

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PEMURUS DALAM KOTA BANJARMASIN

Nazadtila Agustina¹, Murakhman Sayuti Enggok², Murdiansyah Herman³

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, 12, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjar, NPM. 17120253

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, 12, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjar, NIDN. 1122035801

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, 12, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjar, NIDN. 1109127301

nazadilla.agustina11@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan skripsi ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin. Serta untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin.

Jenis penelitian ini yaitu jenis penelitian deskriptif kualitatif, merupakan suatu metode untuk memecahkan masalah yang diselidiki dengan memberikan gambaran keadaan subyek atau obyek penelitian. Wawancara bersama Kepala Puskesmas, Analisa Data dan Informasi lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin masih terdapat nya fasilitas fisik yang kurang memadai dan masih terdapatnya petugas layanan yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kesimpulan dari penelitian ini, fasilitas Puskesmas Pemurus Dalam perlu ditingkatkan lagi, harus bisa tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, serta waktu pelayanan sebaiknya dilakukan sesuai dengan jam kerja.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Kesehatan, Puskesmas

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to determine the quality of health services to the community at the Pemurus Dalam Community Health Center in Banjarmasin. As well as to determine patient satisfaction with the quality of health services at the Pemurus Dalam Health Center in Banjarmasin City.

This type of research is descriptive qualitative research, is a method to solve the problem being investigated by providing an overview of the state of the subject or object of research. Interview with the Head of the Health Center, Analysis of Data and other Information.

Based on the results of the study, it can be concluded that the Pemurus Inner Health Center in Banjarmasin City still has inadequate physical facilities and there are still service officers who are not friendly in providing services to the community. The conclusion of this study, Pemurus Dalam Puskesmas facilities need to be improved again, must be able to maintain and improve service quality, and service time should be carried out according to working hours.

Keywords: Quality of Health Services, Public health center

I. PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan ujung tombak yang memberikan pelayanan kesehatan secara terpadu, menyeluruh dan mudah dijangkau. Dalam memberikan pelayanannya, Puskesmas harus memperhatikan kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah perbedaan antara harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan kinerja pelayanan yang ada di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kepuasan pasien di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin dengan menggunakan dimensi kepuasan pelayanan kesehatan yang terdiri dari : Tanggible , Reliability , Resvinsivness , Assurance , dan Empty. Dalam meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas petugas kesehatan agar lebih tanggap dan senantiasa memberikan perhatian lebih terhadap pasien yang berkunjung untuk pelayanan kesehatan terutama pada orang tua lanjut usia agar mereka merasa diperhatikan juga pada pasien yang berjenis kelamin perempuan serta pasien yang berpendidikan rendah.

Dalam rangka mengembangkan visinya yaitu, mewujudkan pelayanan kesehatan berkualitas menuju masyarakat Pemurus Dalam sehat, mandiri dan berkeadilan, serta misi salah satunya adalah menggerakkan peran aktif masyarakat dalam mewujudkan lingkungan yang sehat.

Setiap lapisan masyarakat berhak mendapatkan jaminan kesehatan. Untuk menjamin kesehatan diperlukan suatu sistem yang mengatur penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat untuk tetap hidup sehat. Pelayanan kesehatan yang memadai merupakan tumpuan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Masyarakat berharap untuk mendapatkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggungjawab, aman, bermutu serta merata dan nondiskriminatif, sehingga hak-

hak pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi berbagai faktor seperti sikap pemberi pelayanan, kondisi ruangan, kelengkapan sarana dan fasilitas, termasuk didalamnya hak pasien dari hak atas badan sendiri/hak privasi. Faktor sikap pemberi pelayanan contohnya kedisiplinan, kesopanan, dan tanggungjawab petugas, sedangkan kondisi ruangan berkaitan dengan kenyamanan. ersebut dapat terlindungi.

Puskesmas pada kenyataannya belum memberikan pelayanan yang memuaskan seperti yang diharapkan oleh pasien/konsumen. Mengingat begitu banyak masalah yang dialami pasien ketika pertama kali datang kepuskesmas antara lain pelayanan awal, sikap aparatur puskesmas dalam menangani pasien, sarana yang tersedia, kelengkapan obat-obatan dan kebersihan rumah sakit, dan akhirnya pasien akan pindah ke klinik yang memberikan pelayanan yang lebih bagus.

Undang – Undang No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dijelaskan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dan bahwa setiap hal yang menyebabkan terjadinya gangguan kesehatan pada masyarakat Indonesia akan menimbulkan kerugian ekonomi yang besar bagi negara, dan setiap upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat juga berarti investasi bagi pembangunan negara.

Salah satu upaya pemerintah untuk membantu kelangsungan hidup masyarakat yang berkaitan dengan kesehatan yang menjunjung tinggi hak asasi manusia khususnya hak untuk hidup maka pemerintah membuat Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang disingkat (Puskesmas). Ini bertujuan untuk membantu masyarakat dalam bidang kesehatan dan dengan adanya Puskesmas ini masyarakat akan lebih mudah mendapatkan pelayanan kesehatan yang diberikan melalui program yang dibuat oleh pemerintah.

Menurut Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Kesehatan bahwa untuk meningkatkan mutu dibidang Pelayanan

Kesehatan membutuhkan peran serta masyarakat yang merupakan tanggungjawab bersama antara Pemerintah Daerah dan Masyarakat.

Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin tidak terlepas dari kondisi-kondisi di atas, maka dari itu aparatur Puskesmas harus memperbaiki kualitas sumber daya manusia dan kompetensi pegawai semua bidang khususnya dalam bidang pelayanan kesehatan untuk memperoleh kualitas pelayanan yang prima. Berdasarkan hasil penelitian, diduga bahwa kepuasan masyarakat masih rendah, hal ini terlihat dari kualitas pelayanan yaitu:

1. Kedisiplinan petugas pelayanan, contohnya pegawai Puskesmas Pemurus Dalam kurang sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Tanggung jawab petugas pelayanan, contohnya pegawai puskesmas kurang bertanggung jawab dalam pelayanan.

Berdasarkan indikator di atas, masalah yang timbul diduga kualitas pelayanan belum seluruhnya sesuai dengan masyarakat inginkan yaitu:

1. Bukti langsung, contohnya ruang tunggu masyarakat/pasien kurang nyaman.
2. Kehandalan, contohnya adalah pegawai puskesmas yang kurang cepat dalam melayani masyarakat/pasien dilihat dari tenaga medis maupun sarana prasarananya.
3. Daya tanggap, contohnya pegawai medis kurang tanggap dalam menanggapi keluhan-keluhan pasien.

Berdasarkan uraian di atas dari itu penulis mengangkat permasalahan penelitian ini dengan judul "**Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pemurus dalam Kota Banjarmasin**".

II. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Pemurus Dalam?
2. Bagaimanakah kepuasan pasien di Puskesmas Pemurus Dalam?

III. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Pemurus Dalam.
2. Untuk mengetahui kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin.

IV. MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi Puskesmas
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi para pegawai Puskesmas Pemurus Dalam tentang kualitas pelayanan dan minat ulang berobat pada pasien, sehingga pegawai dapat memahami bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan minat ulang berobat pasien.
2. Bagi Peneliti lain
Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan dapat dijadikan acuan untuk penelitian yang relevan dengan penelitian ini.

V. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian pendekatan kualitatif yang mempunyai karakteristik alami sebagai sumber data langsung penelitian ini dilakukan secara wajar dan alami sesuai fakta lapangan dan tanpa adanya manipulasi (Zainal Arifin: 2011 :29).

Alasan menggunakan metode ini ingin mendiskripsikan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin, agar lebih mudah menyajikan secara langsung hubungan antara peneliti dan subjek peneliti.

Dilihat dari jenis penelitian, maka penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu suatu metode untuk memecahkan masalah yang diselidiki dengan memberikan gambaran keadaan subyek atau obyek penelitian (seorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain). Serta data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, catatan atau memo dan dokumentasi resmi lainnya.

Penelitian ini akan difokuskan pada bagaimana kualitas pelayanan kesehatan

Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin dilihat dari dimensi reliability , tangible , responsiveness , assurance , dan empathy.

VI. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Pemurus Dalam

Penelitian kualitas pelayanan pada Puskesmas Pemurus Dalam ini menggunakan 5 dimensi, yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Berdasarkan hasil penelitian masing-masing dimensi sebagai berikut:

a. Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung sangat berpengaruh terhadap kepuasan langsung, bukti langsung merupakan fisik dari suatu Puskesmas untuk melakukan pelayanan yang baik seperti kerapian, dan kebersihan ruangan serta teknologi yang digunakan bisa untuk memberikan informasi kepada pasien. Bukti langsung ini sangat berpengaruh dalam kenyamanan dan kelancaran untuk memberikan pelayanan. Seperti yang dikatakan oleh bapa H. Suryani Syahril, SKM:

“keadaan fasilitasnya misalnya kebersihan dan kerapian ruang tunggu di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin sudah sesuai standar yang ada di Puskesmas kondisinya rapi , bersih karena setiap habis pelayanan ada ibu yang bantu-bantu membersihkan tempat setelah jam kerja. Serta kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan yang dipakai sudah lengkap , standar karena sudah ada juga dana dari APBD untuk kebersihannya jadi sudah teranggarkan untuk peralatan dan bahan habis pakainya”. (Wawancara pada tanggal 13 Juli 2021)

Dan dipaparkan pula oleh pasien yang sedang melakukan pelayanan di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin sebagai berikut:

“Untuk perlengkapan dan fasilitas di Puskesmas ini sudah ada ruang tunggu yang bersih , tempat

cuci tangan untuk pasien saat melakukan pelayanan , dan sudah mematuhi protokol kesehatan. Ketersediaan obat cukup lengkap tetapi ada juga obat yang dibutuhkan tidak tersedia di Puskesmas sehingga harus menebus obatnya di klinik tetapi hal tersebut sesuai dengan anjuran dari dokter di Puskesmas. Proses pelayanan di Puskesmas tidak berbelit-belit karena sudah terbiasa berobat di Puskesmas ini, dan juga terdianya kotak saran serta tempat pengaduan melalui SMS ataupun Telpon”. (Wawancara pasien ibu Sarah pada tanggal 14 Juli 2021)

Hal ini juga sama dipaparkan oleh seorang ibu yang melakukan pelayanan di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin :

“Kalau fasilitas di Puskesmas ini sudah lumayan memadai saat datang melakukan pelayanan sudah ada tersedia ruang tunggu tapi tidak seimbang dengan kapasitas pengunjung yang datang apalagi sekarang banyak yang melakukan vaksin di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin. Terdapat kurangnya kursi dan pasien terpaksa berdiri hal tersebut memberikan ketidaknyamanan bagi pasien Puskesmas. selain itu tidak adanya kipas angin sehingga kondisi ruangan cukup panas dan membuat tidak nyaman. Serta pelayanan loket yang dianggap juga masih kurang nyaman karena apabila ingin mendaftar, membayar kekasir dan mengambil obat harus membungkuk dulu untuk berkomunikasi dengan pihak Puskesmas. dan parkirannya sempit seringkali tidak mendapatkan tempat untuk parkir dan apabila pengguna pasien kesehatan membawa kendaraan roda empat tempat yang disediakan pun tidak cukup karena merasa area parkir yang disediakan memang benar-benar kurang cukup sehingahnya beberapa kendaraan saja yang muat dan sebagiannya lagi sampai harus parkir diluar gerbang Puskesmas (pinggir jalan). Halaman Puskesmas tidak terlalu terjaga kebersihannya,

karena terkadang terlihat adanya sampah-sampah jajanan yang dibuang sembarangan, tak hanya itu ada juga sampah-sampah dedaunan yang masih berhamburan, walaupun tidak banyak tetapi alangkah baiknya sampah-sampah dibuang pada tempatnya dan dibersihkan agar lingkungan puskesmas terlihat bersih dan rapi apalagi ini berkaitan dengan kesehatan". (Wawancara pasien ibu Isna pada tanggal 14 Juli 2021).

b. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, serta merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, agar akurat dan memuaskan untuk pasien yang datang melakukan pelayanan di puskesmas. Seperti ketepatan waktu pelayanan saat menangani pasien, jujur dalam pelayanan, dan menghindari kesalahan. Hal ini menunjukkan agar bisa memberikan jasanya dengan baik dan memuaskan. Kehandalan ini merupakan sejauh mana para petugas bisa cepat tanggap dalam memahami dan mengatasi permasalahan yang dihadapi para pasien. Serta semakin handal hasil yang diperlihatkan oleh petugas maka permasalahan yang dimiliki oleh para pasien, bisa teratasi dengan cepat. Jika kehandalan puskesmas semakin tinggi maka akan mempengaruhi kepuasan pasien. Seperti yang disampaikan oleh bapa H. Suryani Syahril, SKM dalam wawancara berikut.

"Kalau jadwal buka dan istirahat di Puskesmas sudah sesuai dengan yang ditetapkan dan prosedur pelayanan sudah sesuai SOP serta sesuai akreditasi Puskesmas". (Wawancara pada tanggal 13 Juli 2021)

Dan disampaikan juga oleh pasien yang ingin melakukan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin sebagai berikut:

"Petugas selalu ada di tempat saat jam kerja, tetapi hanya satu sampai dua orangsaat jam kerja baru buka. Bahkan petugas ada yang cepat

menangani permasalahan dan ada yang lambat". (Wawancara pasien ibu Sarah pada tanggal 14 Juli 2021)

Hal ini sama juga dipaparkan oleh seorang ibu yang melakukan pelayanan di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin sebagai berikut:

"Disini petugasnya sering terlambat dan hadir tidak sesuai jadwal yang disediakan seringkali terjadi kesulitan saat ingin menemui dokter yang berada di Puskesmas sehingga pasien merasa bingung, saya pernah mengalami tidak adanya petugas Puskesmas pada saat jam kerja sehingga harus menunggu petugas puskesmas untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas seperti meminta surat rujukan karena tidak adanya pelayanan tersebut di Puskesmas dan juga kurangnya tenaga medis tersebut, bahkan saat ingin menemui/menghubungi petugas kesehatan yang bersangkutan tidak ada dan tidak jelas adanya kapan sehingga harus menunggu sampai petugas itu ada. tetapi petugas pelayanansangat bertanggung jawab dan apabila ada komplain karena adanya kesalahan mengenai obat yang diberikan atau petugas memberikan pelayanan yang kurang baik pasti dilayani dengan baik bahkan sampai meminta maaf. Serta ada juga petugas yang tidak disiplin karena dalam memberikan layanan petugas sambil mengobrol bahkan ada juga petugas yang sibuk memainkan handphonenya disaat memberikan pelayanan kesehatan di Pusekesmas. Petugas masih kurang handal dalam berkomunikasi dengan baik dengan pengunjung Puskesmas/masyarakat sehingga kurang memberikan keyakinan pada informasi yang disampaikan. Petugas juga mengalami kesulitan saat mencari identitas/data pasien walaupun sudah menggunakan sistem input ke komputer tetapi untuk keseluruhan data yang diarsipkan masih disimpan secara manual/ masih menggunakan buku yang sudah

disediakan oleh pihak Puskesmas. Kurangnya ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan seperti kesalahan memberikan obat dan kurang teliti dalam memeriksa pasien sehingga adanya ketidakcocokan pasien dengan pelayanan yang diberikan di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin". (Wawancara pasien ibu Isna pada tanggal 14 Juli 2021)

c. Daya Tanggap (*Responsiviness*)

Daya tanggap mempunyai kaitan dengan kualitas pelayanan yang ada dipuskesmas dan berpengaruh pada kepuasan pasien. Daya tanggap jugadilakukan adanya keinginan para petugas puskesmas untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap, seperti siap membantu pelanggan kecepatan dalam pelayanan serta komunikasi yang lancar. Daya tanggap juga merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien. Seperti yang disampaikan oleh bapa H. Suryani Syahril, SKM dalam wawancara berikut :

"Proses pendaftaran dulu prosedurnya masih memakai mesin antrian sekarang karena masa pandemi proses prosedur pendaftarannya berubah SOP nya didepan ada meja screening untuk menscreening pasien yang infeksius dan non infeksius selanjutnya sesuai SOP , perawat cepat tanggap dalam menangani pasien , perawat hadir sesuai jadwal yang ditentukan karena sekarang ada apel pagi dan absen sidik jari (fingerprint) jadi perawat datang dan pulang tepat waktu". (Wawancara pada tanggal 13 Juli 2021)

Dan disampaikan juga oleh pasien yang ingin melakukan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin sebagai berikut:

"Proses pendaftarannya sudah berubah menggunakan yang lebih canggih, perawat cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pasien, meskipun ada

beberapa petugas yang masuh cuek saat melakukan pelayanan kepada kami, untuk segi kehadiran perawat sering hadir dan berjaga". (Wawancara pasien ibu Sarah pada tanggal 14 Juli 2021)

Hal ini sama juga dipaparkan oleh seorang ibu yang melakukan pelayanan di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin sebagai berikut:

"Informasi prosedur pelayanan tidak diumumkan secara terbuka, karena tidak adanya pemberitahuan pembayaran pasien baru/lama, visi dan misi, serta moto Puskemas. Respon terhadap saran atau tanggapan yang diberikan mengenai pelayanan di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin masih kurang. Pertugas juga kurang tanggap terhadap keluhan-keluhan yang dirasakan pasien terlihat seperti masabodo. Petugas lambat dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga pasien merasa jenuh menunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan ditambah dengan kunjungan di Puskesmas sangat ramai. Tetapi petugas pelayanan cermat dalam memberikan pelayanan dengan berurutan dimulai dengan pendaftaran, pemeriksaan, pembayaran di kasir dan pengambilan obat". (Wawancara pasien ibu Isna pada tanggal 14 Juli 2021)

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan juga sangat berpengaruh dalam pelayanan untuk menilai seberapa banyak kepuasan pasien, jaminan merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas puskesmas untuk membantu para pasien seperti pelayanan yang sopan terampil dalam melaksanakan tugas dan memiliki pengetahuan yang luas. Dimensi dari kualitas sangat menentukan kepuasan pasien dalam melakukan pelayanan. Seperti yang disampaikan oleh bapa H. Suryani Syahril, SKM dalam wawancara berikut :

“Para pegawai di Puskesmas relatif menunjukkan tanggung jawabnya secara maksimal, dan pegawai juga wajib menerapkan 5S yaitu senyum, salam, sapa, sopan, dan santun”. (Wawancara pada tanggal 13 Juli 2021)

Dan disampaikan juga oleh pasien yang ingin melakukan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin sebagai berikut:

“Perawat yang ada disini melayani dengan cukup baik dan memberikan pelayanan yang cepat kalau ada pasien yang darurat langsung ditangani. Ya, sudah cukup baik dalam menangani pasien yang datang dan cukup ramah kepada pasien yang berobat”. (Wawancara pada pasien ibu Sarah pada tanggal 14 Juli 2021)

Hal ini sama juga dipaparkan oleh seorang ibu yang melakukan pelayanan di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin sebagai berikut:

“Loket tidak dibuka pada tepat waktu sehingga pasien harus menunggu padahal sudah datang sesuai jadwal pembukaan loket yang sudah tertera di Puskesmas. Sebelum melakukan pelayanan yang dibutuhkan, petugas juga memberitahukan biaya yang akan dibayar. Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan karena murahnya biaya yang dikeluarkan sudah cukup mendapatkan pelayanan yang memadai dan juga bisa menggunakan BPJS. Tetapi tidak adanya jaminan untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan, dan justru pelayanan di Puskesmas ini seharusnya lebih ditingkatkan lagi. Pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas masih kurang dan belum sesuai dengan yang diharapkan, dan petugas juga menjamin tidak adanya kesalahan tetapi pada kenyataannya terkadang terdapat adanya kesalahan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas. Serta masih

terlihat adanya petugas pelayanan yang masih belum bisa berkomunikasi dengan baik kepada pasien sehingga membuat ketidaknyamanan dan mengharapkan bisa lebih baik lagi dalam berkomunikasi dengan pasien di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin. Petugas sudah berusaha memberikan jaminan keamanan kepada pasien, tetapi tidak adanya sosialisasi yang diberikan pihak Puskesmas mengenai program-program yang disediakan, selanginya ada sosialisasi pun tidak sampai pada kampung kami sehingga tidak adanya pemberitahuan diadakannya sosialisasi”. (Wawancara pasien ibu Isna pada tanggal 14 Juli 2021)

e. Kepedulian (*Empathy*)

Empati merupakan kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik serta memahami keluhan para pasien yang datang ke Puskesmas. Empati juga bisa melakukan perhatian kepada pasien, tanggung jawab keamanan, dan kenyamanannya mengutamakan kepentingan pasien. Berarti empati merupakan salah satu dimensi yang mempunyai kaitannya dengan kepuasan pasien. Seperti yang disampaikan oleh bapa H. Suryani Syahril, SKM dalam wawancara berikut :

“Melayani pasien setiap waktu bukanlah hal yang mudah tapi kami sebisa mungkin selalu bersikap ramah dan selalu menghadapi pasien dengan kesabaran”. (Wawancara pada tanggal 13 Juli 2021)

“Melayani pasien setiap waktu bukanlah hal yang mudah tapi kami sebisa mungkin selalu bersikap ramah dan selalu menghadapi pasien dengan kesabaran”. (Wawancara pada tanggal 13 Juli 2021)

“Waktu melakukan pelayanan kepada saya para petugas melayani dengan sebaik mungkin untuk menangani pasien dengan kehati-hatian. Bahkan juga perawat disini teliti dan memberikan tanggung jawab yang baik dalam melakukan pelayanannya. Baru masuk

keruangannya kita sebagai pasien disambut dengan baik dan setelah saya duduk langsung ditanya sakit apa dengan tutur kata yang baik dan sopan". (Wawancara pasien ibu Sarah pada tanggal 14 Juli 2021)

Dan disampaikan juga oleh pasien yang ingin melakukan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin sebagai berikut:

"Tidak semua petugas mementingkan kepentingan pasien dibandingkan kepentingan pribadi, yang saya alami ketika ingin mendaftar petugas pergi begitu saja tanpa ada kejelasan sehingga harus menunggu lam dan terjadinya antrian lebih panjang lagi. Kenyamanan pada pasien karena Puskesmas dibuka dari pagi sampai siang. Tetapi tidak semua petugas memiliki perilaku sopan dan santun ketika memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, hal tersebut yang saya rasakan sendiri ketika berobat dan bertanya kepada petugas tetapi petugas menghiraukannya dan sambil memainkan handphone sehingga membuat saya merasa enggan walaupun hanya sekedar bertanya. Pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas tidak sesuai dengan apa yang saya harapkan. Dan yang saya lihat ketika ada pasien yang keluar sambil mengucapkan salam petugas pelayanan malah asik mengobrol dengan rekan kerjanya sambil tertawa , dari sana saya menilai bahwa sebagian para petugas etika kurang. Dan saya juga pernah melihat ada pasien yang terlambat mendaftar untuk brobat tetapi prtugas tidak menerima dengan alasan sudah tutup, sedangkan sebelumnya juga ada yangmendaftar dan terlambat diterima karena sudah kenal ataupun ada kaitan keluarga dan biasa berobat di Puskesmas ini. Tidak semua petugas memiliki rasa peduli terhadap pasien yang ingin mendapatkan pelayanan, apabila sakitnya tidak terlalu parah maka petugas akan biasa saja, walaupun sudah menunggu lama untuk

mendapatkan pelayanan kesehatan, sedangkan apabila yang sakitnya sudah lumayan cukup parah maka akan dilayani dengan secepatnya". (Wawancara pasien ibu Isna pada tanggal 14 Juli 2021)

2. Kepuasan Pasien di Puskesmas Pemurus Dalam

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin sudah tergolong cukup baik. Sebab kepuasan yang didapatkan setiap pasien berbeda-beda , ada pasien yang menyatakan sudah merasa puas dengan petugas saat memberikan pelayanan serta ketika petugas menjelaskan masalah kesehatan yang pasien alami. Dan ada juga pasien yang kurang puas dengan perhatian petugas tentang tanggapan dan keluhan pasien kadang terabaikan. Apabila para petugas kesehatan memberikan kelancaran pelayanan yang baik kepada pasien tanpa gangguan oleh hal suatu apapun yang dapat menghambat terlaksananya pemeriksaan kesehatan, hal ini tentunya sudah pasti akan menimbulkan suatu kepuasan terhadap suatu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal. Kemampuan puskesmas dalam memberikan kepuasan kepada pasien tidak terlepas dari kenyamanan fisik, tempat pelayanan, penampilan petugas, daya tanggap, dan perhatian pemberi layanan. Kepuasan dipersepsikan sudah cukup baik, apabila petugas memiliki perhatian, rasa menghargai, peka serta memiliki kemampuan secara cepat dan tepat dalam menanggapi keluhan maupun memberikan informasi sesuai kebutuhan pasien. Hal ini menjadi tantangan bagi Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin untuk lebih meningkatkan pelayanannya sehingga dapat memuaskan seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas. Kepuasan yang dirasakan pasien berbeda-beda. Hal ini tergantung dari latar belakang pasien itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi antara lain: pangkat, tingkat ekonomi, kedudukan sosial, pendidikan, latar belakang sosial budaya, jenis kelamin, dan kepribadian.

Secara teoritis dapat dijelaskan bahwa upaya pemanfaatan pelayanan kesehatan salah satunya ditentukan oleh pelayanan yang memuaskan pasien. Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap hasil kinerja dan harapan-harapannya (Gruendemann dan Fernsebner, 2006).

Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan, sedangkan sikap petugas juga berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan semakin meningkat, begitu juga dengan tuntutan akan pelayanan yang diberikan. Kebutuhan pasien secara umum adalah kebutuhan terhadap akses layanan kesehatan, layanan yang tepat waktu, layanan yang efektif dan efisien, layanan yang layak dan tepat, lingkungan yang aman. Besarnya kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas diharapkan tidak membuat cepat puas para pihak Puskesmas, karena masih banyak pelayanan yang perlu ditingkatkan agar pelayanan Puskesmas semakin mendekati kebutuhan dan harapan pasien. Untuk itu, diperlukan upaya yang terus-menerus dan terprogram dari manajemen untuk meningkatkan pelayanan Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin. Tetapi jika pelayanan tidak baik akan membuat pasien tidak puas dan tidak dihargai. Karena itu, dimensi kepuasan pasien yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran
2. Ghost shopping
3. Lost customer analysis
4. Survei kepuasan pasien

Harus dibenahi dibenahi dan dilaksanakan dengan baik untuk mengetahui kepuasan pasien. Ketika pasien datang berobat yang pertama kali yang harus ditanya petugas kesehatan adalah “apa keluhannya?”. Dengan keluhan ini akan tampak penyakit apa yang di alami pasien. Karena itu, jika pasien mengalami keluhan atau faktor kesehatannya terganggu maka petugas pelayanan harus tanggap terhadap

keluhan pasien, serta menindaklanjutinya. Dengan demikian petugas pelayanan harus memiliki komitmen untuk memahami keluhan pasien serta memberikan ruang untuk menyampaikan keluhan.

Demikian juga ghost shopping dimana para petugas Puskesmas harus mempekerjakan beberapa orang petugas untuk berperan atau bersikap sebagai pasien sehingga mereka dapat memahami bagaimana pelayanan yang baik diterapkan untuk Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin. Membuat skenario pelayanan yang berkualitas seperti ghost shopping atau simulasi pelayanan ini mencerminkan agar kualitas pelayanan yang diberikan tetap terjaga. Karena dengan bersikap sebagai pelayan akan dan menemukan keluhan pasien maka dilakukan perubahan pelayanan yang lebih baik. Lost customer analysis pelayanan yang berkualitas bukan hanya ketika pasien berobat, melainkan harus menjaga komunikasi baik antara pasien baik sudah sembuh maupun sedang sakit.

Berikut ini merupakan tabel hasil data Survei Kepuasan Masyarakat:

No	Jenis Layanan	Kinerja
1	Pelayanan Loker	Baik
2	Pelayanan Poli Umum	Sangat Baik
3	Pelayanan Poli Anak	Sangat Baik
4	Pelayanan Poli KIA	Sangat Baik
5	Pelayanan Apotek	Sangat Baik
6	Pelayanan Laboratorium	Baik
7	Pelayanan Poli MTBS	Baik
8	Pelayanan Poli Lansia	Sangat Baik
9	Pelayanan Poli PKPR	Baik
10	Pelayanan Poli Kesling	Baik

11	Pelayanan Poli TBC	Sangat Baik
12	Pelayanan Poli Imunisasi	Sangat Baik
13	Pelayanan Poli Gizi	Sangat Baik
14	Pelayanan Tata Usaha (Pembuatan KIR)	Baik
15	Pelayanan Poli Gigi	Baik

Hasil penelitian terhadap kepuasan pasien pada lima dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin.

a. Kepuasan Pasien pada Dimensi *Tangible* (Bukti Langsung)

Kepuasan pasien pada dimensi *tangible* masih kurang dan harus ditingkatkan lagi dari segi bangunan fisik Puskesmas, dokter jaga, obat-obatan, perawat, petugas Puskesmas, sarana dan prasarana yang dimiliki Puskesmas. Pihak Puskesmas diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang baik terhadap pasien yang ingin berobat.

Karena itu, terdapat kepuasan yang berbeda-beda setiap pasien seperti hasil penelitian secara langsung ada pasien yang sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, tetapi ada juga pasien yang masih belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas pemurus Dalam Kota Banjarmasin. Dan berdasarkan penelitian secara langsung fasilitas Puskesmas memang sudah memadai, tetapi masih banyak yang harus diperbaiki dari segi kebersihan dan keamanan saat memasuki area Puskesmas tersebut. Untuk halaman parkir kurang mendapat perhatian dari pihak Puskesmas, sebab area parkir disana tidak beraturan sehingga terkadang sampai berhamburan kejalan. Serta banyak sampah berserakan. Dan untuk tenaga kerja perawat mungkin harus ditambah agar pelayanan yang diberikan

maksimal sehingga tidak terjadi antrian yang terlalu lama. Hal lain yang harus diperhatikan adalah ketersediaan obat-obatan, dikarenakan disaat pasien akan menukarkan resep obat terkadang obat tersebut tidak tersedia dan harus menukarkannya diklinik lain.

b. Kepuasan Pasien pada Dimensi *Realibility* (Kehandalan)

Kehandalan petugas dalam melayani pasien sangat dibutuhkan untuk mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas. Petugas kesehatan harus memiliki kehandalan ketika memeriksa pasien.

Realibility (kehandalan) membahas tentang prosedur penerimaan dan pelayanan pasien, ketepatan waktu pelayanan, waktu kunjungan yang sesuai serta jadwal pelayanan bagi pasien. Petugas dalam bertatap muka dengan dengan pasien tentu membutuhkan kehandalan pelayanan yang baik. Karena itu, pengembangan sumber daya manusia dibidang kesehatan merupakan komponen strategis pembangunan kesehatan guna mempercepat pemerataan pelayanan kesehatan dan pencapaian tujuan pembangunan kesehatan. Kinerja suatu organisasi ditentukan oleh salah satu unsur utama yaitu sumber daya manusia. Tujuan pengembangan sumber daya manusia dibidang kesehatan adalah meningkatnya kualitas pelayanan kesehatan agar terciptanya kepuasan pasien ketika berobat. Tenaga kesehatan berperan sebagai perencana, penggerak, dan sekaligus pelaksana pembangunan kesehatan sehingga tanpa tersedianya tenaga dalam jumlah dan jenis yang sesuai, maka pembangunan kesehatan tidak akan berjalan secara optimal tanpa memiliki kehandalan ketika memberikan pelayanan kepada pasien. Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan kepuasan pasien pada dimensi ini masih kurang. karena masih adanya keluhan pasien terhadap pelayanan yang ada di Puskesmas. Jam pelayanan dan

sifat pelayanan harus ditingkatkan lagi agar masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang dilakukan.

Prosedur pelayanan yang ada di Puskesmas menurut data survei kepuasan masyarakat kurang baik, karena prosedurnya kurang jelas sehingga membuat keraguan pada informasi yang diberikan.

c. Kepuasan Pasien pada Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Kepuasan pasien pada dimensi ini sudah tergolong baik. Karena sudah ada peningkatan pada sistem pendaftaran sudah menggunakan teknologi yang lebih canggih. Bahkan untuk meningkatkan kualitas petugas pelayanan pihak Puskesmas juga menggunakan absen sidik jari untuk menghindari keterlambatan kerja. Dan pada masa pandemi ini pihak Puskesmas juga sudah mematuhi protokol kesehatan dengan mewajibkan pasien yang datang sebelum melakukan pelayanan agar mencuci tangan terlebih dahulu.

Walaupun masih ada petugas yang kurang tanggap dalam melayani pasien yang berobat, tetapi petugas sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Ketepatan pengambilan obat sudah sesuai dengan prosedur yang ada di Puskesmas.

d. Kepuasan Pasien pada Dimensi Assurance (Jaminan)

Kepuasan pada dimensi ini sudah tergolong baik. Terlihat dari pelayanan petugas sudah cepat dalam melayani pasien seperti melakukan tindakan medis kepada pasien yang ingin berobat sesuai dengan keluhan. Dan petugas juga berusaha memberikan keamanan dan ketenangan pada saat pasien melakukan penanganan. Hal ini berarti semakin baik jaminan yang diberikan petugas maka semakin tinggi juga kepuasan pasien. Untuk meningkatkan jaminan pelayanan terhadap pasien di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin. Petugas harus melaksanakan tugasnya secara optimal, misalnya dalam proses memasukkan data pasien

dengan benar sehingga tidak terjadi kesalahan dalam menetapkan diagnosa serta pemberian pengobatan pada pasien. Setiap petugas yang ada di Puskesmas diharapkan masuk sesuai jam kerja yang sudah ditetapkan. Pemeriksaan pasien harus dilakukan oleh dokter yang sesuai dengan jenis penyakit berdasarkan keluhan yang disampaikan pasien. Dan pasien akan merasa aman jika ada jaminan sehat dari petugas, agar tidak ada keraguan saat berobat di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin.

e. Kepuasan Pasien pada Dimensi Emphaty (Empati)

Kepuasan yang dirasakan pasien pada dimensi ini berbeda-beda ada yang menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan tetapi ada juga yang merasa tidak puas dengan pelayanan perawat disana. Mungkin ini disebabkan oleh pelayanan yang tidak seimbang kepada pasien atau kesannya pilih-pilih. Sehingga pasien ada yang merasa puas dan tidak puas. Contoh pelayanan yang tidak seimbang ini seperti membedakan pasien baru dengan pasien lama, biasanya pasien lama mendapatkan pelayanan khusus tetapi tidak untuk pasien baru yang menurut hasil wawancara ditempat mereka terkesan diabaikan oleh perawat.

Maksud dari diabaikan disini seperti tidak menerima 5S (salam, sapa, senyum, sopan dan santun) , sangat bertolakbelakang dengan pasien yang lama, karena jelas terlihat bahwa pasien lama mendapatkan apa itu 5S.

Dan ada juga ketidakpuasan pasien atas perhatian yang diberikan petugas hal ini dikarenakan petugas hanya berbicara sedikit dan seperlunya saja dan memeriksa sebagai kewajiban saja, serta petugas pelayanan lebih suka duduk ngobrol dibanding memperhatikan pasien yang sedang berobat. Dalam meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan, Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin harus memperhatikan semua aspek

kualitas termasuk dari aspek perhatian (empati). Rasa empati yang tinggi yang ditunjukkan oleh petugas memegang peranan yang sangat penting sebagai indikator berkualitas atau tidaknya pelayanan Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin.

VII. KESIMPULAN

1. Pelayanan yang dilakukan di Puskesmas Pemurus Dalam masih belum optimal. Hal ini dinilai dari kurangnya sarana dan prasarana yang disediakan sehingga tidak sesuai dengan jumlah kunjungan, selain itu masih terdapat sarana dan prasarana yang kurang terawat sehingga tidak memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan di Puskesmas, masih terdapatnya petugas pelayanan yang hadir tidak sesuai jadwal yang sudah tertera. Selain itu, masih terdapatnya pegawai yang kurang disiplin, hal tersebut dilihat dari keterlambatan membuka loket, kurangnya kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga proses pelayanan yang diberikan terkesan lama. Pelayanan yang dilakukan pada pasien di Puskesmas Pemurus Dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan 5 dimensi yaitu bukti langsung (*Tangible*), keandalan (*Reability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*).
2. Kepuasan yang dirasakan pasien saat melakukan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pemurus Dalam masih belum terlaksana dengan baik dalam beberapa pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas. Karena masih terdapatnya petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Alfisyahrin, Muhammad. 2017. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.

Azwar, Azrul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan

Barata, Atep A. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Bungin, Burhan, (2001), *Metodologi Penelitian Sosial: Format-Format Kualitatif dan Kuantitatif*, Airlangga University Press, Surabaya.

Ferry dan Makhfudli.2009. *Keperawatan kesehatan komunitas*. Jakarta : salemba medika

Gurning, Pramita,f. 2018. *Dasar administrasi dan kebijakan masyarakat* Yogyakarta: K-media

Jacobalis, S. 1995. *Liberalisasi Bisnis Jasa Kesehatan dan Dampaknya Bagi Rumah Sakit Indonesia*. Jakarta: IRSJA

Kiswanto, E. (2006). *Jaminan Pemeliharaan Kesehatan bagi Masyarakat Miskin* Yogyakarta, Vol. 17 (1), p. 28-40.

Muninjaya , A Gde.2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : EGC

Priskila Raflesia Rahasia,(2018), *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Suatu Studi di Puskesmas Manganitu Kecamatan Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe* E-Journal Jurusan Ilmu Pemerintahan Volome 1 No. 1 Tahun 2018 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi (ISSN : 2337-5736)

Profil Puskesmas Pemurus Dalam, 2018. Banjarmasin 2018

Puskesmas Pemurus Dalam Laporan Penduduk dan Kepala Puskesmas, Banjarmasin. 2021

Sri Irmawati, dkk (2019). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga*. E-Journal Katalogis, Volume 5 Nomor 1 Januari 2017 hlm 188-197 (ISSN: 2302-2019)

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta