakan puskesmas kecil yang terletak di kelurahan Pringgokusuman. Jadi dalam menjalankan program tersebut masih menjumpai beberapa kendala. Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan puskesmas Gedongtengen dalam pelaksanaan program puskesmas ramah ODHA.

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Puskesmas Gedongtengen dalam melaksanakan program puskesmas ramah ODHA menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (1997:14) yaitu: a) bukti langsung (*tangibles*) meliputi sarana fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, b) keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, c) daya tanggap

(*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, d) jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keraguan, e) empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Teori lain yang mendukung dalam penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan kesehatan yang dikemukakan oleh Azwar (1996:38). Menurut Azwar agar pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan banyak syarat yang harus dipenuhi. Syarat yang dimaksud paling tidak mencakup tujuh hal pokok yaitu sebagai berikut: a) ketersediaan pelayanan kesehatan (*available*), artinya pelayanan kesehatan bermutu apabila pelayanan kesehatan tersebut tersedia di masyarakat; b) kesinambungan pelayanan kesehatan (*continue*), artinya pelayanan kesehatan bermutu apabila pelayanan tersebut bersifat berkesinambungan, dalam arti tersedia setiap saat, baik menurut waktu atau kebutuhan pelayanan kesehatan; c) penerima pelayanan kesehatan (*acceptable*); artinya pelayanan kesehatan bermutu apabila kesehatan tersebut dapat diterima oleh

pemakai jasa pelayanan kesehatan; d) kewajaran pelayanan kesehatan (*appropriate*), artinya pelayanan kesehatan bermutu apabila pelayanan tersebut bersifat wajar, dalam arti dapat mengatasi masalah kesehatan yang dihadapi; e) ketercapaian pelayanan kesehatan (*accessible*), artinya pelayanan kesehatan bermutu apabila pelayanan tersebut dapat dicapai oleh pemakai jasa pelayanan kesehatan tersebut; f) keterjangkauan pelayanan kesehatan (*affordable*), artinya pelayanan kesehatan bermutu apabila pelayanan tersebut dapat dicapai oleh pemakai jasa pelayanan kesehatan; g) mutu pelayanan kesehatan (*quality*), artinya pelayanan kesehatan bermutu apabila pelayanan tersebut dapat menyembuhkan pasien serta tindakan yang dilakukan aman.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2012:13) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Gedongtengen yang terletak di kelurahan Pringgokusuman, kecamatan Gedongtengen, kota Yogyakarta. Adapun waktu penelitian dilaksanakan mulai dari bulan September 2017 sampai Juni 2018.

Subjek Penelitian

Kepala Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta, Dr. Tri Kusumo B, S.E, Tenaga Medis yang terdiri dokter atau perawat di Puskesmas Gedong Tengen, Penderita HIV/AIDS, yang terdiri pasien 1 (Mh), pasien 2 (Br), pasien 3 (Sw), Pasien 4 (Pn), Pasien 5 (As).

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri atau dapat dikatakan peneliti sebagai alat pengumpul data utama. Sedangkan yang diuji dalam penelitian ini adalah datanya.

Sumber Data

Data Primer merupakan data yang didapat melalui wawancara dan pengamatan langsung terhadap subyek penelitian. Sedangkan data sekunder diperoleh dari beberapa dokumentasi yang terkait dengan kualitas pelayanan puskesmas Gedongtengen dalam pelaksanaan program puskesmas ramah ODHA.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Dalam penelitian ini , wawancara yang dilakukan yaitu wawancara semi terstruktur, yaitu wawancara yang dilakukan dengan pertanyaan terbuka, akan tetapi pertanyaan yang dilakukan memiliki batasan tema dan pedoman wawancara yang digunakan sebagai kontrol dalam alur pembicaraan wawancara.

2. Observasi

Observasi yang dilakukan oleh peneliti dengan melakukan pengamatan terhadap kondisi dan situasi di puskesmas Gedongtengen Yogyakarta dan bagaimana pelayanan di puskesmas tersebut. Observasi ini dilakukan untuk menyajikan gambaran kualitas pelayanan di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta.

3. Dokumentasi

Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa berita terkait dengan Peraturan Walikota Yogyakarta tentang penyelenggaraan puskesmas ramah ODHA, data jumlah pasien ODHA yang berkunjung di puskesmas bulan Januari sampai bulan Mei 2018, dan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

Teknik Pemeriksaan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menguji keabsahan data dengan

menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi menurut Moleong (2012: 330) adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sumber data yang lain.

Teknik Analisis Data

Dalam Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dari Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2011:246)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta dalam Pelaksanaan Program Puskesmas Ramah ODHA.

Untuk melihat kualitas pelayanan Puskesmas Gedongtengen dalam pelaksanaan program Puskesmas Ramah ODHA menggunakan teori Fandy Tjiptono, menyatakan kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima indikator yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *empaty* (empati), *assurance* (jaminan).

1. Bukti langsung (*Tangibles*)

Tangibles atau bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi guna menunjang pelayanan yang memuaskan. Pada penelitian ini, dimensi *tangibles*

ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan petugas dalam melakukan pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan akses, dan kelengkapan peralatan dalam pelayanan.

Dari deskripsi tersebut pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Gedongtengen sudah menerapkan dimensi *tangibles* beserta indikatornya. Indikator *tangibles* menurut

Fandy Tjiptono (1997:14) ini hampir sama dengan pendapat Gaspersz (1997:2) pada indikator kelengkapan yang menyangkut ketersediaan sarana pendukung dan indikator atribut yaitu pendukung pelayanan seperti kebersihan lingkungan, fasilitas ruang tunggu, AC/kipas angin, fasilitas TV, dan sebagainya. Sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (1997:14) bahwa terbentuknya kualitas pelayanan yang baik harus tersedia sarana prasarana yang memadai dan lengkap.

Penilaian kualitas pelayanan sudah berjalan sesuai dengan harapan pasien khususnya pasien yang menderita HIV/AIDS. Penilaian kualitas pelayanan tersebut antara lain fasilitas fisik, kenyamanan tempat pelayanan, peralatan yang tersedia, dan penampilan petugas Puskesmas Gedongtengen. Fasilitas fisik seperti bangunan yang megah dan modern, tempat parkir yang cukup untuk kendaraan

dan mobil, dan kamar mandi bersih dan terawat yang membuat pasien tertarik untuk memeriksa di Puskesmas Gedongtengen.

Kenyamanan tempat pelayanan mempengaruhi proses pelayanan. Dalam hal ini petugas atau penyedia layanan harus memperhatikan kenyamanan untuk pengguna pelayanan agar pengguna pelayanan merasa puas dan merasa nyaman. Di Puskesmas Gedongtengen telah menyediakan tempat pelayanan yang nyaman seperti ruang tunggu yang dilengkapi dengan AC, TV, dan berbagai macam poster. Ruang tunggu untuk pasien ODHA dan pasien umum tidak dibedakan. Selain itu, tempat untuk memeriksa pasien ODHA juga nyaman dan bersih. Peralatan yang lengkap dan terdapat bermacam-macam obat juga membuat pasien ODHA percaya dan merasa aman saat berobat di Puskesmas Gedongtengen. Penampilan merupakan faktor penting dan sangat berpengaruh terhadap penilaian awal seseorang. Penampilan pegawai Puskesmas Gedongtengen dinilai sudah cukup rapi, bersih dan wangi.

2. Kehandalan (*Realibility*)

Menurut Fandy Tjiptono (1997:14) dimensi *realibility* atau kehandalan, yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan

memuaskan. Kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan sangat membantu pasien dalam menerima pelayanan yang cepat dan mudah. Pada penelitian ini, dimensi *reability* ditentukan oleh prosedur pelayanan, ketepatan waktu pelayanan dan kehandalan petugas.

Pelayanan di Puskesmas Gedongtengen sudah menerapkan dimensi *reability*. Pelayanan di Puskesmas Gedongtengen dapat dikatakan cukup baik dan dapat memuaskan pasien yang menderita HIV/AIDS. Pelayanan tersebut antara lain prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit khususnya untuk pasien ODHA, alur pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah pasien ODHA, pemberian obat dan mendiagnosa penyakit dengan akurat.

Dimensi *reability* ini hampir sama dengan dimensi *Continue* (kesinambungan pelayanan kesehatan) oleh Azrul Azwar. Menurut Azwar (1996:38) pelayanan kesehatan dapat dikatakan bermutu apabila pelayanan tersebut bersifat berkesinambungan, dalam arti pelayanan tersebut tersedia setiap saat, baik menurut waktu atau kebutuhan pelayanan kesehatan. Puskesmas Gedongtengen memiliki dua layanan untuk melayani pasien ODHA. Layanan tersebut antara lain layanan statis

dan layanan mobil. Layanan mobil Dalam melayani pasien ODHA terdapat dua layanan yaitu layanan statis dan layanan mobil. Layanan statis yaitu pasien ODHA langsung datang ke puskesmas Gedongtengen, sedangkan untuk layanan mobil, pihak puskesmas yang mendatangi pasien ke luar puskesmas seperti tempat lokalisasi dan dilaksanakan setiap satu samapi tiga bulan sekali tergantung kebutuhan. Petugas puskesmas Gedongtengen juga melayani pasien ODHA di luar jam puskesmas. Pasien dapat berkonsultasi, menyampaikan keluhan dan membuat janji dengan tenaga medis lewat layanan SMS (*short messenger service*).

Dimensi lain yang sesuai dengan dimensi reability ini adaah dimensi ketepatan waktu pelayanan oleh Gespersz (1997:2). Pada penelitian ini, dimensi ketepatan waktu pelayanan untuk pasien HIV/AIDS kurang. Hal ini disebabkan pada banyaknya jumlah pasien yang berkunjung di waktu atau hari yang bersamaan dan terbatasnya tenaga medis yang khusus menangani HIV/AIDS.

3. Daya Tanggap (*Responsiviness*)

Dimensi Daya tanggap menurut Fandy Tjiptono (1997:14) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap kepada pengguna

pelayanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Daya tanggap adalah kesediaan petugas pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap petugas akan dilihat dari seberapa jauh perhatian yang diberikan untuk membantu memahami kebutuhan yang diinginkan oleh pasien.

Pelayanan di Puskesmas Gedongtengen sudah menerapkan dimensi *responsiviness* dari Fandy Tjiptono ini. Dari deskripsi tersebut Puskesmas Gedongtengen sudah memiliki daya tanggap yang baik dalam memberikan pelayanan untuk pasien ODHA. Dimensi *responsiviness* menurut Fandy Tjiptono ini hampir sama dengan dimensi kualitas pelayanan kesehatan oleh Azrul Azwar (1996:38) yaitu *appreciate* (kewajaran pelayanan kesehatan). Menurut Azwar, pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang bersifat wajar, dalam arti dapat menyelesaikan masalah kesehatan yang dihadapi. Dalam hal ini petugas Puskesmas selalu memberikan respon yang baik kepada pasien ODHA. Setiap pasien yang memiliki masalah dan keluhan selalu diberi tanggapan dengan baik oleh petugas. Petugas juga menyelesaikan

permasalahan yang dihadapi oleh pasien ODHA. Petugas Puskesmas Gedongtengen juga memberikan informasi yang jelas terkait HIV/AIDS kepada semua pasien ODHA baik yang menggunakan layanan VCT, CST, IMS, PTRM maupun PTCT.

4. Empati (*Emphaty*)

Menurut Fandy Tjiptono (1997:14) *emphaty* yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Pada dimensi ini, pemberi layanan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan. Puskesmas Gedongtengen telah menerapkan dimensi empati dari Fandy Tjiptono. Empati yang diberikan oleh petugas kepada pasien ODHA sudah sangat baik.

Dimensi *emphaty* menurut Fandy Tjiptono ini sesuai dengan dimensi *affordable* menurut Azrul Azwar. Menurut Azwar (1999:38) pelayanan kesehatan dapat dikatakan bermutu apabila pelayanan tersebut dapat dicapai oleh pemakai jasa pelayanan kesehatan. Dalam hal ini puskesmas Gedongtengen telah memahami kebutuhan pelanggan dengan memberikan kemudahan pelayanan dan kemudahan akses seperti alur pelayanan yang mudah, terbuka

untuk semua pasien ODHA dan lokasi yang strategis sehingga pasien dapat menemukan letak puskesmas dengan mudah. Selain itu, Puskesmas Gedongtengen juga tidak mematok biaya yang mahal untuk pasien ODHA.

Komunikasi merupakan faktor penting dalam suatu pelayanan. Untuk mewujudkan suatu kualitas pelayanan yang baik adalah dengan melakukan hubungan yang baik pula. Petugas Puskesmas Gedongtengen telah membangun komunikasi yang baik kepada pasien ODHA. Dalam melakukan pelayanan petugas melayani dengan tidak diskriminatif kepada pasien ODHA. Petugas senantiasa membantu dan memberikan dukungan kepada pasien ODHA yang mempunyai masalah.

5. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan menurut Fandy Tjiptono (1997:14) mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan. Dimensi *assurance* menurut Fandy Tjiptono ini hampir sama dengan dimensi kualitas pelayanan menurut Gespersz (1997:2) yang berupa kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. *Assurance* dalam penelitian ini dideskripsikan sebagai kemampuan, kesopanan dan sifat dipercaya

yang dimiliki petugas Puskesmas Gedongtengen berkaitan dengan kemampuan petugas yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pasien, sifat dipercaya yang dimiliki para petugas.

Dimensi *assurance* menurut Fandy Tjiptono juga hampir sama dengan dimensi *quality* menurut Azwar. Menurut Azwar (1996:38) pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan tersebut dapat menyembuhkan pasien serta tindakan yang dilakukan aman. Dari deskripsi tersebut Puskesmas Gedongtengen sudah menjamin bahwa kualitas yang diberikan khususnya untuk pasien ODHA aman dan terpercaya. Pernyataan tersebut didukung oleh banyaknya jumlah ODHA yang memeriksa di Puskesmas Gedongtengen. Pasien ODHA merasa aman dan tidak diperlakukan secara diskriminatif oleh petugas karena semua petugas Gedongtengen sudah mengerti dan memahami masalah HIV/AIDS.

Pelayanan Puskesmas Gedongtengen juga menjamin bahwa biaya yang dikeluarkan pasien sebanding dengan pelayanan yang diperoleh. Puskesmas Gedongtengen dalam memberikan harga untuk pasien ODHA tidak terlalu mahal, bahkan untuk tes VCT tidak dipungut biaya sepeser pun. Komunikasi yang dijalin antara

petugas dengan pasien ODHA juga berjalan dengan baik.

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan pasien ODHA di puskesmas Gedongtengen Yogyakarta dapat diambil kesimpulan bahwa Puskesmas Gedongtengen sudah memiliki sarana dan prasarana yang lengkap. Ruang tunggu yang luas yang digunakan untuk pasien ODHA dan pasien umum dan dilengkapi dengan TV, kipas angin, dan dilengkapi dengan poster-poster kesehatan dan struktur organisasi puskesmas. Selain ruang tunggu yang nyaman, ruang pemeriksaan pasien pun juga bersih dan terawat sehingga membuat nyaman pasien khususnya pasien ODHA. Lokasi puskesmas juga berada pada jalan Pringgokusuman dan mudah diakses oleh masyarakat. Alur pelayanan yang tidak berbelit-belit memudahkan pasien ODHA dalam melaksanakan pelayanan. Kemampuan tenaga medis dalam menyelesaikan masalah pasien ODHA dan dalam mendiagnosa penyakit serta memberikan obat membuat pasien ODHA merasa nyaman dan aman terhadap pelayanan yang diberikan. Petugas Gedongtengen telah memberikan respon yang baik terhadap

pasien ODHA. Petugas dengan senang hati menanggapi keluhan pasien ODHA dan memberikan informasi kepada pasien. Petugas telah memberikan kepercayaan yang baik kepada pasien ODHA dan memberikan perlakuan non diskriminasi terhadap pasien ODHA sehingga membuat pasien merasa aman berobat di puskesmas. Selain itu, komunikasi yang terjalin antara petugas dengan pasien berjalan dengan baik. Petugas puskesmas Gedongtengen telah memberikan empati kepada pasien ODHA dengan baik. Petugas memberikan kemudahan dalam pelayanan dan memberikan perhatian khusus kepada pasien ODHA.

SARAN

Berdasarkan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan di Puskesmas Gedongtengen, menghasilkan sejumlah saran oleh penulis meliputi: a) perlu penambahan pegawai atau petugas puskesmas karena puskesmas Gedongtengen memiliki banyak program dalam pelayanan; b) peningkatan kedisiplinan dan ketepatan waktu petugas; c) perlu diberikan ruangan khusus untuk pelayanan HIV/AIDS agar pasien lebih nyaman dan leluasa; dan d) menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan puskesmas untuk HIV/AIDS yang sudah terlaksana dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan edisi ketiga*. Cetakan pertama. Jakarta: Binarupa Aksara
- Fandy Tjiptono, (1997). *Prinsip-Orinsip Total Quality Service*. ANDI: Yogyakarta
- Herdiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodeologi penelitian kualitatif*. Rosda: Bandung.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.