

PROSES *IMPROVEMENT* PELAYANAN KESEHATAN LANJUT USIA (LANSIA) DI PUSKESMAS KLAMPIS NGASEM KOTA SURABAYA

Andini Rachmawati

Universitas Hang Tuan Surabaya
andinirachmawati07@gmail.com

Sri Umiyati

Universitas Hang Tuah, Surabaya
umiyati.uht@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to describe and analyze the Improvement Process in the Elderly Health Service at the Klampis Ngasem Health Center in Surabaya City using the Donabedian Theory. The research approach used is Descriptive. With the Qualitative method, as well as data collection techniques through Observation and Interview to elderly patients directly to get an idea of how the quality of health services at the Klampis Ngasem Health Center in Surabaya, especially for the care of elderly patients. The results of the research conducted by the researchers can be concluded that the research on the Improvement Process of Elderly Health Services at the Klampis Ngasem Health Center in Surabaya City using the Donabedian Theory through three approaches, namely the structural approach (input), the process approach, the outcome approach (output) found two indicator that become service priority that is Service Statement or statement of ability and obligation of organizer to perform service in accordance with service standard and Service Time that is the time period needed to finish all service process from each service type.

Keywords: *Health Service, Donabedian Theory, Continuous Improvement Process*

I. PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa kesehatan merupakan hak asasi dan investasi semua warga negara. Untuk menjamin kesehatan diperlukan suatu sistem yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pelayanan kesehatan bagi masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan warga negara untuk tetap hidup sehat. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin

penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan menyebutkan bahwa kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dan juga telah ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggung jawab mencanangkan, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat. Untuk menciptakan manusia yang berkualitas diperlukan suatu derajat kesehatan manusia yang prima sehingga dalam hal ini mutlak diperlukan pembangunan kesehatan.

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di tiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas. Saat ini mutu layanan kesehatan merupakan fokus utama bagi masyarakat. Kesadaran dan kepedulian terhadap mutu memang semakin meningkat. Hal-hal yang berkaitan dengan mutu saat ini antara lain : kepercayaan bahwa sesuatu yang bermutu pastilah merupakan hal yang bersifat *lux*, mewah, dan mahal. Mutu juga dianggap sesuatu hal yang bersifat abstrak sehingga tidak dapat diukur. Upaya peningkatan mutu memerlukan biaya yang cukup mahal.

Beberapa orang mengartikan layanan kesehatan bermutu adalah layanan yang memuaskan pelanggan. Padahal layanan yang diberikan tidak memenuhi standar pelayanan medis profesional. Dua hal yang perlu dipantau dalam upaya perbaikan mutu adalah Kepuasan Pelanggan dan Standar Pelayanan Kesehatan. Kedua aspek ini haruslah seimbang. Dari berbagai sumber disebutkan bahwa prinsip utama perbaikan mutu dan kinerja pelayanan kesehatan adalah kepedulian terhadap pelanggan.

Pasien sebagai pelanggan eksternal tidak hanya menginginkan kesembuhan dari sakityangdideritayangmerupakanluaran (*outcome*) pelayan, tetapi juga merasakan dan menilai bagaimana ia diperlakukan dalam proses pelayanan. Berangkat dari pelayanan yang peduli pada pelanggan, yakni pelayanan yang memerhatikan kebutuhan (*needs*), harapan (*expectation*) pelanggan, dan penilaian manfaat (*value*) oleh pelanggan sebagai persyaratan yang diajukan oleh pelanggan, upaya untuk memperbaiki mutu dan kinerja perlu merujuk pada trilogi persyaratan pelanggan tersebut. Harapan (*expectation*) dari pelanggan tidak hanya diartikan seperti apa yang diinginkan atau diharapkan akan didapatkan oleh pelanggan, tetapi juga apa yang diharapkan terjadi selama menjalani proses pelayanan dan menikmati produk yang dibeli, yang antara lain tidak akan mengalami kesalahan tindakan medis ataupun kejadian- kejadian yang tidak diinginkan. Hasil pelayanan kesehatan adalah luaran klinis, manfaat yang diperoleh pelanggan, dan pengalaman pelanggan yang berupa kepuasan atau kekecewaan. Puskesmas Klampis Ngasem yang beralamatkan di Jalan Arief Rahman Hakim 99 kota Surabaya, merupakan salah satu Puskesmas di kota Surabaya yang berusaha untuk melayani

dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan pasien meliputi pelayanan *kuratif* (pengobatan), *preventif* (upaya pencegahan), *promotif* (peningkatan kesehatan) dan *rehabilitasi* (pemulihan kesehatan) dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan. Masyarakat umum yang mendapatkan pelayanan mulai dari anak-anak, dewasa hingga lansia ditangani secara baik dan merupakan Puskesmas di Surabaya Timur yang memberdayakan program kesehatan bagi masyarakat lanjut usia (lansia).

Dari pelayanan unggulan di Puskesmas di Klampis Ngasem, maka dibentuk sebuah program khusus untuk masyarakat lanjut usia (lansia) yaitu Posyandu Lansia, dimana tujuannya adalah memberdayakan para masyarakat lanjut usia (lansia) dengan memberikan penyuluhan kesehatan tentang makanan dan pola hidup sehat, melakukan aktifitas senam setiap satu minggu sekali, cek gula darah serta kegiatan lainnya yang menunjang program Posyandu Lansia. . Peneliti memilih lokasi penelitian di Puskesmas Klampis Ngasem dikarenakan Puskesmas Klampis Ngasem merupakan Puskesmas di Surabaya Timur yang telah melakukan proses *improvement* / proses perbaikan dari segi pelayanan kesehatan, fasilitas – fasilitas kesehatan yang sudah cukup lengkap dan memadai, hingga petugas / tenaga kerja medis yang bekerja memiliki legalitas Surat Tanda Registrasi (STR).

Pada tanggal 7 Juli 2017, Puskesmas Klampis Ngasem mendapatkan Akreditasi Puskesmas dengan status Akreditasi Madya dari hasil pengumuman berupa surat yang ditujukan kepada Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur dengan nomor surat TU.01.03/VI.14/621/2017 dengan isi surat menyatakan 18 Puskesmas di Jawa Timur telah mendapatkan hasil akreditasi dan diantaranya enam Puskesmas di Kota Surabaya. Puskesmas Klampis Ngasem berada di urutan ke 8 dari 18 Puskesmas di Jawa Timur yang mendapatkan akreditasi Puskesmas.

Akreditasi Puskesmas adalah pengakuan yang diberikan oleh pemerintah terhadap standar pelayanan di Puskesmas. Akreditasi penting dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan serta keselamatan pasien. Selain itu, tahun 2015 Indonesia dihadapkan dengan Masyarakat Ekonomi Asean yang memungkinkan satu negara menjual barang dan jasa dengan mudah negara lain diseluruh Asia Tenggara, sehingga Puskesmas harus siap bersaing dengan tenaga asing. Berdasarkan hasil survey kepuasan pelanggan yang telah dilakukan oleh Puskesmas Klampis Ngasem Kota Surabaya pada tahun 2016, didapatkan nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) 82,52571 dengan mutu pelayanan A dan kategori unit pelayanan Sangat Baik. Urutan Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Klampis Ngasem Kota Surabaya berdasarkan 14 unsur Nilai Pelayanan. Dilihat dari survey kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh Puskesmas Klampis Ngasem Kota Surabaya itu sendiri, peneliti tertarik mencoba untuk menggali data yang lebih konkret dengan melakukan wawancara langsung dengan masyarakat / pasien lansia, diantaranya beberapa perwakilan dari pasien lansia laki laki dan pasien lansia perempuan.

Dalam 9 indikator yang digunakan sebagai dasar pengukuran unsur kepuasan masyarakat pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Klampis Ngasem Kota Surabaya berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat 9 unsur Nilai Pelayanan meliputi: Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya / Tarif,

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan, Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan didapatkan hasil sementara data empiris dan wawancara dilapangan yaitu 2 indikator terendah yang menjadi prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu Waktu Pelayanan dan Maklumat Pelayanan.

II. LANDASAN TEORI

Konsep *Continuous Improvement*

Perbaikan (*improvement*) adalah sebuah kegiatan yang dilakukan untuk tujuan strategis seperti pengurangan waktu, siklus pengurangan biaya dan peningkatan kepuasan pelanggan. Hal ini termasuk perbaikan langsung dalam kegiatan misi (persyaratan pelayanan, prosedur – prosedur, waktu pelayanan, biaya / tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan, pengaduan, saran dan masukan). Organisasi yang berdasarkan kualitas sebaiknya berusaha untuk mencapai kesempurnaan dengan melakukan perbaikan proses berkelanjutan (*countinous process improvement*) pada produk pelayanannya. Tentu saja kesempurnaan itu tidak mungkin didapatkan secara instan, karena perjalanan sebuah organisasi itu tidak pernah berhenti. Perbaikan terus menerus artinya tidak cepat puas dengan melakukan pekerjaan yang bagus atau proses tetapi juga berusaha untuk perbaikan tugas atau proses.

Konsep Teori Donabedian

Penilaian kualitas pelayanan kesehatan dilakukan melalui 3 pendekatan yaitu melalui pendekatan struktur atau input (struktur), pendekatan proses dan pendekatan hasil (output), menurut Donabedian, 1968. Pendekatan struktur meliputi sarana fisik perlengkapan dan peralatan, organisasi dan manajemen, keuangan, sumber daya manusia dan sumber daya lainnya di fasilitas kesehatan. Hal ini berarti yang dimaksud dengan struktur adalah masukan (input).

Pendekatan proses adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan dan interaksinya dengan pasien. Penilaian terhadap proses adalah evaluasi terhadap dokter dan profesi kesehatan dalam me- “manage” pasien. Pendekatan hasil (Luaran) yaitu hasil langsung dari proses, aktifitas, kegiatan atau pelayanan dari sebuah program. Hasil merupakan hasil akhir kegiatan dan tindakan tenaga kesehatan profesional terhadap pasien, dapat berarti adanya perubahan derajat kesehatan dan kepuasan.

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional (Tesis Irsan, 2012 : 9).

Konsep Puskesmas

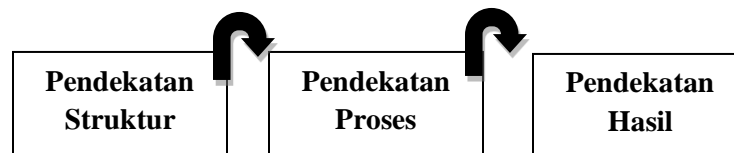
Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah suatu organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Depkes RI (2004)). Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan

kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerja (Effendi, 2009).

Konsep *New Public Servis*

Paradigma NPS memperlakukan publik pengguna layanan publik sebagai warga negara (citizen) bukan sebagai pelanggan (customer). Administrasi negara tidak sekedar bagaimana memuaskan pelanggan tapi juga bagaimana memberikan hak warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik. Cara pandang paradigma NPS ini, menurut Dernhart (2008), diilhami oleh teori politik demokrasi terutama yang berkaitan dengan relasi warga negara (citizens) dengan pemerintah, dan pendekatan humanistik dalam teori organisasi dan manajemen. Salah satu penerapan *New Public Service* (NPS) di Indonesia sendiri adalah pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Klampis Ngasem Kota Surabaya dengan inovasi program kesehatan terbaru bagi masyarakat lansia yang merupakan pembaharuan dari pemerintah untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan jaminan kesehatan hari tua kepada masyarakat khususnya masyarakat lansia, yang orientasinya adalah kepada pelayanan publik.

KERANGKA TEORI DONABEDIAN



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

Penilaian kualitas pelayanan kesehatan dilakukan melalui 3 pendekatan yaitu melalui pendekatan struktur atau input (struktur), pendekatan proses dan pendekatan hasil (output), menurut Donabedian, 1968. Untuk menjamin kualitas pelayanan maka diperlukan adanya kebijakan. Kebijakan tersebut diantaranya peningkatan kemampuan dan mutu pelayanan kesehatan, penetapan dan penerapan standar, peningkatan mutu sumber daya manusia, penyelenggaraan quality assurance, percepatan pelaksanaan akreditasi, peningkatan kerjasama serta koordinasi dan peningkatan peran serta masyarakat.

Pendekatan struktur meliputi sarana fisik perlengkapan dan peralatan, organisasi dan manajemen, keuangan, sumber daya manusia dan sumber daya lainnya di fasilitas kesehatan. Hal ini berarti yang dimaksud dengan struktur adalah masukan (input). Jika struktur atau input disuatu organisasi pelayanan kesehatan baik kemungkinan besar kualitas pelayanan akan baik pula. Struktur digunakan sebagai pengukuran tidak langsung dari kualitas pelayanan. Hubungan antara struktur dan kualitas pelayanan adalah hal yang penting dalam merencanakan, mendesain, dan melaksanakan sistem yang dikehendaki untuk memberikan pelayanan kesehatan. Pengaturan karakteristik struktur yang digunakan mempunyai kecenderungan untuk mempengaruhi proses pelayanan sehingga akan membuat kualitasnya berkurang atau meningkat. Pendekatan struktur dari 9 unsur nilai pelayanan meliputi Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, Maklumat Pelayanan, Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya Tarif dan Kompetensi Pelaksana.

Pendekatan proses adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan dan interaksinya dengan pasien. Penilaian terhadap proses adalah evaluasi terhadap dokter dan profesi kesehatan dalam me- “manage” pasien. Kriteria umum yang digunakan adalah derajat pengelolaan pasien, konform dengan standar dan harapan setiap profesi. Asumsinya adalah bahwa semakin patuh semua tenaga kesehatan profesional kepada standar yang diakui oleh masing-masing profesi, akan semakin tinggi pula mutu pelayanan terhadap pasien. Baik tidaknya proses dapat diukur dari relevan tidaknya proses bagi pasien, fleksibilitas dan efektifitas, mutu proses itu sendiri dan kewajaran proses. Sedangkan pendekatan proses pada 9 unsur nilai pelayanan yaitu Perilaku Pelaksana.

Pendekatan hasil (Luaran) yaitu hasil langsung dari proses, aktifitas, kegiatan atau pelayanan dari sebuah program. Hasil merupakan hasil akhir kegiatan dan tindakan tenaga kesehatan profesional terhadap pasien, dapat berarti adanya perubahan derajat kesehatan dan kepuasan. Hasil secara tidak langsung dapat digunakan sebagai pendekatan untuk menilai pelayanan kesehatan. Dan pendekatan hasil pada 9 unsur nilai pelayanan yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

III. METODE PENELITIAN

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis mengenai proses *improvement* atau proses perbaikan di Puskesmas Klampis Ngasem Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan penelitian jenis deksriptif dan metode penelitian kualitatif. Analisis data yang digunakan menggunakan model interaktif. Untuk memecahkan masalah penelitian, data hasil penelitian ini dianalisis melalui komponen-komponen seperti yang dikemukakan Miles Huberman dan Saidana (2014:33) yakni, Pengumpulan Data, Kondensasi Data, Tahap Penyajian Data dan Tahap Penarikan Kesimpulan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan teori yang dikembangkan oleh Donabedian 1968, penilaian kualitas pelayanan kesehatan ditentukan oleh 3 pendekatan, yaitu Pendekatan Struktur/*Input*, Pendekatan Proses, dan Pendekatan Hasil/*Output*. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing pendekatan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut: Untuk menjamin suatu kualitas pelayanan maka diperlukan adanya kebijakan. Kebijakan tersebut diantaranya peningkatan kemampuan dan mutu pelayanan kesehatan, penetapan dan penerapan standar, peningkatan mutu sumber daya manusia, penyelenggaraan quality assurance, percepatan pelaksanaan akreditasi, peningkatan kerjasama serta koordinasi dan peningkatan peran serta masyarakat. Pendekatan struktur meliputi sarana fisik perlengkapan dan peralatan, organisasi dan manajemen, keuangan, sumber daya manusia dan sumber daya lainnya di fasilitas kesehatan. Input (struktur), ialah segala sumber daya yang diperlukan untuk melakukan pelayanan kesehatan, seperti SDM, dana, obat, fasilitas, peralatan, bahan, teknologi, organisasi, informasi dan lain-lain.

- a. Unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan sudah menyiapkan kotak saran lengkap dengan kertas dan alat tulis untuk kebutuhan pengaduan saran dan masukan disalah satu sudut ruangan Puskesmas

- b. Unsur Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang ada.
- c. Unsur Persyaratan meliputi kemudahan, kejelasan persyaratan dan kejelasan informasi pelayanan di Puskesmas Klampis Ngasem. Untuk persyaratan sendiri, di 3 loket utama setelah pintu masuk puskesmas telah disediakan kertas yang ditempelkan di kaca loket, yang berisikan syarat dan ketentuan untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas Klampis Ngasem.
- d. Unsur Kemudahan Prosedur pelayanan memang sudah terjadi pada para pasien khususnya pasien lansia, mereka sudah mengetahui apa saja yang harus dilakukan bila ingin meminta pelayanan di Puskesmas Klampis Ngasem.
- e. Unsur Jaminan Biaya pelayanan di Puskesmas Klampis Ngasem terintegrasi dengan sistem pelayanan yang ada sehingga itu sudah pasti dan tidak mungkin ada campur tangan dari petugas kesehatan yang ada di Puskesmas. Untuk daftar biaya / tarif puskesmas itu sendiri berbentuk banner di atas ketiga loket utama setelah pintu masuk dan di sajikan secara terbuka untuk umum.
- f. Unsur Kompetensi Pelaksana merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan.

Pendekatan proses adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan dan interaksinya dengan pasien. Penilaian terhadap proses adalah evaluasi terhadap dokter dan profesi kesehatan dalam *manage* pasien. Kriteria umum yang digunakan adalah derajat pengelolaan pasien, kesesuaian dengan standar dan harapan setiap profesi. Asumsinya adalah bahwa semakin patuh semua tenaga kesehatan profesional kepada standar yang diakui oleh masing-masing profesi, akan semakin tinggi pula mutu pelayanan terhadap pasien. Baik tidaknya proses dapat diukur dari relevansi tidaknya proses bagi pasien, fleksibilitas dan efektifitas, mutu proses itu sendiri dan kewajaran proses. Sedangkan pendekatan proses pada 9 unsur nilai pelayanan yaitu Perilaku Pelaksana.

Berdasarkan penelitian langsung di Puskesmas Klampis Ngasem, pasien umum dan pasien lansia merupakan raja dalam pelayanan. Setiap yang diinginkan oleh pasien haruslah mendapatkan prioritas utama dan harus sesuai dengan keinginan dari pada pasien tersebut. Fakta dilapangan menunjukkan sikap tenaga kerja ramah, sabar dan sopan santun dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Seperti contoh Penjaga Loket dan Linmas di Puskesmas Klampis Ngasem mengucapkan salam, serta memperlakukan pasien yang berobat secara baik, bertanggung jawab dan memberikan pelayanan yang tanggap, cepat dan tepat menjadikan hal tersebut penting dari sistem pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasiennya.

Pendekatan hasil (Luaran) yaitu hasil langsung dari proses, aktifitas, kegiatan atau pelayanan dari sebuah program. Hasil merupakan akhir kegiatan dan tindakan tenaga kesehatan profesional terhadap pasien, dapat berarti adanya perubahan derajat kesehatan dan kepuasan. Hasil secara tidak langsung dapat digunakan sebagai pendekatan untuk menilai pelayanan kesehatan. Fakta penelitian dilapangan, keberhasilan pelayanan Puskesmas Klampis Ngasem dirasa cukup tercapai. Dengan banyaknya respon yang baik serta *feedback* positif oleh pasien umum dan pasien lansia. Serta petugas kesehatan memiliki kemampuan yang baik dalam melaksanakan

pelayanan. Pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Berikut ini adalah tabel pembahasan dengan menganalisis hasil lapangan dan dikorelasikan dengan teori :

Tabel 1. Rekapitulasi Proses *Improvement* Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia (Lansia) di Puskesmas Klampis Ngasem Kota Surabaya

No.	Sub Indikator	Kondisi Sebelumnya	Temuan	Keterangan
1.	Pendekatan <i>Service (Output)</i> 1. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Terdapat kotak saran di salah satu ruang Puskesmas lengkap dengan alat tulisnya.	Kotak saran dan alat tulis berfungsi namun pengaduan masyarakat secara lisan antar pasien di ruang tunggu juga dilakukan.	Terjadi Proses <i>Continuous Improvement (+)</i>
	2. Maklumat Pelayanan	Petugas bekerja memandu Standar Internal Puskesmas berdasarkan ISO.	Petugas bekerja memandu Standar Internal Puskesmas berdasarkan ISO.	Sudah berjalan Proses <i>Continuous Improvement (+)</i>
	3. Penjasaran	Dianggalkan secara lisan di loket registrasi dan diberikan pengumuman secara manual menggunakan koran yang ditempat di loket registrasi.	Diberikan informasi melalui online via web Puskesmas Klampis Ngasem.	Terjadi Proses <i>Continuous Improvement (+)</i>
	4. Prosedur	Prosedur atau proses pendaftaran dan pelayanan dilakukan secara manual, masyarakat datang langsung ke Puskesmas Klampis Ngasem.	Prosedur atau proses pendaftaran dan pelayanan dilakuk melalui web Puskesmas Klampis Ngasem.	Terjadi Proses <i>Continuous Improvement (+)</i>
	5. Waktu Pelayanan	Pada kondisi dalam menganjurkan untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas.	Umur pasien lama dapat menganjurkan pelayanan secara online menggunakan aplikasi e-health yang dapat diberikan melalui aplikasi android. Sehingga ketika pasien datang ditangani oleh petugas kesehatan.	Terjadi Proses <i>Continuous Improvement (+)</i>

No.	Sub Indikator	Kondisi Sebelumnya	Temuan	Keterangan
	6. Biaya Tarif	Biaya tarif disediakan dengan standar minimal Puskesmas berdasarkan Standar Internal Puskesmas yang biaya tarif tersebut berbentuk banner ditempel di area loket registrasi dan diberikan juga bantuan oleh perantara berupa program star gratis di atas dengan harga yang terjangkau dengan kualitas yang baik.	Melakukan kerjasama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan kartu kesehatan lainnya. Sehingga pasien yang memiliki kartu BPJS atau kartu kesehatan lainnya pelayanan dan obatnya tidak mengeluarkan biaya silang gratis.	Terjadi Proses <i>Continuous Improvement (+)</i>
	7. Kompetensi Pelaksanaan	Petugas kesehatan mampu melaksanakan tugas dan kerjanya sesuai dengan SOP yang Puskesmas Klampis Ngasem.	Petugas kesehatan mampu melaksanakan tugas dan kerjanya sesuai dengan SOP yang Puskesmas Klampis Ngasem.	Sudah berjalan Proses <i>Continuous Improvement (+)</i>
1.	Pendekatan Proses 1. Perilaku Pelaksanaan	Petugas kesehatan melayani masyarakat dengan sopan ramah dan sabar.	Manajemen Puskesmas melaksanakan berbagai pelayanan keawakif dan seband dengan tujuan agar upaya terus petugas kesehatan baik paramedis maupun PNS dapat bekerja dengan baik dalam melayani pasien.	Terjadi Proses <i>Continuous Improvement (+)</i>
2.	Pendekatan Hasil (Output) 1. Produk Spesifik Jenis Pelayanan	Kepuasan masyarakat dinilai dengan melihat tanggapan mereka melalui kotak saran.	Petugas Puskesmas berinteraksi dengan memberikan pin berbentuk lingkaran kepada pasien. Setelah mendapatkan pelayanan, masyarakat pin tersebut akan dimasukkan ke dalam kotak yang ditempatkan orang wajah tersenyum dan wajah sedih. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat ketika diberikan pelayanan.	Terjadi Proses <i>Continuous Improvement (+)</i>

Sumber: Diolah oleh penulis, 2018

Keterangan Penilaian:

Lambang + : Jika terdapat inovasi

Lambang - : Jika tidak terdapat inovasi

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai Proses *Improvement* Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia (Lansia) di Puskesmas Klampis Ngasem Kota Surabaya dengan menggunakan Teori Donabedian melalui tiga pendekatan, yakni pendekatan struktur (*input*), pendekatan proses, pendekatan hasil (*output*) ditemukan dua indikator yang menjadi prioritas pelayanan yakni Maklumat Pelayanan atau pernyataan kesanggupan dan kewajiban

penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan Waktu Pelayanan yakni jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas peneliti ingin memberi saran kepada :

1. Puskesmas, agar melaksanakan sosialisasi kesehatan secara berkala kepada Posyandu Lansia.
2. Bagi Pasien Puskesmas, khususnya pasien lansia, agar aktif mengikuti penyuluhan tentang kesehatan lansia.

DAFTAR REFERENSI

- Adawiyah, Rizqiana. 2015. Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskemas Sedan Kabupaten Rembang Jawa Tengah.
- Ayubi, D. 2009. *Penilaian Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Model Donabedian : Studi Kasus Puskesmas di Kota Depok*. Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional, 24
- Budiarto, 2015. Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang. Makassar
- Donabedian, A. 1980. The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment. Ann Arbor, MI: Health Administration Press.
- Widodo, Joko. 2001. Good Governance: Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah. Insan Cedekia. Surabaya.