

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA UPT PUSKESMAS CITERAS KAB. GARUT

Intan Permata Sari¹⁾, Aris Rinaldi²⁾
Universitas Teknologi Digital¹⁾

¹⁾ Intanpermatasari170101@gmail.com

²⁾ Arisrinaldi@digitechuniversity.ac.id

Abstract

Puskesmas, as one of the district/city technical service implementation units, strives to meet all of the community's needs, wants, and aspirations via the provision of high-quality public services. Having said that, it's terrible that some community health facilities still provide subpar care.

Using a qualitative technique, this research employs descriptive research. The Citeras Health Center medical staff, community health center officers, and community members who have visited the center as patients are the sources of data used in this study. Interviews, eyewitness accounts, and written records were the means of information gathering.

This study's findings support the claim that Citeras Community Health Center provides excellent medical care. Nevertheless, the Cietras Community Health Center's service is poor due to several issues. Lack of public knowledge, insufficient infrastructure and facilities (including X-ray and laboratory capabilities), and occasionally out-of-stock medications (which patients must redeem at the pharmacy) are all obstacles that impede patients' ability to receive treatment.

Keywords : *quality of service, health, health centers*

PENDAHULUAN

Sistem kesehatan masyarakat Indonesia adalah ujung tombak pengobatan pencegahan. Puskesmas memainkan peran penting sebagai organisasi garis depan dalam menyediakan layanan berkualitas tinggi dan memastikan pemerataan kesehatan bagi komunitasnya. Namun demikian, dalam beberapa tahun terakhir, Puskesmas mendapat banyak feedback terhadap kualitas pelayanannya baik berupa laporan maupun pengaduan. Waktu tunggu yang lama, fasilitas yang kurang memadai, dan staf yang tidak ramah merupakan keluhan umum.

Agar pelayanan penyelenggaraan kesehatan dapat mencapai tujuannya, maka harus memenuhi sejumlah kriteria, antara lain tersedia, berkelanjutan, dapat diterima, masuk akal, mudah diperoleh, murah, dan berkualitas tinggi (Azwar, Azrul, 1996).

Kesehatan penyedia layanan berkualitas adalah yang terpenting. Karena berdampak langsung pada kebahagiaan dan kesejahteraan pasien. Oleh karena itu, Puskesmas harus melengkapi analisis yang diperlukan agar dapat memberikan pelayanan medis yang berkualitas. Kami ingin mempelajari variabel dari penyelidikan ini. Satu-satunya faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pusat kesehatan, dan satu-satunya cara untuk meningkatkannya adalah dengan hal tersebut.

Pelayanan kesehatan mengacu pada “keadaan sehat” sesuai dengan Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009. Setiap orang berpotensi hidup produktif secara sosial dan ekonomi jika mempunyai akses terhadap peluang kesehatan jasmani, rohani, psikis, dan sosial. Berada pada ketinggian 545 meter di atas permukaan laut, UPT Puskesmas Citeras merupakan bagian dari wilayah kerja Kecamatan Malangbong dan terletak di sektor utara, kurang lebih empat puluh kilometer sebelah utara Kabupaten Garut. meliputi dataran, perbukitan, dan pegunungan. 304 wilayah perdesaan (RT) dan 70 desa perairan (RW) menjadi wilayah operasional UPT Puskesmas Citeras yang berpenduduk 62.689 jiwa. Jumlah kematian ibu, jumlah kematian bayi, status gizi masyarakat, dan jenis penyakit di wilayah pelayanan puskesmas merupakan beberapa indikasi terhadap keadaan kesehatan masyarakat. Di UPT Puskesmas Citeras, tidak ada laporan kematian ibu dan bayi pada tahun 2020. Oleh karena itu, tujuan penelitian saya mengetahui hal tersebut. Faktor pendorong dan penghambat mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh UPT Puskesmas Citeras Kabupaten Garut, serta kondisi pelayanan saat ini.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kualitas Pelayanan

Memberikan kegiatan dan pelayanan yang dapat diandalkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan aspirasinya adalah yang dimaksud dengan pelayanan yang berkualitas. Puskesmas sebagai salah satu unit pelaksana teknis pelayanan kabupaten atau kota mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan masyarakat yang bermutu kepada masyarakat dan melakukan segala upaya yang wajar untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat. publik.

Sebagaimana dikemukakan oleh Hardiansyah (2011), kualitas pelayanan publik ditentukan pada saat pemeliharaan dan dipengaruhi oleh dinamika terkait kondisi termasuk produk, layanan, manusia, proses, dan lingkungan.

(Arief, 2018) Kualitas menurut definisinya adalah “dinamika terkait kondisi” yang terjadi dalam interaksi antara orang, tempat, dan benda yang memenuhi atau melampaui harapan. Kualitas didefinisikan oleh Kotler dan Arief (2018:117) sebagai sekumpulan karakteristik yang mempengaruhi kinerja suatu produk atau jasa. Untuk memenuhi keinginan yang melekat.

Pengertian kesehatan

Memiliki kesehatan yang baik bukan hanya sekedar kebutuhan obyektif untuk bertahan hidup; itu adalah sumber kekuatan yang dimiliki setiap manusia (Robert, 2018). Orang yang sehat adalah orang yang mampu bertoleransi dan menerima keunikan orang lain; kesehatan sejati lebih dari sekedar kondisi fisik.

Pola hidup sehat mencakup berbagai faktor yang mempengaruhi kesehatan seseorang, seperti menjaga pola makan seimbang, cukup berolahraga, dan menjaga kebiasaan baik. Meskipun faktor keturunan dapat berkontribusi terhadap berkembangnya beberapa penyakit, faktor lingkungan, seperti kualitas air dan udara, serta kondisi lingkungan secara umum juga berperan penting dalam pencegahan penyakit.

Penting bagi kesehatan seseorang untuk memiliki akses mudah terhadap layanan kesehatan, seperti pemeriksaan dan pemeliharaan rutin. Stabilitas emosi,

ketahanan dalam menghadapi kesulitan, dan dukungan sosial yang cukup merupakan komponen kesehatan mental.

Pengertian Puskesmas

Untuk meningkatkan kesehatan masyarakat dan anggotanya, serta kesehatan individu, pusat kesehatan masyarakat menyediakan berbagai layanan. Yaitu Lokasi Pembangunan Bertujuan untuk mewujudkan masyarakat kesehatan yang optimal di seluruh wilayah, hal ini memberikan penekanan yang lebih besar pada tindakan kesehatan preventif dan promotif (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 2019). Yang dimaksud dengan “puskesmas” adalah suatu entitas atau organisasi fungsional yang menawarkan layanan lengkap kepada populasi tertentu di wilayah kerja tertentu melalui berbagai inisiatif terkait kesehatan (Anggraeni & Ratih, 2019).

Fungsi puskesmas sangat penting dalam membangun sistem pelayanan kesehatan bagi penduduk setempat. Tujuan utama dari program ini adalah untuk meningkatkan kesehatan masyarakat secara keseluruhan melalui peningkatan tingkat pengetahuan, motivasi, dan kapasitas untuk menjalani gaya hidup sehat. Oleh karena itu, puskesmas harus dikelola secara terpadu dan berkelanjutan jika ingin berhasil menjalankan operasional kesehatannya, baik pada tingkat masyarakat maupun individu. Menurut Kementerian Kesehatan RI pada tahun 2020, tujuan dari topik ini adalah untuk mewujudkan fasilitas kesehatan yang efisien dan efektif.

Faktor Pendukung Pelayanan

Pelayanan yang dimaksud dalam KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 adalah upaya yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang berwenang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang produk dan jasa milik negara, daerah, BUMN, dan BUMD. secara umum dituangkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku pada saat itu. (Moenir, Pelayanan Pendukung Faktor, 1992) menyatakan bahwa agar pelayanan ketertiban umum dapat berfungsi dengan baik, harus ada hal-hal sebagai berikut:

1. Aspek kesadaran petugas yang terlibat dalam pelayanan. Di sini kami menguraikan kesadaran sebagai referensi dari mereka yang berbasis tindakan
2. Unsur-unsur Pembuktian Pelayanan pekerjaan seorang laki-laki merupakan instrumen penting bagi semua usahanya. Semua pembatasan, baik tertulis maupun tidak tertulis, dalam suatu organisasi, seperti yang berkaitan dengan jam kerja, praktik kerja, disiplin, dan hukuman atas pelanggaran, termasuk dalam komponen ini.
3. Pemahaman menyeluruh terhadap struktur organisasi yang merinci keterampilan dan tanggung jawab masing-masing divisi sejalan dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan serta variabel-variabel yang mempengaruhi perkembangannya merupakan contoh faktor organisasi.
4. Sebagai ukuran pendapatan, dapat dilihat dari hal-hal seperti gaji atau potensi kompensasi sebagai etos kerja yang tinggi.
5. Aspek kompetensi dan kapasitas Tugas diselesaikan sesuai pedoman kerja serta pelatihan khusus pegawai.
6. Faktor pelayanan memperhitungkan ketersediaan sarana, perlengkapan, dan peralatan, serta bangunan dan prasarana pendukung lainnya.

Faktor Penghambat Pelayanan

Permasalahan mengenai penerimaan masyarakat terhadap layanan tetap ada dalam jangka waktu lama karena rumitnya prosesnya. Tidak ada jalan keluar dari tidak adanya layanan pemasok. Rumusan hambatan pelayanan publik secara spesifik seperti yang dikemukakan oleh Moenir (2008):

1. Pelayanan penyelenggaraan publik disinyalir menjadi sasaran tuntutan penyimpangan.
2. Sikap dan perilaku merupakan bagian dari setiap pelaksanaan aktivitas atau profesi. Mengikuti ajaran Pancasila yang dituangkan pada Bab 4, masyarakat Indonesia tidak sesuai dengan norma budaya.
3. Kurangnya kedisiplinan petugas dalam menaati jadwal atau waktu yang telah disepakati sebelumnya.
4. Tidak ada jaminan kapan kesulitan yang panjang ini akan selesai.
5. Adanya ketidakpatuhan terhadap permintaan atau standar dalam penggunaan barang pemrosesan material yang sesuai.
6. Aturan Mereka merasa sendirian dan menganggapnya sulit, membuat stres, atau membatasi.
7. Tidak ada satu pun keluhan yang mendapat jawaban terpuji.

Jika melihat pelayanan pemerintah dari berbagai sudut, dapat kita lihat bahwa faktor penghambat pelayanan publik menjadi alasan utama.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan strategi penelitian deskriptif dan kualitatif. Lokasi penelitian Ini adalah di Puskesmas Citeras Kabupaten Garut Bodgan dan Taylor (2006) menyatakan bahwa suatu teknik dapat didefinisikan sebagai seperangkat pedoman untuk memecahkan masalah dan mencapai tujuan. Saya mencoba mencari solusinya.

Mengenai metode yang digunakan untuk mendapatkan informasi, peneliti mengandalkan sumber primer dan sekunder. Data primer adalah informasi yang dikumpulkan peneliti dari sumber langsung, seperti kunjungan lapangan. Data yang sudah ada, seperti statistik demografi, catatan keuangan, dll, yang sudah divalidasi dan dipublikasikan disebut data sekunder. Pengumpulan data kualitatif teknis sering kali memerlukan wawancara, observasi, dan pendokumentasian temuan.

Penelitian yang melibatkan objek Di sini berada di UPT Puskesmas Kabupaten Citeras, menganalisis kualitas pelayanan kesehatan. Metode yang penulis gunakan antara lain mempelajari suatu topik, membuat catatan, melakukan wawancara, dan menganalisis data.

Para peneliti menggunakan teknik analitik deskriptif-kualitatif untuk mengkaji data, yang tidak hanya mencakup pengolahan dan penyajian data tetapi juga melakukan analisis itu sendiri. Tujuan dari topik ini adalah untuk menggabungkan data yang dikumpulkan sebelumnya dengan karya yang diterbitkan sebelumnya dan materi lain yang telah disiapkan sedemikian rupa sehingga saling melengkapi dan bermanfaat.

Dengan menggunakan metode analisis sistematis deskriptif dan kualitatif, Meskipun saat ini belum begitu terlihat, secara teori, seluruh elemen analisis data harus ditangani dan diintegrasikan satu sama lain.

Dengan metode analisis Penelitian ini bertujuan untuk menyajikan dan mengevaluasi hasil deskriptif penelitian yang dilakukan di UPT Puskesmas

Kecamatan Citeras Kabupaten Garut, Indonesia. Kajian tersebut mencakup gambaran kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Penjelasan mendalam tentang strategi ini disediakan. Topik yang dibahas meliputi desain penelitian, latar dan waktu, populasi, sampel, prosedur pengambilan sampel, variabel penelitian, pengumpulan data, dan analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat umum terhadap pelayanan masyarakat merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan. Dengan demikian, masyarakat mempunyai peran penting dalam menentukan apakah suatu badan publik memberikan layanan berkualitas tinggi. Hal inilah yang menjadi fokus evaluasi pelayanan kesehatan masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan pasien. Pasien yang telah menggunakan layanan fasilitas kesehatan masyarakat dan merasa puas dapat meninjau layanan tersebut di sini. Oleh karena itu, kondisi pasien saat ini di citeras Puskesmas menjadi topik rujukan atau pelayanan kesehatan berkualitas di puskesmas tersebut.

Kualitas Pelayanan Kesehatan pada UPT Puskesmas

Pasien sangat membutuhkan dokter yang kompeten atau petugas pusat kesehatan masyarakat yang dapat memberikan perawatan yang mereka perlukan. Pasien sudah percaya kepada para dokter dan staf Puskesmas karena mereka kompeten dan mampu menjelaskan dengan jelas sehingga masyarakat dapat memahaminya.

Pelanggan sebagai aspek terpenting dalam proses pelayanan jika ingin memahami kualitas pelayanan lembaga publik. Pelayanan yang berkualitas akan berdiri tegak jika diterima atau diberikan sesuai dengan harapan. Sebaliknya, layanan akan memiliki kualitas yang lebih buruk jika harganya lebih mahal dari perkiraan.

Prosedur Pelayanan di Puskesmas Citeras

Berdasarkan hasil wawancara, pasien sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas, khususnya para stafnya. Karena staf tersebut telah menawarkan keahliannya di bidang registrasi prosedur, yang mungkin sangat bermanfaat bagi pasien dengan memberikan kemudahan bagi mereka. akses terhadap informasi tentang pusat kesehatan yang menawarkan layanan ini. Setelah itu, pekerja harus memberikan penjelasan kepada pasien yang membutuhkan disertai informasi bermanfaat.

Waktu pelayanan di Puskesmas Citeras

Puskesmas layanan citeras dan jam operasional Semuanya baik-baik saja Secara teori, namun kenyataannya, banyak yang berpendapat bahwa prosedur pendaftaran terlalu panjang, sehingga mengurangi jam layanan dan menyebabkan personel loket kelebihan beban, sehingga memerlukan penambahan lebih banyak pekerja untuk menyamakan kedudukan.

Biaya dan Tarif Pelayanan di Puskesmas Citeras

Penyelenggara dan masyarakat menggunakan istilah "biaya" untuk mendefinisikan kualitas layanan penyedia, yang didasarkan pada keyakinan dan emosi bersama setiap orang. Berdasarkan temuan wawancara, dokter dapat menentukan bahwa Jika pasien membawa kartunya sendiri, mungkin ada biaya yang terkait dengannya. Dalam skenario yang berbeda, pasien akan dikenakan biaya pendaftaran jika mereka tidak memiliki kartu sendiri.

Produk Pelayanan Puskesmas Citeras

Untuk memenuhi kebutuhan layanan kesehatan masyarakat setempat, Puskesmas menawarkan berbagai layanan dan program, yang secara kolektif dikenal sebagai layanan produk. Hal ini mencakup berbagai layanan, termasuk namun tidak terbatas pada: kesehatan mental, program sosial, konseling kesehatan, imunisasi, konsultasi, dan kesehatan ibu dan anak. Meningkatkan ketersediaan, mendorong pencegahan penyakit yang berhubungan dengan kesehatan, dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat merupakan tujuan dari program ini. Mengkaji apakah petugas medis publik atau tim mampu memenuhi kebutuhan pasiennya dengan cara yang memuaskan dan apakah layanan yang mereka berikan sesuai dengan standar yang ditetapkan adalah tujuan utama penelitian ini.

Kompetensi Pelaksana Pelayanan Puskesmas Citeras

Kompetensi pelaksana suatu puskesmas sangat erat kaitannya dengan evaluasi kemampuan dokter dalam menjalankan pelayanan prosedur dengan tepat. Ketika sejumlah besar karyawan mengikuti aturan, itu menunjukkan bahwa organisasi memiliki disiplin yang baik. Aturan yang sangat penting untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada karyawan di departemen disiplin organisasi. Tujuan organisasi akan lebih mudah dicapai ketika karyawan mempunyai disiplin yang baik, antusias, berpengetahuan luas, efisien, dan bekerja sesuai potensi mereka. Namun demikian, jika karyawan tidak mematuhi norma-norma yang ditetapkan, perusahaan akan mengalami kesulitan dalam mencapai tujuannya.

Pelayanan Pelaksana Perilaku di Puskesmas Citeras

Sikap petugas pada saat pelayanan—tingkat kesopanan, keramahan, konsistensi ketersediaan, tanggung jawab, dan keadilan—adalah contoh perilaku pelaksana. Berdasarkan temuan wawancara, terlihat jelas bahwa terdapat kekurangan staf yang baik terhadap pasien. Oleh karena itu, masyarakat berharap petugas dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan menunjukkan keramahan dan kesediaan. Dalam konteks ini, interaksi berfungsi sebagai sinyal untuk memperhatikan pasien.

Penanganan Keluhan, Saran dan Masukan

Terdapat mekanisme untuk menangani keluhan, gagasan, dan umpan balik, serta untuk melaksanakan instruksi prosedur. Untuk mengevaluasi tanggapan petugas akuntabilitas terhadap pengaduan, rekomendasi, dan bentuk umpan balik lainnya yang diterima, terdapat indikator. Meskipun ada rekomendasi dan kritik, temuan wawancara menunjukkan bahwa masyarakat masih tidak puas. Dan pihak puskesmas segera menerima dengan sikap positif, berbuat baik agar terulang kembali.

Sarana dan Prasarana

Segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu dianggap sebagai sarana. Dalam rangka menjaga agar suatu proses berjalan lancar, infrastruktur adalah segalanya yang menjadi fondasinya. Prasarana dan fasilitas Puskesmas Citeras dapat memfasilitasi pemberian layanan yang tepat waktu dan berkualitas tinggi kepada pasien dan keluarganya. Berikut ini adalah tabel sarana dan prasarana yang tersedia di Puskesmas citeras :

Tabel 1
Sarana dan Prasarana Puskesmas Citeras

No	Sarana dan Prasarana	Wujud Sarana dan Parasana
1	Sarana Rawat Jalan	Poli umum Poli Gigi Poli Mtbs Poli Gizi Poli KIA
2	Sarana Rawat Darurat	Unit Gawat Darurat
3	Sarana Rawat Inap	Rawat Inap
4	Sarana Penunjang	Ruang Loker Ruang Farmasi Ruang Adminitrasi Ruang Imunisasi Ruang Tata Usaha Ruang Laboratorium
5	Sarana Lain	Ruang Dapur Gudang Obat Gudang Barang Garasi Tempat Parkir Kamar Mandi Mushola Aula
6	Prasarana Puskesmas	Mobil Puskesmas Keliling Mobil <i>Ambulance</i> komputer

Sumber : Diolah Peneliti (2024)

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan di UPT Puskesmas Citeras kab. Garut

Faktor pendukung

Penelitian mengenai karakteristik yang berkontribusi terhadap pelayanan berkualitas tinggi di puskesmas mengandalkan wawancara dan observasi partisipan. Berdasarkan apa yang telah disampaikan selama ini, dapat disimpulkan bahwa upaya pelayanan kesehatan masyarakat dalam meningkatkan variabel internal meliputi sosialisasi rutin kepada masyarakat, pengukuran, dan pemberian imunisasi pada balita. pasien berobat ke Puskesmas Citeras Tanpa Biaya untuk segala hal mulai dari pendaftaran hingga pemberian pengobatan. Harga dan ketersediaan yang wajar Masyarakat mungkin lebih cenderung berobat ke pusat kesehatan masyarakat karena adanya kemungkinan ini. Ada unsur eksternal selain unsur internal, seperti tingkat pelatihan individu saat ini dalam kaitannya dengan bidangnya masing-masing. Selain dukungan masyarakat terhadap operasional pelayanan kesehatan di Kecamatan Malangbong.

Faktor penghambat

Peneliti menemukan variabel-variabel yang menghambat mutu pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Citeras berdasarkan observasi dan wawancaranya. Baik Faktor penghambat internal maupun faktor eksternal memiliki pengaruh yang signifikan. Keterbatasan fasilitas yang ada seperti laboratorium. Fasilitas kesehatan masyarakat tidak dilengkapi dengan baik karena masalah ini. Oleh karena itu, Puskesmas harus sesegera mungkin memperoleh fasilitas pelayanan lengkap seperti Puskesmas. Berdasarkan penelitian, penulis dapat menyimpulkan bahwa sebagian besar permasalahan berasal dari kurangnya fasilitas dan kolaborasi antardepartemen. Masyarakat yang memanfaatkan pelayanan puskesmas masih belum mendapatkan pelayanan yang memuaskan, sehingga dapat dikatakan kualitas puskesmas masih kurang. Satu-satunya fasilitas lain yang saat ini belum dimanfaatkan secara maksimal adalah keberadaan televisi di Puskesmas. Penyediaan televisi di fasilitas membantu menghilangkan kebosanan pasien saat menunggu pemeriksaan.

Kependudukan

Setiap orang mempunyai peran, baik di dalam maupun di luar pemerintahan, dalam upaya meningkatkan kesehatan masyarakat, keluarga, komunitas, dan lingkungan. Statistik jumlah penduduk Hal ini penting karena masyarakat telah menjadi titik fokus pembangunan kesehatan. Selanjutnya Statistik ini berkaitan dengan jumlah penduduk di wilayah operasi UPT Puskesmas Citeras :

Tabel 2
Distribusi penduduk wilayah kerja
UPT Puskesmas Citeras Kab. Garut

No	Desa	Jumlah
1	Kutanegara	6.125
2	Sanding	6.107
3	Sanding	7.235
4	Citeras	4.770
5	Sukaratu	5.862
6	Sukarasa	3.631
7	Cibunar	7.511
8	Karangmulya	5.970
9	Lewo baru	3.949
10	Sukajaya	4.449
11	Bunisari	4.075
12	Mekarmulya	4.001
13	Girimakmur	3.484
Jumlah		62.689

Sumber : Diperoleh dari Data Sekunder 2024

Jumlah individu yang berada di wilayah kerja Citeras mencapai 62.689 jiwa, dengan rincian laki-laki sebanyak 31.823 jiwa dan perempuan sebanyak 30.466 jiwa, sebagaimana terlihat pada tabel 2 di atas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Jika penjelasan temuan di atas dapat dipercaya, maka penulis akan Temuan Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan UPT Puskesmas Apabila outcome Termasuk di dalamnya adalah rekomendasi-rekomendasi potensial yang penting bagi UPT Puskesmas Kabupaten Citeras dapat memanfaatkan hal ini untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang diberikannya. Berikut kesimpulan yang dapat penulis ambil :

1. Puskesmas Citeras memiliki keahlian yang diperlukan, dan pusat kesehatan masyarakat seperti Citeras memberikan informasi yang jelas kepada pasien. Pasien sudah terdaftar dan semuanya jelas dengan prosedur dan papannya. Sesuai jam yang dijadwalkan, akan ada masa tunggu. Sayangnya, terdapat kekurangan individu yang terlatih untuk mengelola rekam medis, dan hal ini merupakan kendala utama. Meskipun beberapa karyawan lain sangat membantu, hal ini memerlukan beberapa perbaikan baik dari segi personel maupun kompetensi. Perawatan di klinik tidak dipungut biaya bagi anggota BPJS sesuai ketentuan layanan. Produk dan layanan yang ditawarkan sesuai, hemat energi, dan bermanfaat bagi para profesional medis. Fasilitas kesehatan masyarakat memberikan pelayanan prima, termasuk perbaikan potensi. Oleh karena itu, pelayanan Puskesmas dapat dikatakan berkualitas.
2. Kurangnya televisi, mesin loket, Rontgen, laboratorium, tempat parkir yang memadai, dan obat-obatan merupakan salah satu permasalahan yang mengganggu fasilitas kesehatan citeras. Salah satu faktor yang menghambat masyarakat untuk menggunakan Puskesmas Citeras adalah hal tersebut. Puskesmas Citeras senantiasa mengadakan pelatihan dan konseling. Pasien di fasilitas tersebut tidak dikenai biaya sejak mereka mendaftar hingga mereka meminum obatnya. Karena letaknya yang strategis di dekat fasilitas kesehatan penting, cara mengaksesnya pun ekonomis dan cepat.

Saran

Dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan di UPT Puskesmas Citeras Kabupaten Garut. Peneliti kemudian dapat menentukan tujuan yang ingin dicapai oleh rekomendasi ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Citeras kab. Garut :

1. Puskesmas bisa lebih meningkatkan lagi mengenai sarana dan juga fasilitas nya seperti rontgen, laboratorium, dan Televisi supaya ketika pasien datang bisa mendapatkan kenyamanan selama berobat dan tidak perlu pergi ke rumah sakit untuk melakukan sebuah rontgen atau pun laboratorium.
2. Kemudian pihak puskesmas harus bisa menghimbau kepada masyarakat untuk menyampaikan saran atau masukannya demi kemajuan puskesmas tersebut. Karena, biasanya masyarakat sering mengabaikan kotak saran tersebut.
3. Puskesmas Citeras harus bisa melakukan himbauan kepada para pasien untuk bisa lebih sabar ketika proses antrian yang cukup panjang ketika dibagian loket pendaftaran.
4. Pihak puskesmas bisa membuat area parkir yang cukup luas lagi sehingga ketika pengunjung datang itu tidak perlu parkir di pinggir jalan. Karena khawatir terjadi hal-hal yang tidak inginkann sehingga pengunjung bisa lebih nyaman akan kualitas pelayanan yang ada di puskesmas.
5. Diharapkan pihak puskesmas dapat menyiapkan persediaan obat-obatan sehingga pasien tidak perlu menebus obatnya di apotik.

BIBLIOGRAFI

Buku

- Anggraeni, & Ratih. 2019. *Mutu Pelayanan Kefarmasian pada Puskesmas*. Yogyakarta: CV.Budi Utama.
- Arief, M. 2018. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Penerbitan Bayu Media. .
- Azwar, Azrul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. jakarta: perpustakaan sinar harapan.
- Bodgan, & Taylor. 2006. *Metode Penelitian*. Moleong.
- Creswell, JW 2013. *Penyelidikan kualitatif dan desain penelitian*.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik. Dalam Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Universitas Indonesia.
- Husain, U. 2013. *Tata Cara Pembelian Peralatan Kantor Pada PT Delta Wijaya Consultant Bandung*. Dina Cahyania , 18.
- Moenir. 1992. *Faktor Penunjang Pelayanan*. Desi Ratnasari , 82.

- Moenir. 2008. Faktor Penghambat Pelayanan. *Desi Ratnasari* , 184.
- Moenir, AS 2002. *Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Bumi Literasi.
- Sedarmayati. 2013. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan kepemimpinan masa depan (mewujudkan pelayanan prima dan tata kelola yang baik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiono. 2011. Pengertian Metode Penelitian.
- Sugiyono. 2014. Objek Penelitian. Dalam *Metode Penelitian* (hal. 20).
- Sugiyono. 2017. Teknik Pengumpulan Data. *Sanandya Silmi Pandawangi* , 194.

Artikel

- Ahmad, b. (2007). 217. Diambil dari usulan mutu pelayanan Puskesmas:
<https://www.scribd.com/document/386702409/Proposal-Kualitas-Pejalan-Puskesmas-JADI>
- Bernstein. (2005, 22 Juni). *kesehatan dan pengertian kesehatan* . Diperoleh dari Kementerian Kesehatan:
https://yankes.kemkes.go.id/view_article/119/kesehatan-dan-makna-sehat
- Fertman, CI,, & Allensworth, DD (2010, 22 Juni). *Program Promosi Kesehatan: Dari Teori ke Praktek (Edisi ke-1st)* . Diperoleh dari
<https://doi.org/10.1093/heapro/dar055>
- Peraturan Menteri Kesehatan RI, & Anggraeni. (2019, 11 11). *MASTER-PC-pemahaman Puskesmas*. Diambil dari BAB II_201701202.pdf:
https://repositori.stikes-ppni.ac.id/bitstream/handle/123456789/265/BAB%20II_201701202.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Peters, DH, Garg, A., Bloom, G., & Walker, DG (2016). Kemiskinan dan akses terhadap layanan kesehatan di negara-negara berkembang. *sejarah akademi sains new york* , 1136(1), 161-171.
- Robert, HB (2018, 4 19). RS1_2017_1_885_Bab2.pd. Diambil dari Microsoft Word - RS1_2017_1_885_Bab2.doc:

http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/RS1_2017_1_885_Bab2.pdf

Menurut Undang-undang

Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas .

Menurut KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan .