

Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Penebel II Kabupaten Tabanan

Ni Putu Widya Sriani* dan I Nyoman Gede Widiana

Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Margarana, Tabanan-Indonesia

Email Korespondensi: widyasriani5857@gmail.com

How to Cite:

Sriani, N. P. W., & Widiana, I. N. G. (2025). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Penebel II Kabupaten Tabanan. *Jurnal Widya Mahavira*, 1(2), 128-135.

Abstract-This study aims to explain the quality of health services in increasing community satisfaction at the Penebel II Health Center, Tabanan Regency. The approach in this study is qualitative descriptive analysis, because the researcher can obtain previously unexpected findings and can represent visible phenomena. From written data and through interviews with informants and sources, it is hoped that they can present the results of the research more clearly and with quality. Through data analysis, it shows that the quality of services at the Penebel II Health Center is good, but there are still a few shortcomings that need to be improved, namely in the field of physical evidence, so that the quality of health services at the Penebel II Health Center is more effective and efficient. The facilities and infrastructure at the Penebel II Health Center are still inadequate, where the facilities and infrastructure for the Patient and Family Waiting Room. In addition, in the field of human resources, it can be said that there is a shortage of medical personnel (doctors). Where from the results of interviews conducted by the researcher, there were patients who complained about the lack of availability of doctors. Furthermore, satisfaction because when the patient is satisfied due to the absence of complaints submitted by the patient about, employees/nurses are diligent in serving the community, employees/nurses are patient in serving the community, employees/nurses are sincere in providing services, Employees/nurses are fair, without discriminating, employees/nurses are open in providing services.

Keywords: Service Quality; Health; Community Satisfaction

Pendahuluan

Masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Semua orang menginginkan kesehatan karena kesehatan dinilai sangat berharga dan mahal. Kesehatan juga merupakan bagian penting dari kesejahteraan masyarakat. Untuk itu salah satu hak mendasar masyarakat ialah mendapatkan pelayanan kesehatan yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana tercantum dalam Permenpan Nomor 16 Tahun 2014 yang berbunyi, "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan." (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan

Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. (2) Apabila dibutuhkan, Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1, dapat dilengkapi survei secara seketika setelah mendapat pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional dinas kesehatan kabupaten/kota dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten/kota bersangkutan.

Dalam hal ini otonomi daerah menjadi langkah awal bagi daerah melakukan berbagai perbaikan di sektor pemerintahan. Salah satu perbaikan yang perlu ditingkatkan adalah pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan tanggung jawab serta bagian dari fungsi administrasi negara. Kesehatan pada umumnya adalah kepentingan semua orang yang harus diprioritaskan pemerintah. Tentunya kepentingan tersebut menyangkut orang banyak, tidak bertentangan dengan aturan dan norma hukum serta berorientasi kepada hajat hidup orang/masyarakat. Oleh sebab itu, sebagai upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau bahkan sebagai tugas pemerintah adalah dengan melakukan peningkatan kualitas di sektor pelayanan publik.

Tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan suatu proses yang komplis, sehingga pada akhirnya akan menyangkut manajemen puskesmas secara keseluruhan. Maka konsep puskesmas perlu untuk selalu diperbaharui dan disempurnakan, sehingga dapat terwujud pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau, efektif, dan efisien, merata serta berkesinambungan dalam menyongsong Indonesia sehat.

Sebagai lembaga kesehatan yang mempunyai misi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, Puskesmas ini telah berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kepercayaan yang diberikan masyarakat dan pemerintah terhadap Puskesmas merupakan sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh-sungguh dan hati penuh keikhlasan, terlebih dengan perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang kesehatan maka Puskesmas ini dituntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja, khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasiennya.

Sebagaimana salah satu contoh pelayanan yang telah diterapkan di Puskesmas Penebel II dengan visi Mewujudkan masyarakat yang sehat jasmani maupun rohani di wilayah kerja Puskesmas Penebel II, melalui peningkatan mutu pelayanan secara berkualitas, menjalin hubungan lintas sektor dan lintas program, meningkatkan kompetensi petugas kesehatan berkesinambungan, dan meningkatkan pemberdayaan masyarakat untuk menanggulangi masalah kesehatan.

Untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat sesuai visi dan misi dari Puskesmas Penebel II, sudah barang tentu akan mengalami hambatan-hambatan atau masalah seperti peningkatan kualitas kesehatan dan meningkatkan kepuasan masyarakat yang menjadi harapan masyarakat di Desa Penebel, Kabupaten Tabanan. Untuk memenuhi harapan tersebut Puskesmas Penebel II berusaha meningkatkan profesionalitas petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Pada penelitian ini masalah yang akan diteliti ialah kualitas pelayanan Puskesmas Penebel II. Pada saat observasi awal peneliti menemukan masalah bahwa warga sering mengeluh mobil ambulans yang tidak disiagakan di puskesmas karena sering dibawa pulang

ke rumah oleh petugas. Salah satu kualitas pelayanan di Puskesmas terlihat kalah saing dengan kualitas pelayanan di pusat kesehatan milik swasta, karena kualitas pelayanan di swasta lebih baik dari pada milik daerah. Peneliti ingin melihat tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM). Meskipun penelitian ini memiliki ruang lingkup kecil, tetapi mempunyai potensi yang baik dalam peningkatan sumber daya manusia, manajemen puskesmas dan pelayanan kesehatan Puskesmas Penebel II. Berdasarkan pada uraian latar belakang tersebut di atas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Penebel II Kabupaten Tabanan.

Metode

Metode dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari informan penelitian dan perilaku objek penelitian yang diamati. Dalam penelitian ini tidak ada perlakuan yang ditambahkan atau dikurangi dalam perolehan data di lapangan, penelitian ini menggambarkan suatu kondisi dan situasi secara apa adanya tanpa adanya manipulasi pada waktu penyelidikan di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis dan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk membuat skripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual, akurat mengenai faktor-faktor, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Tujuan penelitian ini adalah melukiskan variabel atau kondisi objek yang diamati secara apa adanya tanpa adanya manipulasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah berupa metode analisis kualitatif, karena kajian lebih banyak menggunakan fakta di lapangan tentang bagaimana kualitas pelayanan di Puskesmas Penebel II Kabupaten Tabanan.

Hasil dan Pembahasan

Kualitas Pelayanan Puskesmas Penebel II

Untuk mengetahui kualitas pelayanan bisa diketahui melalui kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan (pasien) atas pelayanan yang diberikan oleh setiap instansi publik karena pelanggan sebagai unsur terpenting dalam proses pelayanan yaitu sebagai subyek yang akan memaknai atau merasakan layanan jasa yang telah diterima. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Kepuasan pelanggan (pasien) sebagai penerima jasa akan terpenuhi apabila pihak Puskesmas memberikan pelayanan dengan cara peningkatan kualitas pelayanan atau mengoptimalkan pelayanan, yaitu melalui peningkatan berbagai kegiatan pelayanan serta berusaha untuk memperbaiki dan sekaligus menambah sarana dan prasarana penunjang kinerja untuk memperlancar pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien.

Pasien sebagai sasaran utama atas jasa pelayanan yang diberikan oleh instansi kesehatan dalam hal ini Puskesmas Penebel II Tabanan, maka ia akan menjadi faktor penentu atas keberhasilan pemberian jasa Puskesmas. Dalam menilai pelayanan kesehatan kepada

masyarakat, penelitian ini menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang diamati yaitu *Tangibles*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Bukti fisik (*Tangibles*).

Dalam pelayanan kesehatan sangatlah penting adanya *tangibles* berupa sarana prasarana yang disediakan oleh pihak Puskesmas Penebel II, sehingga setiap pasien merasa nyaman. Tampilan fisik dari sebuah pelayanan merupakan kesan pertama yang akan muncul di benak pelanggan (pasien). Saat persepsi atau kesan negatif tercipta, maka akan sulit sekali berubah, *Tangible* terkait dengan tersedianya fasilitas rumah sakit, sebagai penunjang kenyamanan pasien atau penerima jasa layanan yang meliputi beberapa hal yaitu:

Kelengkapan sarana dan prasarana

Sumber Daya Manusia (SDM)

Ketersediaan tempat duduk yang nyaman dan luas

Kelengkapan tempat informasi mengenai alur pelayanan

Dari beberapa hal di atas kelengkapan sarana dan prasarana di Puskesmas Penebel II sudah termasuk baik dan pihak puskesmas akan lebih meningkatkan untuk kedepannya. Dari segi sarana yang lain seperti ruang tunggu pasien sudah berstandar nasional dan nyaman untuk pasien yang menunggu antrean berobat.

Daya tanggap (*Responsiveness*).

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan pegawai atau perawat untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Termasuk di dalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian yang diterima pasien dengan segera.

Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan pegawai yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan pasien. Adapun indikator dari dimensi ini terdiri dari:

Perawat merespon dengan cepat di setiap prosedur

Pegawai/perawat bertindak secara sigap

Pegawai/perawat kesempatan bertanya kepada pasien

Pegawai/perawat kebutuhan dan keluhan pasien.

Pegawai/perawat ramah dan sopan

Dalam setiap prosedur perawat/pegawai sudah cepat tanggap dalam merespon pasien, sehingga tidak menyulitkan pasien dalam melakukan pengobatan di puskesmas tersebut, dan juga perawat selalu sigap dalam menangani pasien. Dalam hal berinteraksi dengan pasien perawat juga sudah termasuk dalam kategori baik, setiap perawat yang bertugas di Puskesmas Penebel II selalu menanyakan keluhan dan apa yang dibutuhkan dan dirasakan oleh pasien.

Keandalan (*Reliability*)

Dalam pelayanan kesehatan sangatlah penting adanya kehandalan dari semua pegawai Puskesmas atau pemberi layanan, sehingga setiap pasien dapat ditangani secara baik dan

profesional. Kemampuan dan kehandalan dalam pelaksanaan pelayanan yang terpercaya, dengan indikator :

Kedisiplinan petugas

Kejelasan petugas yang bertanggung jawab

Ketepatan waktu dan bertindak cepat

Kesiapan petugas dalam melayani pasien.

Kedisiplinan suatu organisasi dikatakan baik, jika sebagian pegawai menaati peraturan-peraturan yang ada. Peraturan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi pegawai dalam menciptakan tata tertib yang baik di dalam organisasi. Dengan tata tertib yang baik, semangat kerja, moral kerja, efisiensi dan kinerja pegawai akan meningkat. Hal ini akan mendukung tercapainya tujuan organisasi. Namun, organisasi akan sulit mencapai tujuannya jika pegawai tidak mematuhi peraturan-peraturan yang telah dibuat.

Ketaatan dan kepatuhan terhadap aturan yang dimaksud adalah seorang pegawai harus taat dan patuh terhadap perintah kedinasan dan perintah yang diberikan oleh atasan yang berwenang dan yang ada hubungannya dengan kedinasan. Dengan mengikuti cara kerja yang ditentukan oleh organisasi maka dapat menunjukkan bahwa pegawai memiliki disiplin kerja yang baik, juga menunjukkan kepatuhan pegawai terhadap organisasi.

Jaminan (*Assurance*).

Assurance merupakan kemampuan, keramahan dan sopan santun dalam pelaksanaan pelayanan serta meyakinkan kepercayaan masyarakat dengan indikator:

Pegawai/perawat seharusnya menimbulkan rasa aman

Pegawai/perawat terdidik dan mampu melayani dengan baik

Pegawai/perawat jaminan tidak adanya pembayaran dan pungutan selain yang dipersyaratkan

Pegawai/perawat daya tanggap terhadap keinginan pasien.

Dalam memberikan tindakan kepada pasien perawat/pegawai telah dibekali dengan pendidikan yang baik, dan perawat juga memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku di Puskesmas Penebel II. Puskesmas juga menjamin tidak menugaskan perawat yang tidak berkompeten dibidangnya dan juga perawat dijamin tidak memungut biaya selain yang dipersyaratkan oleh puskesmas. Sejauh ini puskesmas belum pernah menerima keluhan terhadap perawat yang tidak berkompeten dalam bertugas.

Jaminan atau *assurance* memang sangat penting untuk dimiliki setiap Puskesmas, baik itu jaminan kemampuan, keramahan dan sopan santun dalam pelaksanaan tugas guna untuk memberi rasa aman serta meyakinkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas Penebel II.

Perhatian (*Empathy*)

Empathy sikap tegas tetapi ramah dalam pelaksanaan dan memberikan pelayanan kepada konsumen dengan indikator :

Pegawai/perawat tekun melayani masyarakat

Pegawai/perawat bersikap sabar melayani masyarakat

Pegawai/perawat bersikap tulus dalam memberikan pelayanan

Pegawai/perawat bersikap adil, tanpa sikap membeda-bedakan

Pegawai/perawat bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan

Para perawat/pegawai dalam melayani pasien sudah sangat baik, pasien merasa nyaman dengan sikap perawat/pegawai yang tulus memberikan pelayanan kepada pasien. Pasien juga merasa senang kepada perawat/pegawai yang bersikap adil dan tidak membeda-bedakan pasien, perawat juga bersikap terbuka dalam memberikan solusi kepada pasien.

Terdapat beberapa upaya peningkatan kualitas pelayanan yang telah dilakukan Puskesmas Penebel II dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dari aspek:

Faktor Kepemimpinan

Faktor kepemimpinan sangat menentukan berhasil atau tidaknya suatu pelayanan yang memuaskan masyarakat, memberikan pengaruh terhadap perbaikan kualitas pelayanan. Pemimpin harus menetapkan arah dan tujuan dari suatu organisasi serta memotivasi anggota organisasi untuk selalu bersama-sama melakukan perbaikan kualitas secara terus-menerus. Upaya yang dilakukan pemimpin yaitu mengadakan pertemuan sebulan sekali dengan pegawai dan selalu memberikan pengarahan bahwa situasi pelayanan kesehatan sekarang ini memerlukan jiwa kepemimpinan agar masyarakat mau memenuhi kelengkapan administrasi pelayanan kesehatan. Selain itu pemimpin juga berperan aktif dalam proses pengawasan pelayanan kesehatan.

Pemberdayaan Pegawai

Pada lingkungan organisasi yang bergerak dalam pelayanan, peran pegawai merupakan kunci pokok yang menentukan kualitas pelayanan. Pemberdayaan pegawai diartikan sebagai pelibatan pegawai yang benar-benar berarti, pemberdayaan pegawai tidak sekedar pemberian masukan dari pegawai melainkan juga memperhatikan, mempertimbangkan, menindaklanjuti masukan tersebut apakah akan diterima atau tidak. Tanpa adanya pemberdayaan keterlibatan pegawai hanya merupakan alat manajemen yang tidak ada gunanya.

Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Penebel II

Adapun faktor yang mendukung adalah:

Kerjasama yang baik para pegawai

Kerjasama adalah kemampuan pegawai untuk bekerjasama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas yang telah ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil yang sebesar-besarnya. Dari hasil wawancara penulis dapat dikatakan bahwa kerjasama pegawai dengan pegawai lainnya sudah cukup baik, maka kerjasama pegawai dapat dikatakan faktor yang mendukung kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tanggung jawab pegawai

Tanggung jawab adalah melaksanakan tugas dan pekerjaan yang telah dibebankan kepada kita dengan penuh kesadaran sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dan tepat pada waktunya. Maka dari hasil wawancara penulis dapat dikatakan bahwa tanggung jawab

pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya sudah cukup baik.

Faktor Penghambat:

Keterbatasan sarana, seperti musholla yang kurang, yang mengakibatkan pegawai dan pasien Puskesmas harus Shalat di ruangan yang sempit dan keluar dari arena Puskesmas untuk melaksanakan ibadah, padahal musholla suatu hal yang sangat penting yang harus disediakan, sehingga menimbulkan rasa yang tidak nyaman bagi pegawai dan pasien.

Sumber Daya Manusia, secara kuantitas dan kualitas sumber daya manusia merupakan faktor pendukung kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pasien, dilihat dari jumlah dokter yang masih kurang sehingga dapat menimbulkan keterlambatan dalam pelayanan.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan di Puskesmas Penebel II baik, namun masih terdapat sedikit kekurangan yang perlu ditingkatkan lagi yaitu dibidang bukti fisik, sehingga kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Penebel II lebih efektif dan efisien. Sarana prasarana yang ada di Puskesmas Penebel II masih kurang memadai, dimana sarana dan prasarana untuk Ruang Tunggu Pasien dan Keluarga. Di samping itu dibidang sumber daya manusia, dapat dikatakan kekurangan tenaga medis (dokter). Hasil wawancara yang peneliti lakukan terdapat pasien yang mengeluhkan tentang ketersediaan dokter yang masih kurang. Kepuasan karena ketika pasien sudah merasa puas yang disebabkan tidak adanya keluhan yang disampaikan oleh pasien mengenai, pegawai/perawat tekun melayani masyarakat, pegawai/perawat bersikap sabar melayani masyarakat, pegawai/perawat bersikap tulus dalam memberikan pelayanan, pegawai/perawat bersikap adil, tanpa sikap membedakan, pegawai/perawat bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan.

Daftar Pustaka

- Aprilia Malik, Siswidiyanto, & Setyowati, E. (2012). Perencanaan program akta online dalam meningkatkan pelayanan akta kelahiran (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1(5).
- Goetsch, D. L., & Davis, S. (1994). *Introduction to total quality: Quality, productivity, competitiveness*. Prentice Hall International.
- Holle, E. S. (2011). Pelayanan publik melalui electronic government: Upaya meminimalisir praktik maladministrasi dalam meningkatkan public service. *Jurnal Sasi*, 17(3), 23.
- Mulyana, D. (2002). *Ilmu komunikasi: Suatu pengantar*. PT Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Pasal 10 Ayat (1) dan (2) tentang Syarat-Syarat Pendirian Puskesmas.
- Purwanto, D. (2006). *Komunikasi bisnis*. Erlangga.

- Rin Sondole, E. M., et al. (2015). Pengaruh disiplin kerja, motivasi, dan pengawasan terhadap kinerja karyawan pada PT Pertamina (Persero) Unit Pemasaran VII Pertamina BBM Bitung. *Jurnal EMBA*, 3, 652.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tisnawati, E., & Saefullah, K. (2005). *Pengantar manajemen*. Kencana Prenada Media Group.
- Tjiptono, F. (1997). *Prinsip-prinsip total quality service*. Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.