BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN LAPORAN KKL

4.1 *Tangibles* dalam kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cimahi Utara melalui SIMPUS

Hasil dari penelitian ini adalah berupa informasi dan data yang akurat mengenai permasalahan yang diteliti yaitu mengenai kualitas pelayanan kesehatan melalui SIMPUS di Cimahi Utara studi pada proses pendaftaran registrasi pasien baru dan pendaftaran kunjungan pasien, hasil dari data dan informasi tersebut dituangkan dalam pembahasan laporan KKL ini. Dimana, peneliti dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan tersebut adalah dengan cara menggunakan indikator-indikator ukuran kualitas pelayanan.

Adapun indikator-indikator yang dipakai oleh peneliti adalah *tangibles, reliability, responceveness, assurance,* dan *emphaty.* Indikator-indikator tersebut merupakan ukuran dalam mencapai suatu pelayanan yang berkualitas dalam konteks ini adalah pelayanan kesehatan yang disajikan oleh aparatur dalam proses pendaftaran baik itu menyangkut pendaftaran registrasi pasien baru maupun pendaftaran kunjungan pasien.

Indikator-indikator inilah yang dijadikan tolak ukur peneliti dalam melakukan proses penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cimahi Utara melalui SIMPUS khususnya pada proses pendaftaran registrasi pasien baru dan pendaftaran kunjungan pasien. Indikator-indikator tersebut juga membantu peneliti dalam proses

wawancara kepada informan baik itu terkait dengan aparatur maupun dengan masyarakatnya, sehingga dengan menggunakan indikator tersebut mempermudah dalam proses penelitian, penelitian menjadi lebih terarah dan jelas serta hasilnya kita dapat mengetahui apakah pelayanan kesehatan di Puskesmas Cimahi Utara sudah berkualitas atau belum melalui penerapan SIMPUS.

Proses penelitian ini dilakukan selama satu bulan di Puskesmas Cimahi Utara terkait dengan pelayanan kesehatan kepada masyarakat melalui SIMPUS ternyata pada prakteknya, terjadi banyak permasalahan terkait dengan penerapan SIMPUS khususnya pada proses pendaftaran baik itu pendaftaran registrasi pasien baru maupun pendaftaran kunjungan pasien, dimana setelah melakukakan penelitian yang menjadi masalah sentral adalah terkait dengan SDM dan sarana serta prasara. Untuk memperjelas masalah tersebut, peneliti akan jabarkan permasalahan tersebut yang dihubungkan dengan ukuran kualitas pelayanan.

Indikator pertama dalam melihat kualitas pelayanan kesehatan di Cimahi Utara melalui SIMPUS adalah *tangibles* atau bukti langsung, *tangibles* merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan. Dengan demikian *tengibles* dilihat dari perspektif pemerintahan adalah pengabdian dari pemerintah kepada masyarakat yang terwujud dalam suatu pelayanan yang diberikan, dimana *tengibles* meliputi fasilitas fisik,

peralatan, personel, dan media komunikasi seperti kondisi gedung, komputer, printer, dan lain sebagainya yang berhubungan dengan sarana dan prasarana.

Maksud *tengibles* pada penelitian ini adalah *tengibles* terkait dengan proses pelayanan kesehatan melalui SIMPUS pada proses pendaftaran di Puskesmas Cimahi Utara. Dimana untuk mengukur keberadaan *tengibles*, peneliti menggunakan indikator kelengkapan aparatur yang melayani masyarakat, kelengkapan peralatan pelayanan dan kesesuaian waktu pelayanan dengan jam kerja dalam proses pelayanan kesehatan melalui SIMPUS.

Indikator pertama dalam *tangibles* adalah kelengkapan aparatur yang melayani masyarakat. Maksud dari pernyataan tersebut adalah adanya kesesuaian antara jumlah aparatur dengan jumlah masyarakat yang melakukan kunjungan kesehatan. Dalam hal ini berdasarkan penelitian yang telah dilakukan jumlah aparatur dalam puskesmas Cimahi Utara tidak sebanding dengan masyarakat yang melakukan kunjungan kesehatan, dilihat dari jumlah pegawai Puskesmas yang hanya 26 orang padahal standar jumlah aparatur dalam sebuah instansi adalah minimal 30 orang. Membludaknya masyarakat membuat aparatur kewalahan dalam memberikan pelayanan.

Hal tersebut menyebabkan adanya fungsi ganda dalam setiap aparatur yang seharusnya masing-masinga aparatur hanya berpaku pada tugasnya sendiri, tetapi karena kurangnya jumlah aparatur maka aparatur menjadi mempunyai tugas yang lain. Ditambah lagi apabila ada salah satu

aparatur yang tidak masuk karena sesuatu hal. Proses pelayanan menjadi kacau dan menjadi lambat terkait dengan tidak adanya pengganti, sekalipun ada pengganti, aparatur tersebut harus mendapat pelatihan terlebih dahulu karena mengerjakan yang bukan bidangnya sendiri sehingga menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat sekali pun dengan diterapkannya SIMPUS.

Salah satu contoh mengenai permasalahan tersebut adalah pada loket pendaftaran, dimana aparatur yang bertugas adalah sebanyak dua orang, namun apabila salah satu petugas tidak hadir maka proses pendaftaran tersebut hanya ditangani oleh satu orang, hal tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat karena dengan masyarakat yang setiap hari selalu membludak tetapi tidak ditunjang dengan jumlah aparatur yang memadai. Oleh karena itu untuk mengisi kekosongan tersebut ada aparatur lain yang membantu namun terkadang aparatur pembantu tersebut tidak mengetahui mekanisme cara kerjanya.

Indikator kedua pada *tangibles* adalah kelengkapan peralatan pelayanan yang menunjang penerapan SIMPUS, berdasarkan penelitian yang dilakukan perlengkapan yang menunjang penerapan SIMPUS khususnya pada proses pendaftaran, dimana perlengkapan yang berkaitan dengan proses pendaftaran seperti komputer, printer, *barcode*, dan *speaker* masih kurang memadai, hal ini dilihat dari sudut pandang kelayakan terutama terkait komputer.

Komputer yang dipakai dalam menunjang penerapan SIMPUS di loket pendaftaran kurang layak karena komputer masih menggunakan *Microsoft*

Acces maka dengan penggunaan link 5 s/d 6 komputer secara bersamaan ditambah dengan jumlah data pasien yang sudah mencapai ribuan maka kecepatan proses akan semakin lambat. Dan akhirnya membuat komputer *hang*, kemudian harus di *restart* ulang, hal tersebut membuat proses pelayanan tertunda dan memperlambat proses pelayanan. Kejadian tersebut tidak hanya terjadi sekali saja tetapi sering apabila data pasien banyak. Ditambah dengan prosesor yang masih rendah yang masih berbasis *intel pentium* membuat semakin lambat jalannya proses pelayanan terutama pada saat pendaftaran.

Indikator terakhir yang peneliti pakai dalam menilai *tangibles* adalah kesesuaian waktu pelayanan dengan jam kerja. Terkait dengan masalah waktu pada Puskesmas Cimahi Utara menurut perspektif peneliti sudah sesuai. Hal ini terlihat pada jam kerja puskesmas yaitu dari jam 07.00 s/d 14.00 wib. Namun dalam hal ini yang menjadi kendala pada proses pelayanannya adalah kurang disiplinnya aparatur, terlihat dari aparatur telat datang kemudian pulang sebelum waktunya, sehingga sebelum jam kerja selesai kondisi puskesmas sudah sepi hanya tinggal tersisa beberapa aparatur saja yang sibuk dengan urusannya. Dan yang paling krusial adalah terkadang puskesmas tutup lebih awal karena sudah tidak adanya aparatur yang bertugas hal ini menyebabkan kesalahan persepsi pada masyarakat. Dimana masyarakat mengira puskesmas sudah tutup jam 12.00 atau jam 11.00an, namun kesalahsangkanya masyarakat ini menjadi suatu keuntungan bagi aparatur yaitu mengurangi beban tugasnya.

4.2 *Reliability* dalam kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cimahi Utara melalui SIMPUS

Indikator kedua yang dipakai peneliti untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan melalui SIMPUS di Cimahi Utara pada proses pendaftaran adalah Keandalan (*Reliability*). *Reliabily* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, tepat dan terpercaya. Untuk mewujudkan suatu *reability* tersebut, disini peneliti menggunakan aspek kemampuan aparatur dalam menjalankan aplikasi SIMPUS, kesesuaian tarif pelayanan dengan tempat pelayanan yang mudah dijangkau.

Konsep *reliability* ini sejalan dengan konsep pelayanan pada dasarnya yaitu sesuatu yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhannya untuk memberikan kepuasan. Dimana indikator pertama untuk menilai *reliability* adalah kemampuan aparatur dalam hal ini adalah kemampuan aparatur dalam menjalankan aplikasi SIMPUS. Dalam hal ini kemampuan para aparatur Puskesmas Cimahi Utara dalam menjalankan aplikasi SIMPUS dipandang masih kurang memadai.

Hal tersebut terlihat dari sebagian aparatur yang belum mengerti dengan mekanisme atau cara kerja dari SIMPUS itu sendiri yang menyebabkan aparatur untuk kembali ke manual, namun hal tersebut tidak terjadi di semua aparatur, oleh karena itu dalam hal ini peran pusat sangat diperlukan untuk menunjang kemampuan aparatur tersebut.

Indikator kedua dari *reliability* adalah kesesuaian tarif pelayanan. Dalam hal ini peneliti masih simpangsiur karena belum adanya kepastian dari aparatur yang berwenang, aparatur disini khususnya adalah pusat, mereka tidak memberikan penjelasan yang gamblang kenapa sampai dinaikannya tarif Puskesmas yang awalnya hanya Rp.3000,- menjadi Rp.5000,-. Disini membuktikan tidak adanya transfaransi dari pemerintah kepada masyarakat. Padahal salah satu asas dalam pelayanan adalah transfaransi, namun kembali hal ini hanyalah konsep semata dalam realitasnya nihil.

Akibat tidak adanya tranfaransi ini, menimbulkan persepsi dari masyarakat, bahwa dengan adanya teknologi informasi menyebabkan kenaikan tarif pelayanan sehingga masyarakat cenderung enggan untuk memilih menggunakan teknologi informasi tetapi mereka lebih memilih manual karena biayanya yang lebih murah. Persepsi masyarakat ini bersifat global maksudnya adalah merata untuk semua program pemerintahan yang berbasis teknologi informasi tidak terkecuali pada SIMPUS, berdasarkan pada penelitian yang saya lakukan bahwa masyarakat kaget akan kenaikan tarif pelayanan kesehatan ini walau pun kenaikannya tidak seberapa tapi masyarakat tetap memandang biaya tersebut mahal.

Jika memandang permasalahan ini dari sesuai atau tidaknya tarif tersebut dengan pelayanan yang diberikan, untuk masyarakat yang tahu dengan teknologi seperti pada kalangan akademi, memandang hal ini sesuai karena pelayanan yang diberikan pun lebih cepat. Tetapi, jikalau

yang memandangnya masyarakat awam, tarif ini terlalu mahal untuk proses pelayanan kesehatan apalagi hanya untuk proses registrasi pasien baru. Karena keinginan masyarakat adalah kebutuhanya terpenuhi tanpa ada beban pada masyarakatnya.

Indikator terakhir dalam menilai *reliability* adalah tempat pelayanan yang mudah dijangkau. Faktor-faktor yang mempangaruhi kepuasan masyarakat adalah selain pelayanan yang optimal, tetapi harus ditunjang dengan tempat atau lingkungan untuk memperoleh pelayanan tersebut. Dilihat dari letak Puskesmas Cimahi Utara yang menyatu dengan kantor Kecamatan cukup strategis dan tidak menjadi persoalan bagi masyarakat. Selain itu, di wilayah kerja Kecamatan Cimahi Utara juga banyak fasilitas pelayanan kesehatan yang dikelola pihak swasta antara lain praktek dokter, klinik/balai pengobatan, praktek bidan dan mantri, serta paraji. Dan keberadaan rumah sakit juga yang sangat mendukung kesehatan masyarakat, dan tidak jauh dari wilayah Cimahi Utara terdapat 2 (dua) rumah sakit yang dekat, yaitu RSUD Cibabat dan RS Mitra Kasih.

Adapun Jarak antara Puskesmas dengan tempat-tempat yang strategis tersebut adalah sebagai berikut:

1. Jarak dari Puskesmas ke Dinas Kesehatan Kota Cimahi adalah 300 meter.
2. Jarak dari Puskesmas ke Rumah Sakit Umum Daerah (RS Cibabat) adalah 800 meter.
3. Jarak dari Puskesmas ke Rumah Sakit Umum Pusat (RSHS) adalah 8 kilo meter.

Mengacu kepada keadaan geografis Puskesmas Cimahi Utara, maka Puskesmas Cimahi Utara merupakan Institusi pelayanan kesehatan yang terjangkau oleh masyarakat Cimahi Utara karena letaknya yang strategis dikelilingi oleh tempat-tempat yang penting sehingga tidak membebani masyarakat dengan jarak tempuhnya, selain itu masyarakat pun mudah untuk menemukan letak Puskesmas Cimahi Utara karena letaknya yang strategis. Hal ini menjadi keuntungan bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan.

4.3 *Responceveness* dalam kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cimahi Utara melalui SIMPUS

Indikator berikutnya dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan melalui SIMPUS di Puskesmas Cimahi Utara adalah Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Dalam hal ini diperlukan adanya kesigapan dari aparatur dalam menangani keluhan dari masyarakat. Oleh karena itu dalam indikator *responsiveness*, peneliti menggunakan indikator kecepatan aparatur dalam memproses produk layanan dan kecepatan aparatur dalam menindaklanjuti keluhan masyarakat

Indikator pertama yang digunakan peneliti dalam proses *responsiveness* adalah kecepatan aparatur dalam memproses produk layanan. Dimana dalam hal ini kecepatan aparatur dalam memproses prosuk layanan dinilai dari segi aparatur dalam memproses pelayanan

pendaftaran yang meliputi pendaftaran registrasi pasien baru maupun pendaftaran kunjungan pasien. Dengan adanya SIMPUS kecepatan dalam memproses pelayanan ini sudah tidak diragukan lagi karena sifat dari sistem informasi yang otomatis membuat proses pendaftaran menjadi mudah dan cepat.

Hal ini terlihat dari cara kerja SIMPUS dalam proses pendaftaran yaitu sebagai berikut:

1. Membuka submenu pendaftaran dengan menunjuk/mengklik mouse pada menu pelayanan. Dilanjutkan dengan memilih submenu pendaftaran.
2. Masuk pada *form* registrasi dengan mengklik tombol pasien, yang terdapat pada bagian bawah submenu.
3. Setelah *form* data pasien tampak, isi identitas pasien baru tersebut dengan langkah-langkah sebagai berikut:
    a. No. Registrasi secara otomatis akan menghitung sendiri
    b. Tanggal daftar secara otomatis sesuai tanggal pada saat mengisi data
    c. Nama, diketik rapat kiri, nama harus sesuai KTP, bila ada gelar dianjurkan untuk ditulis dibelakang nama, misalnya Haeria, Drs, Mkes.
    d. J. Kelamin, klik tombol pilih kemudian pilih L (laki-laki) atau P (Perempuan)
    e. Gol. Darah, klik tombol pilih kemudian pilih A, B, AB atau O

f. Tgl. Lahir, ketikan tanggal (2 digit), bulan (2 digit) atau tahun (a digit) kelahiran, bila lupa atau tidak tahu langsung ke kotak umur
g. Umur, otomatis terisi bila tanggal lahir diisi, ketik umurnya bila tanggal lahir tidak diketahui
h. Alamat, ketik alamat sesuai KTP, nama jalan, nomor, rt/rw
i. Lokasi, klik tombol pilih dalam wilayah, luar wilayah atau luar kota
j. Wilayah, untuk desa/kelurahan, sesuai alamat kelurahan pasien
k. No. Identitas terdiri dari no. KTP, boleh diisi boleh tidak
l. Status, klik dan pilih lajang, menikah, janda atau duda
m. Pekerjaan, klik dan pilih PNS, swasta, petani dan lain-lain.
n. Agama, klik dan pilih Islam, Katolik, Protestan, Hindu, Budha
o. Ortu/suami dengan cara ketik nama orang tua ayah/ibu bila pasien belum berkeluarga, atau nama suami/istrinya bila pasien sudah menikah
p. Cara bayar, klik dan pilih tunai, askes, gratis, gakin dan astek
q. No. Kartu, ketikan nomor kartu askes, astek atau gakin
r. Untuk menyimpan ke dalam *database* registrasi klik tombol simpan, registrasi selesai.

Sekilas terlihat panjang alur proses pendaftarannya, tetapi hal itu tidak semuanya harus diisi, hanya sebagiannya saja karena sifat dari SIMPUS yang otomatis, kemudian masyarakat pun hanya tinggal menyebutkan identitas diri dan selanjutnya dikerjakan oleh aparatur. Keuntungan dari penerapan SIMPUS ini adalah selain proses pelayanan kesehatan yang

menjadi cepat, kemudian mempermudah kinerja aparatur pula dalam memberikan pelayanan yang cepat, mudah, efektif dan efisien.

Indikator berikutnya dalam menilai *responceveness* adalah kecepatan aparatur dalam menindaklanjuti keluhan masyarakat. Seperti yang telah dijelaskan di atas bahwa dengan diterapkannya SIMPUS proses pelayanan kepada masyarakat menjadi cepat termasuk dalam menindaklanjuti keluhan masyarakat seperti pada kasus keadaan darurat yang pada waktu penelitian adalah adanya keluhan masyarakat mengenai kesalahan data, dimana data yang dihasilkan tidak sesuai, hal ini terjadi karena kecerobohan aparatur bukan karena sistem informasinya.

Pada saat itu aparatur dalam konteks ini adalah petugas Puskesmas langsung memberikan respon kepada masyarakat tersebut dan memperbaiki kesalahan data tersebut, dimana proses dalam perbaikan data tersebut cepat dengan menggunakan aplikasi SIMPUS, masyarakat yang mempunyai keluhan tersebut hanya tinggal menyebutkan nama serta no.registrasi maka data orang tersebut langsung muncul dalam suatu rekam medis. Hal ini disebabkan karena cara kerja SIMPUS dalam memproses data bekerja dari unit satu ke unit lainnya yang terintegrasi dalam satu server.

4.4 *Assurance* dalam kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cimahi Utara melalui SIMPUS

Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-

raguan. Dengan demikian fokus perhatian *assurance* adalah berkaitan dengan sifat meliputi keamanan, kenyamanan, dan kepercayaan. *Assurance* ini merupakan salah satu indikator dalam menilai kualitas pelayanan, dimana dalam penelitian ini *assurance* dijadikan indikator dalam melihat kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cimahi Utara melalui SIMPUS dalam proses pendaftaran, dimana peneliti mengukur *assurance* dengan indikator terciptanya rasa aman dan nyaman pada diri masyarakat kemudian adanya prosedur dan persyaratan pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami.

Pertama, Terciptanya rasa aman dan nyaman. Dalam suatu proses pelayanan diperlukan adanya pemberian rasa aman dan nyaman hal ini sesuai dengan prinsip pelayanan yang menerangkan bahwa Kemanan, dalam arti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.

Rasa aman dan nyaman terkait dengan fasilitas maupun sikap yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat. Melihat kepada fasilitas yang diberikan kepada masyarakat pada saat proses pelayanan kesehatan berlangsung menurut hemat peneliti nyaman dan aman, hal ini terkait dengan berbagai fasilitas dalam puskesmas seperti ruang tunggu yang besar yang dilengkapi dengan kursi dan televisi membuat para pasien menjadi nyaman ketika menunggu gilirannya, ditambah dengan banyaknya para pedagang yang menyajikan berbagai jenis makanan sehingga masyarakat tidak perlu khawatir atau takut kelaparan. Dengan

adanya berbagai fasilitas yang diberikan oleh puskesmas membuat nilai positif pada masyarakat.

Masyarakat dalam hal ini pun mendapat keamanan apabila terjadi sesuatu yang tidak sesuai dengan regulasi yang berlaku di puskesmas Cimahi Utara karena didukung oleh adanya kepastian hukum dalam proses pelayanan kesehatan. Sehingga masyarakat tidak perlu khawatir terjadi sesuatu yang tidak diinginkan karena para aparaturnya telah dibekali oleh regulasi yang mengikatnya.

Indikator selanjutnya adalah adanya prosedur dan persyaratan pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami. Dengan diterapkannya SIMPUS menimbulkan adanya prosedur dan persyaratan sederhana dan mudah dipahami. Hal ini terkait dengan prosedur dalam proses pendaftaran, dimana dahulu sebelum diterapkannya SIMPUS pertama, pasien mendaftar di loket pendaftaran. Kedua, ketika dokter mengisi rekam medis pasien. Ketiga, ketika dokter menulis resep untuk pasien. Keempat, ketika petugas apotek mencatat obat yang diberikan pada pasien. Kelima, ketika petugas melakukan rekap dari rekam medis ke buku rekapitulasi. Dimana alur pada proses pendaftaran begitu panjang, namun sekarang prosedur dalam proses pendaftaran hanya sekali yaitu di loket pendaftaran saja selanjutnya akan diproses secara otomatis oleh komputer.

Persyaratan yang mudah karena disini pasien hanya membawa KTP untuk melakukan registrasi dan kartu puskesmas untuk pendafataran kunjungan pasien, dengan adanya persyaratan dan prosedur yang mudah

membuat kenyamanan masyarakat yang hendak melakukan kunjungan kesehatan serta tidak membebani masyarakat, ditambah dengan tidak adanya diskriminasi oleh aparatur yaitu suatu bentuk rasa keberpihakan yang diberikan aparat kepada masyarakat yang mengajukan pelayanan sehingga menciptakan adanya rasa keadilan. Dengan demikian segala bentuk keinginan masyarakat yang bersangkutan dengan kegiatan pelayanan dapat benar-benar terjamin oleh aparat.

4.5 *Emphaty* dalam kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cimahi Utara melalui SIMPUS

Indikator terakhir yang peneliti gunakan untuk melihat kualitas pelayanan kesehatan melalui SIMPUS pada proses pendaftaran di Puskesmas Cimahi Utara adalah empati (*emphaty*). *Emphaty* merupakan syarat untuk peduli dan memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Fokus perhatian dari empati adalah adanya kepedulian dan perhatian yang tulus dalam memberikan pelayanan dari aparatur kepada masyarakat. Sehingga terjalin hubungan yang kondusif antara aparatur dengan masyarakat dalam hal ini adalah petugas puskesmas dengan pasien. Dengan demikian dalam menilai indikator *emphaty,* peneliti menggunakan sub indikator adanya perhatian kepada masyarakat dan adanya penjelasan yang tepat terhadap keluhan pasien.

Perhatian terhadap masyarakat merupakan Tugas pokok para aparatur dalam sehari-harinya dengan memberikan perhatian yang baik kepada para pemakai jasa layanan tidak hanya sekedar melaksanakan tugas dan

kewajiban saja. Dengan perhatian sebagai awalnya memungkinkan proses pelayanan kesehatan khusus dalam proses pendaftaran akan dapat dilaksanakan lebih baik dan memuaskan bagi semua pengguna layanan.

Di puskesmas Cimahi Utara perhatian aparatur kepada masyarakat ditujukan dengan adanya penjelasan-penjelasan yang tepat mengenai cara atau mekanisme dalam proses pendaftaran melalui SIMPUS, dengan begitu membuat masyarakat mengerti dan memahami bagaimana proses pelayanan kesehatan dengan menggunakan teknologi informasi khusunya mengenai SIMPUS kemudian ditambah dengan adanya penyuluhan kepada masyarakat yang merupakan wujud perhatian aparatur.

Sub indikator terakhir untuk menilai indikator empati adalah adanya pemberian penjelasan yang tepat terhadap keluhan masyarakat. Keluhan masyarakat ini bisa terkait dengan adanya kesalahan informasi, kesalahan data yang dihasilkan dan lain sebagainya berhubungan dengan adanya kekuranganpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Memberi kejelasan yang tepat merupakan salah satu dari upaya untuk memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan. Untuk itu maka masyarakat akan mengerti dengan kesulitan-kesulitan yang dihadapi aparat dalam menjalankan tugasnya sehingga masyarakat tidak banyak mengeluh dan dapat memaklumi apabila terjadi keterlambatan atau kesulitan yang dihadapi oleh aparat. Kejelasan yang tepat terhadap keluhan pasien terlihat dari adanya penjelasan yang rinci oleh aparatur kepada pasien terkait dengan keluhannya melalui sebagai sistem yang

menangani proses kesalahannya jika terkait dengan data dan informasi yang tidak valid dan akurat yang biasanya disampaikan secara khusus, antara aparatur dengan masyarakatnya disini adalah yang mempunyai keluhan, dimana hal itu dilakukan untuk memperoleh solusi yang tepat dalam mengatasi keluhannya serta adanya persepsi yang sama antara aparatur dengan masyaratnya.