

EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Kasus pada Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk)

Aina Khilya Isna Shofia¹, Slamet Muchsin², Suyeno³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang, Jl. MT
Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia*

LPPM Unisma Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

E-mail: khilyaaina@gmail.com

ABSTRAK

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat serta keberadaan Puskesmas diharapkan dapat membantu meningkatkan kesehatan masyarakat. Untuk itu pelayanan kesehatan yang diberikan harus baik sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang ada. Tujuan penelitian pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjunganom adalah untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan kesehatan yang diberikan, dan mengetahui faktor pendukung penghambat pelayanan kesehatan, serta mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjunganom. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk menggambarkan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan, pada pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan kepercayaan, keteralihan, ketergantungan dan kepastian yang bertujuan untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data pada penelitian ini menggunakan tiga komponen yaitu antara lain reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk sudah baik, pasien yang datang rata-rata sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tanjunganom. (2) Faktor pendukung pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk adalah tidak ada perlakuan maupun perbedaan pelayanan, sarana prasarana yang mendukung, dan letak Puskesmas yang dapat dikatakan cukup strategis, sedangkan faktor penghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk adalah lamanya antrian untuk pelayanan di loket dan masih kurangnya lahan parkir di area Puskesmas Tanjunganom. (3) Untuk mengukur kepuasan masyarakat dengan empat indikator, pertama mendapatkan pelayanan yang baik, kedua menyelesaikan tugas yang dilakukan dengan cepat, ketiga petugas memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang baik, dan keempat merespon/menanggapi dengan baik keluhan pasien.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Masyarakat

Pendahuluan

Kesehatan merupakan hak semua masyarakat di suatu negara untuk menjamin masyarakat agar tetap sehat, maka diperlukan juga pelayanan kesehatan yang baik pula. Berdasarkan Undang-undang Nomor 36 tahun

2014 tentang “Tenaga kesehatan memiliki peran penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat agar masyarakat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat sehingga terwujudnya derajat kesehatan

yang setinggi-tingginya sebagai investasi bagi pembangunan sumberdaya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi serta sebagai unsur kesejahteraan umum”. Kesehatan menjadi salah satu dasar dari kesejahteraan suatu negara karena tingkat kesehatan yang baik menjadi salah satu dari keberhasilan suatu negara, untuk menjadikan masyarakat terpenuhi akan kebutuhan kesehatan diperlukan peran serta pemerintah yaitu dalam menyediakan fasilitas guna melayani permintaan kesehatan yang semakin meningkat.

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali pada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga dapat memperoleh kepuasan yang ada pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pada puskesmas melalui pelayanan prima. Melalui pelayanan prima, puskesmas diharapkan dapat menghasilkan keunggulan kompetitif dengan pelayanan yang bermutu, efisien, dan menghasilkan sesuai dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan pasien.

Bentuk pelayanan yang efektif antara pasien dan pemberi pelayanan (*provider*) disadari sering terjadi perbedaan yang persepsi. Pasien mengartikan pelayanan yang bermutu dan efektif jika pelayanannya nyaman, menyenangkan dan petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien. Sedangkan *provider* mengartikan pelayanan yang bermutu dan efisien jika pelayanan sesuai dengan standar pemerintah. Adanya perbedaan persepsi tersebut sering menyebabkan keluhan terhadap pelayanan (Azwar, 1996:36).

Kualitas pelayanan yang baik bukan hanya dilihat dalam hal pelayanan saja, namun tercermin dari fasilitas yang baik serta aparatur pelayanan dan penunjang pelayanan yang lain. Upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang terpadu dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Maka dibentuklah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang merupakan pusat

pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Untuk mencapai derajat masyarakat yang sebaik-baiknya sebagaimana dalam Peraturan Menteri No 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), dalam mencapai Peraturan Menteri tersebut maka penyelenggara pelayanan kesehatan Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik.

Puskesmas Tanjunganom di Kabupaten Nganjuk adalah satu dari 20 Puskesmas yang ada di Kabupaten Nganjuk yang memiliki kualitas yang cukup baik karena Puskesmas Tanjunganom sudah memberikan pelayanan rawat inap yang harapannya memberikan pelayanan yang lebih kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Tanjunganom tentunya memiliki kelebihan dan kekurangan, karena pada dasarnya setiap masyarakat memiliki tingkat kepuasan yang berbeda dalam setiap pelayanan yang ada, sehingga diperlukan pendekatan untuk mengetahui keefektifan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti tentang keefektifan pelayanan publik, permasalahan yang dihadapi Puskesmas Tanjunganom yaitu dalam masalah pendaftaran loket. Jumlah petugas pelayanan atau sumber daya manusia di unit pendaftaran masih belum memenuhi harapan pasien, hal tersebut menyebabkan pelayanan menjadi lebih lama. Dengan adanya permasalahan tersebut, maka dilakukan penelitian yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap efektifitas pelayanan kesehatan dan juga untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan kesehatan.

Berdasarkan penjelasan diatas, penelitian di Puskesmas Tanjunganom menjadi sangat menarik untuk diteliti dengan judul "Efektifitas Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk)".

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Efektifitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk ?

2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk?
3. Bagaimana Indikator Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari diadakannya penelitian ini untuk :

1. Untuk mengetahui mengenai efektifitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjunganom.
2. Untuk mengetahui mengenai faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjunganom
3. Untuk mengetahui indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk

Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dan acuan agar penelitian ini dapat dibandingkan dan melengkapi penelitian lain pada tema yang sama, maka penelitian terdahulu yang dijadikan acuan atau referensi dalam penelitian ini sebagai pembeda, pendukung serta tambahan untuk menganalisa kajian perbedaan maupun persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu.

Penelitian yang pertama, yaitu dilakukan oleh Yayang Agung Wahyudi Yes (2017) yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Survei Kepuasan Masyarakat Studi Kasus Pada Puskesmas Dinoyo Kota Malang”. Hasil dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik memiliki nilai SKM sebesar 3,1 sehingga kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang masuk dalam kategori “Baik”.

Penelitian yang kedua, yaitu dilakukan oleh Budiarto (2015) yang berjudul “Kualitas

Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang”. Hasil dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Enrekang Kabupaten Enrekang semuanya dalam kategori baik (berkualitas), namun masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan. Sehingga peneliti memberi saran untuk meningkatkan disiplin kerja pegawainya.

Penelitian yang ketiga, yaitu dilakukan oleh Muhammad Ridha (2008) yang berjudul “Efektifitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Polman Sulawesi Barat”. Hasil dalam penelitian ini adalah Rumah sakit Umum Kabupaten Polman dalam memberikan pelayanan kesehatan sudah efektif, namun sarana dan prasarana belum memadai. Sehingga peneliti menyarankan pihak Rumah Sakit untuk menyediakan sarana dan prasarana demi meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian yang keempat, yaitu dilakukan oleh Felisitas Evenjelina Manulena (2008) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus pada Pasien Rumah Sakit Karitas Weetabula Sumba Barat Daya). Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas termasuk dalam kategori baik, namun berdasarkan kuesioner bahwa perawat dalam melayani pasien belum maksimal. Sehingga peneliti menyarankan kepada pihak Rumah Sakit untuk lebih meningkatkan ketanggapan perawat serta tugas medisnya.

Penelitian yang kelima, yaitu dilakukan oleh Isna Septia Rusdi (2016) yang berjudul “Pelaksanaan Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Moyudan Sleman Yogyakarta”. Hasil dalam penelitian ini adalah kualitasnya sudah baik, namun fasilitas yang ada pada Puskesmas Moyudan belum lengkap. Sehingga peneliti menyarankan pada pihak Puskesmas untuk mengupayakan kelengkapan fasilitasnya.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Untuk menjawab sebuah pertanyaan-pertanyaan yang ditemukan dalam penelitian ini, peneliti memilih jenis penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2005:21) menyatakan

bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Peneliti memilih jenis pendekatan berupa pendekatan deskriptif kualitatif, dimana dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif ini mampu menafsirkan fenomena-fenomena yang terjadi dari waktu ke waktu serta mengangkat fakta, keadaan, variabel, dan fenomena yang terjadi sekarang (ketika penelitian berlangsung) dan penyajiannya apa adanya. Dalam hal ini pula harapannya dapat memberikan suatu gambaran tentang permasalahan ataupun fenomena yang ada dengan menganalisis dan menyajikan fakta secara baik dan konkrit.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data. Fokus penelitian juga merupakan pusat perhatian dari apa yang akan diteliti untuk mendapatkan data. Menurut Moleong, (2005:4) pendekatan fokus penelitian dalam pendekatan kualitatif memiliki beberapa tujuan utama yaitu penetapan fokus penelitian dapat membatasi studi, penetapan fokus penelitian sebagai fungsi untuk memenuhi kriteria untuk memasukkan atau mengeluarkan suatu informal yang baru diperoleh di lapangan. Adapun fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Efektifitas pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk, dengan sub fokus:
 - a. Kualitas Pelayanan
Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang sebagai pasien harus baik. Sehingga pasien yang berobat merasa nyaman.
 - b. Kuantitas Pelayanan
Jumlah pengunjung yang berobat di Puskesmas, semakin tinggi pengunjung yang datang maka semakin baik pula pelayannya yang ada.
 - c. Waktu pelayanan
Waktu pelayanan yang diberikan untuk konsultasi mengenai keluhan pasien kepada dokter sudah ditentukan, serta berkaitan dengan jumlah tenaga kerja yang ada di puskesmas harus seimbang

- dengan jumlah pengunjung sehingga waktu pelayanan semakin cepat
2. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk:
 - a. Faktor pendukung
 1. Tidak ada Perlakuan/Perbedaan Pelayanan
Tidak ada perlakuan mendahulukan orang lain yang dikenal petugas yang menimbulkan perbedaan perlakuan dan pelayanan.
 2. Sarana dan Prasarana
Mengenai sarana dan prasarana yang disediakan sudah cukup memadai dari segi perlengkapan medis untuk mendukung proses pemeriksaan dan pengobatan terhadap pasien.
 3. Letak Puskesmas yang Strategis
Letak Puskesmas yang terjangkau yang membuat masyarakat merasa tidak jauh untuk datang berobat
 - b. Faktor penghambat
 1. Kurangnya Pelayanan Loket
Banyak yang mengeluhkan mengenai waktu antrian yang memakan waktu cukup lama.
 2. Kurangnya Lahan Parkir
Lahir parkir yang dirasa kurang luas seiring dengan banyaknya masyarakat yang datang.
4. Indikator Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk
 - a. Pelayanan yang baik merupakan fasilitas, perlengkapan, pegawai, sarana, dan komunikasi yang terdiri dari indikator penampilan petugas dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat, kedisiplinan petugas, kemudahan proses dan akses layanan, serta penggunaan alat bantu dalam melakukan pelayanan.
 - b. Menyelesaikan tugas yang dilakukan dengan cepat, merupakan sebuah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan. Seperti dalam memberikan pelayanan dengan

- kemampuan petugas yang standar serta pelayanannya jelas.
- c. Merespon dan menanggapi dengan baik keluhan pasien, merupakan kemampuan dari para petugas untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tanggap. Respon petugas dilihat dari mereka melakukan pelayanannya secara cermat, cepat, dan tepat serta merespon setiap masyarakat dengan baik.
 - d. Petugas yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang baik, yaitu petugas medis seharusnya dapat dipercaya dengan ketrampilan yang ia berikan, mencakup dari kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang mana tidak adanya diskriminasi tanpa membedakan setiap masyarakat yang berkunjung.

Lokasi Penelitian

Lokasi yang digunakan penulis untuk penelitian adalah Puskesmas Tanjunganom, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur. Sedangkan situs penelitian adalah lokasi dimana penulis mendapatkan data dan informasi yang berkaitan dengan penelitian yang sesuai dengan kenyataan yang ada dilapangan. Dengan pertimbangan tersebut maka penulis memilih situs penelitian di Puskesmas Tanjunganom, Kabupaten Nganjuk. Adapun pemilihan lokasi penelitian dilakukan di Puskesmas Tanjunganom, Kabupaten Nganjuk karena penulis ingin mengetahui sejauh mana efektifitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk.

Sumber Data

Menurut Moleong (2005:157) Sumber data yang utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata serta tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan literature lain. Peneliti menggunakan dua sumber data untuk mencari dan mengumpulkan sumber data yang akan diolah, yaitu:

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh penulis dari objek penelitiannya, data primer adalah data yang diolah sendiri oleh penulis. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah memberikan wawancara kepada masyarakat yang berkunjung di Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data tidak langsung atau tangan kedua. Data tersebut dapat berupa catatan atau informasi berupa dokumen atau buku-buku ilmiah, laporan, situs internet serta informasi yang berkaitan dengan obyek penelitian.

Pembahasan

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

UPTD Puskesmas Tanjunganom merupakan salah satu UPTD Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Nganjuk yang beralamat di Jln. A.Yani no 25.Kec. Tanjunganom. UPTD Puskesmas Tanjunganom berada di kota Kecamatan dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Baron.
2. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Pace.
3. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Gondang.
4. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Prambon.

Dengan luas wilayah: 67.1062 Km².

Jumlah penduduk total:

Laki-laki : 55.670 Jiwa.

Perempuan : 56.772 Jiwa

Total : 112.442 Jiwa.

Wilayah kerja UPTD Puskesmas Tanjunganom mencakup 14 desa dan 2 kelurahan.

2. Efektifitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanjunganom

Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui efektivitas pelayanan Puskesmas Tanjunganom dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. Hal itu dapat dilihat/diukur yang menurut Hidayat (1986) meliputi:

a. Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (1995) kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

Selanjutnya, pasien yang akan berobat ke Puskesmas Tanjunganom harus memiliki kartu berobat, jika belum memiliki kartu berobat harus membuat kartu berobat terlebih dahulu. Biaya berobat gratis yang berasal dari Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) dan

Jaminan Kesehatan Daerah, meskipun gratis sikap petugas tidak berubah dan melayani masyarakat dengan baik.

Puskesmas Tanjunganom dapat dikatakan pelayanannya sudah baik. Itulah yang diinginkan oleh masyarakat dan dapat memenuhi harapan serta kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Jika dalam pelayanan Puskesmas Tanjunganom sudah baik dan sesuai dengan yang diinginkan oleh masyarakat serta dapat memenuhi harapan setiap masyarakat yang mana masyarakat adalah sebagai pasien merasa puas dengan pelayanan yang ada, maka Puskesmas Tanjunganom dapat dikatakan sudah berkualitas dalam pelayanannya.

b. Kuantitas Pelayanan

Menurut wungsu dan Brotoharsojo (2003) kuantitas adalah segala macam bentuk ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang dapat dinyatakan ukuran angka atau padanan angka lainnya. Jadi dapat disimpulkan bahwa kuantitas pelayanan yaitu berkaitan dengan jumlah pengunjung yang datang di instansi. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Tanjunganom bahwa setiap harinya pasien yang berkunjung sekitar 200 jiwa. Karena memang keberadaan Puskesmas yang strategis dan pelayanannya cukup bagus maka banyak pasien yang berobat ke Puskesmas Tanjunganom. Jadi sudah seharusnya kualitas pelayanan di Puskesmas harus segera ditingkatkan agar masyarakat yang sebagai pasien merasakan kenyamanan.

Jika terdapat banyak pasien yang berobat di Puskesmas Tanjunganom, maka kuantitasnya sudah bagus. Pasien yang datang ke Puskesmas Tanjunganom merasa bahwa dirinya puas dengan pelayanan, untuk itu pasien akan datang kembali ketika mereka sedang sakit dan harus berobat.

c. Waktu Pelayanan

Waktu merupakan elemen yang paling penting dalam menjamin kepuasan pengguna pelayanan. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan menjadi pegangan bagi pengguna pelayanan sebagai jaminan selesainya. Masyarakat/pasien pengguna pelayanan mengharapkan waktu penyelesaian

yang cepat dan tepat sehingga tidak mengganggu aktivitas yang lain serta akan menghemat tenaga dan biaya.

Puskesmas Tanjunganom sudah menggunakan sistem antrian elektronik seperti Puskesmas yang lain, pasien datang dan langsung menuju ke tempat pendaftaran. Sehingga waktu pelayanan relatif cepat. Namun di pelayanan loket masih saja lama, pasien harus menunggu karena harus mengantri sesuai dengan keluhan atau jenis pelayanan.

Jika pelayanan Puskesmas Tanjunganom dalam proses pelayanan yang diberikan cepat dan tepat, maka pelayanan Puskesmas Tanjunganom sudah baik. Pasien merasa sangat puas dengan sikap petugas pelayanan yang melaksanakan tugasnya dengan cekatan.

3. Faktor Pendukung Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanjunganom

Faktor pendukung yang paling utama adalah mewujudkan kualitas pelayanan yang baik bagi pasien sesuai dengan visi dan misi Puskesmas Tanjunganom. Faktor pendukung Puskesmas Tanjunganom diantaranya:

a. Tidak Ada Perlakuan/Perbedaan Pelayanan

Dari beberapa masyarakat (pasien) yang berkunjung ke Puskesmas yang telah di wawancarai mengatakan bahwa pelayanan di Puskesmas tidak terjadi diskriminasi, semua pelayanan yang diberikan oleh pegawai sama saja tidak ada perbedaan didalamnya. Pegawai dan bahkan dokter yang menangani pasien Puskesmas Tanjunganom yang sangat ramah dalam memberikan pelayanan yang membuat masyarakat menjadi nyaman untuk berobat di Puskesmas tersebut.

Jika dalam pelayanan di Puskesmas Tanjunganom yang diberikan oleh petugas pelayanan tidak terjadi perlakuan/perbedaan pelayanan (diskriminasi), maka pelayanan yang ada di Puskesmas Tanjunganom sudah baik. Dan itulah yang diharapkan setiap masyarakat.

b. Sarana dan Prasarana

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilaksanakan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa komponen sarana dan prasarana di Puskesmas Tanjunganom sebenarnya sudah lengkap dan dapat digunakan baik oleh pegawai maupun masyarakat pengguna

layanan di Puskesmas Tanjunganom. Namun ada beberapa kekurangan yang perlu untuk ditambah agar pelayanan dapat dilaksanakan lebih maksimal. Karena sarana dan prasarana merupakan media yang mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Begitu juga yang ada di Puskesmas Tanjunganom, fasilitas seperti mobil ambulance, kursi tunggu, komputer untuk pendaftaran dan lain-lain sudah memadai. Hal ini yang menjadi pendukung pelayanan yang ada.

c. Letak Puskesmas yang Strategis

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti, memang benar keberadaan Puskesmas Tanjunganom sangat mudah dijangkau oleh semua masyarakat Kecamatan Tanjunganom. Letak yang strategis, yang berada di tengah-tengah yang menjadikan masyarakat yang berasal dari ujung Kecamatan Tanjunganom tidak kejauhan untuk berobat ke Puskesmas.

Selain letak yang strategis, pelayanan yang diberikan di Puskesmas Tanjunganom sekarang sudah mulai baik. Berbeda dari beberapa tahun sebelumnya yang dikatakan oleh salah satu pasien, bahwa pelayanan yang kurang baik serta fasilitas seperti kursi tunggu yang kurang menjadikan masyarakat tidak nyaman untuk berobat di Puskesmas Tanjunganom.

4. Faktor Penghambat Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanjunganom

Dari hasil observasi dan wawancara, peneliti menemukan beberapa kekurangan dari Puskesmas Tanjunganom:

a. Lamanya Antrian untuk Pelayanan Loker
Menurut hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti, bahwa di tempat pelayanan loket masih belum maksimal meskipun sudah menggunakan antrian elektronik. Karena keberadaan petugas yang masih kurang sehingga pelayanan di loketpun sedikit terhambat yang menjadikan antrian pasien menjadi panjang. Proses pemberian pelayanan yang menyebabkan antrian menjadi panjang dan memakan waktu yang cukup lama.

Lamanya antrian loket yang masih menjadi faktor penghambat pelayanan di Puskesmas Tanjunganom. Jika masih ada saja yang

menghambat pelayanan untuk memuaskan masyarakat untuk berobat, maka pihak Puskesmas sudah seharusnya mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan yang ada, sehingga waktu pelayanan bisa maksimal.

b. Kurangnya Lahan Parkir

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti, bahwa di Puskesmas Tanjunganom masih kurang dalam hal tempat parkir. Yang menjadikan kendaraan pengunjung berdempetan ketika parkir, namun disisi lain kelebihanannya masih terdapat juru parkir yang mengatur kendaraan pasien yang berkunjung di Puskesmas Tanjunganom. Sehingga pasien yang berkunjung juga tidak cemas ketika meninggalkan kendaraannya di tempat parkir tersebut.

Yang menjadi faktor penghambat pelayanan di Puskesmas Tanjunganom yang kedua adalah mengenai tempat parkir. Jika sudah jelas bahwa tempat parkir yang ada tidak memadai, maka seharusnya pihak dari Puskesmas Tanjunganom segera memperbaiki. Sehingga pelayanan yang ada tidak terhambat.

5. Indikator Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Puskesmas Tanjunganom

a. Mendapatkan Pelayanan yang Baik

Puskesmas merupakan Pusat Kesehatan Masyarakat di mana keberadaan Puskesmas diharapkan dapat membantu meningkatkan kesehatan masyarakat. Mendapatkan pelayanan yang baik adalah salah satu keinginan yang diharapkan oleh masyarakat. Menurut hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, bahwa pelayanan yang ada di Puskesmas Tanjunganom sudah baik dari sebelumnya. Yang sebelumnya pelayanan yang sangat lama dan menjadikan masyarakat/pasien merasa bosan. Namun keadaanya sekarang jauh lebih baik.

Puskesmas Tanjunganom sudah menerapkan antrian elektronik. Jadi pasien yang datang mengambil antrian kemudian langsung menuju pendaftaran untuk masuk ke poli/loket untuk diperiksa mengenai keluhannya. Pegawai pelayanan yang sangat ramah juga menjadikan masyarakat merasa nyaman. Hampir semua pelayanan di Puskesmas Tanjunganom semakin baik dan berkualitas.

b. Menyelesaikan Tugas yang Dilakukan dengan Cepat

Penyedia layanan harus memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat, cepat dan terpercaya. Kecekatan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kecekatan pegawai dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Dari hasil wawancara dari beberapa pasien di Puskesmas Tanjunganom, kebanyakan pasien mengatakan bahwa sebagian pegawai di Puskesmas sudah melakukan tugasnya dengan cepat. Sehingga tidak mengganggu aktivitas pasien yang masih harus diselesaikan.

Jika petugas pelayanan di Puskesmas Tanjunganom melakukan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat, maka petugas pelayanan dapat dikatakan sudah berhasil untuk memberikan pelayanan kepada pasien dengan baik.

c. Petugas yang Memiliki Pengetahuan dan Ketrampilan Baik

Petugas pemberi pelayanan publik harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Puskesmas Tanjunganom telah berupaya semaksimal mungkin untuk melaksanakan tugas dengan baik selama jam pelayanan. Apabila ada keluhan dari pasien maka petugas medis di Puskesmas Tanjunganom akan menindaklanjuti. Mengenai kesopanan dan keramahan petugas Puskesmas Tanjunganom dapat dikatakan sudah berjalan dengan semestinya

Petugas pelayanan harus mampu menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemapuan yang dimiliki harus sesuai. Jadi pelayanannya harus cekatan dan tepat agar pasien tidak ragu lagi untuk berobat kembali di Puskesmas.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa pegawai pelayanan, tenaga medis dan lain sebagainya sudah tidak diragukan lagi

dalam hal menangani pasien. Penilaian kualitas pelayanan yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat antara lain saat melakukan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan, seperti tidak adanya pendingin ruangan atau AC yang ketika di siang hari merasakan panas karena ruangan penuh dengan pengguna layanan yang mengantri.

d. Merespon dan Menanggapi dengan Baik Keluhan Pasien

Menanggapi/merespon pasien dengan baik merupakan salah satu pelayanan yang diinginkan setiap pasien. Pelayan yang diharapkan oleh masyarakat kepada Puskesmas Tanjunganom dan dapat dinilai dengan baik dalam merespon dan menanggapi setiap pengguna pelayanan salah satunya adalah ketika pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai melakukan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dan tidak berbelit-belit, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan dengan baik.

Pegawai layanan sudah seharusnya memiliki sikap kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas.

Kesimpulan dengan tema indikator kepuasan masyarakat yang menurut Kotler dalam jurnal Suwardi (2011) dengan sub bagian yaitu pasien mendapatkan pelayanan yang baik, petugas menyelesaikan tugas dengan cepat, petugas memiliki pengetahuan dan ketrampilan baik serta merespon dengan baik tentang keluhan pasien. Itulah yang menjadi ukuran kepuasan masyarakat. Itulah yang menjadi indikator untuk mengukur peneliti mengenai kepuasan masyarakat di Puskesmas Tanjunganom. Jika masyarakat sudah merasakan mengenai empat indikator diatas, maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang sebagai

pasien sudah puas terhadap pelayanan di Puskesmas Tanjunganom.

Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti terkait efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk bahwa pelayanan kesehatannya sudah baik. Pasien yang datang rata-rata sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di Puskesmas Tanjunganom. Pemberian pelayanan mengalami kemajuan jika dibandingkan dari sebelumnya. Setiap pengguna layanan yaitu pasien pasti akan merasa senang jika petugas di Puskesmas Tanjunganom melaksanakan tugas nya dengan baik sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang ada.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, terkait faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjunganom antara lain adalah:

- a) Faktor pendukung: Dari beberapa narasumber yang berasal dari pasien di Puskesmas Tanjunganom tidak mengeluhkan mengenai jarak tempuh maupun jalan yang tidak memadai. Semua akses jalan yang ditempuh masyarakat menuju ke Puskesmas Tanjunganom sudah sangat mendukung dan tidak membuat terbebani.
- b) Faktor penghambat: Kurang memadainya sarana dan prasarana seperti lahan parkir yang kurang luas, serta mengenai lamanya antrian untuk loket. Dapat dikatakan antrian yang lama disebabkan datang dari pemberkasan saat pendaftaran di loket. Karena berkas yang diterima oleh petugas belum lengkap dan mengharuskan calon pasien untuk melengkapinya terlebih dahulu. Dan Adapun lahan parkir yang disediakan tidak mencukupi untuk pasien yang membawa kendaraan mobil, sehingga

kendaraan mobil tidak ada lahan parkir secara khusus seperti kendaraan motor yang memiliki lahan parkir khusus di samping puskesmas.

3. Indikator Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk

Dalam efektivitas sebuah pelayanan, dibutuhkan indikator untuk mengukur seberapa besar efektivitas pelayanan. Peneliti menggunakan indikator efektivitas untuk mengukur efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjunganom, yang menurut Hidayat (1983) yaitu kualitas, kuantitas, dan waktu pelayanan yang telah tercapai, maka makin tinggi pula efektivitasnya. Dalam kenyataannya kualitas pelayanan di Puskesmas Tanjunganom dapat dikatakan sudah efektif, dalam proses pemberian pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas sudah baik. Hal tersebut telah terbukti dengan wawancara langsung dengan pasien yang berkunjung yang dilakukan oleh peneliti. Begitu juga mengenai kuantitas, disini kuantitas adalah jumlah pengunjung yang datang di Puskesmas. Semakin banyak pasien yang berkunjung untuk berobat maka dapat dikatakan pelayanan di Puskesmas tersebut juga sangat baik. Di Puskesmas Tanjunganom jumlah pasien yang datang perharinya mencapai 100 sampai dengan 200 pasien, untuk itu dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Puskesmas Tanjunganom sangat memuaskan bagi pasien. Selanjutnya mengenai waktu pelayanan, waktu pelayanan di Puskesmas Tanjunganom masih menjadi permasalahan. Karena dengan jumlah pengunjung yang banyak, namun pegawai atau tenaga medis serta ruang untuk pemeriksaan keluhan pasien masih kurang yang menyebabkan waktu pelayanan semakin lama dan juga menyebabkan antrian panjang

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, bahwa pelayanan harus dilakukan dengan sebaik mungkin dan seoptimal mungkin. Maka sudah seharusnya hal tersebut dilakukan untuk memperbaiki efektivitas pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada Puskesmas Tanjunganom. Dengan harapan agar mampu memberikan

tingkat kepuasan kepada masyarakat. Berikut beberapa saran yang peneliti dapat berikan:

1. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Tanjunganom harus mampu menjaga fasilitas pelayanan yang sudah ada saat ini agar tetap dalam keadaan yang baik.
2. Tetap mempertahankan dan meningkatkan efektivitas pelayanan yang sudah ada.
3. Menjaga agar kondisi ruang pelayanan tetap dalam keadaan yang bersih sehingga masyarakat selalu merasa nyaman.

Daftar Pustaka

Sumber Buku:

Azwar, A. 1996. Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan

Christopher. H. Lovelock dan Lauren K. Wright. 2007. Manajemen Pemasaran Jasa. Terjemahanm Agus Widyantoro. Cetakan Kedua. Jakarta: PT Indeks

Fandy Tjiptono. 1995. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset

Gibson, James L. 1997. Organisasi. Jakarta: Erlangga

Handyaningrat, Soewarno. 1992. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta: Cv Haji Masagung

Hardiansyah. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-ilmu Sosial. Jakarta: Salemba Humanika

Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publi. Yogyakarta: Gava Media

Hidayat. 1986. Teori Efek Dalam Kinerja Karyawan. Yogyakarta: Gajah Mada University Press

Hodgetts dan Cascio. 1983. Modern Health Care Administration

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. Marketing Managemen. 15th Edition., Pearson Education. Inc

Lexy J. Moelong. 2005. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya

Lexy J. Moleong. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Milles,M.B, Huberman,A.M. 2014. Analisis Data Kualitatif. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.

Moenir. 2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara

Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara

Moenir. 2008. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara

Noehi Nasution. 19988. Materi Pokok Psikolog Pendidikan. Jakarta: Direktorat Jenderal Pembinaan Kelembagaan Agama Islam dan Universitas Terbuka

Pasolong, Harbani. 2012. Teori Administrasi Publik. Yogyakarta: Alfabeta

Prawirosentono. 20088. Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan. Yogyakarta: BPFE

Purwanto. 2016. Evaluasi Hasil Belajar. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2012. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Siagian P.Sondang. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara

Sugiyono. 2005. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: CV Karya

Suwardi. 2011. Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. Politeknik Negeri Semarang

Sumber Jurnal dan Skripsi:

Felisitas Evanjelina Manu Lena. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien: Fakultas Ekonomi. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

Hj. Wan Suryani. 2013. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Pirngadi Medan. Fakultas Ekonomi. Universitas Al Washliyah Medan

M. Khozin. 2010. Evaluasi Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Bidang Kesehatan di Kabupaten Gunungkidul. Sinergi Visi Utama Konsultan Yogyakarta. Vol. 1 No. 1

Muhammad Ridha. 2008. Efektifitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Kabupaten Polman Sulawesi Barat: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Makassar

Syarifuddin. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.

Yayang Agung Wahyudi Yes. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Puskesmas Dinoyo Kota Malang): Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Pasien

Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Sumber Internet:

<http://pemerintah.net/survei-kepuasan-masyarakat-permenpan-14-tahun-2017/>
Diakses pada 20 Oktober Pukul 20.00 WIB

<https://dosensosiologi.com/5-instrumen-penelitian-pengertian-jenis-dan-contoh-lengkap/>
Diakses pada 20 Oktober 2019 Pukul 20.20 WIB

<http://renimutiaablog.blogspot.com/2016/09/the-new-public-service.html?m=1>
Diakses pada 21 Oktober Pukul 08.00 WIB

<https://idtesis.com/metode:deskriptif/>
Diakses pada 14 November 2019 Pukul 17.00 WIB