

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS PACIRAN DI KECAMATAN PACIRAN KABUPATEN LAMONGAN

Moh. Ikhwan Nasruddin¹, Afifuddin², Retno Wulan Sekarsari³

*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: nasruddin678@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 Paciran adalah untuk mengetahui sejauh mana Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Paciran. 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) Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Paciran di Kecamatan Paciran Kabupaten Lamongan sudah baik, pasien yang datang rata-rata sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Paciran. (2) Untuk mengukur tingkat 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. (3) Faktor pendukung pelayanan kesehatan di Puskesmas Paciran Kabupaten Lamongan adalah keramahan petugas, tidak ada perlakuan maupun perbedaan pelayanan, sarana prasarana yang mendukung, sedangkan faktor penghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Paciran Kabupaten Lamongan adalah keterlambatan dalam pelayanan, lamanya antrian untuk pelayanan di loket dan masih kurangnya lahan parkir di area Puskesmas Paciran.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas.

Pendahuluan

Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dan juga telah ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan

pemerintah bertanggung jawab mencanangkan, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat.

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di tiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas.

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat, kedua mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu, ketiga hidup dalam lingkungan sehat, dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut di selenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dicanangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri. Puskesmas Paciran di Kecamatan Paciran Kabupaten Lamongan selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan) dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan.

Namun, dalam aktivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Paciran di Kecamatan Paciran Kabupaten Lamongan masih terdapat ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Adapun kondisi yang menunjukkan masalah pelayanan yang ada di Puskesmas Paciran yakni adanya keluhan yang sering terdengar dari pihak pemakai layanan kesehatan yang biasanya menjadi sasaran ialah sikap dan tindakan dokter, perawat, sikap petugas administrasi, selain itu tentang sarana yang kurang memadai, kelambatan pelayanan, persediaan obat, peralatan medis dan lain-

lain. Berdasarkan penjelasan diatas, penelitian di Puskesmas Paciran menjadi sangat menarik untuk diteliti dengan judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Paciran di Kecamatan Paciran Kabupaten Lamongan”.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan pasien mandiri di Puskesmas Paciran, Kecamatan Paciran, Kabupaten Lamongan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan pasien mandiri di Puskesmas Paciran, Kecamatan Paciran, Kabupaten Lamongan?
3. Faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan pasien mandiri di Puskesmas Paciran, Kecamatan Paciran, Kabupaten Lamongan?

Tinjauan Pustaka

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 Nunuk Herawati dan Nur Qomariyah (2015) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta (PKMS) di Surakarta”. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah bahwa asuransi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna kartu PKMS.

Peneliti yang kedua, yaitu dilakukan oleh Sindy Anggrainy (2013) yang berjudul “Inovasi Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya”. Hasil dalam penelitian ini adalah inovasi yang dilakukan oleh Puskesmas Jagir Kota Surabaya merupakan inovasi untuk mengatasi kemacetan atau kebuntuan organisasi di sektor publik yang bisa disebut Breakthrough.

Penelitian yang ketiga, 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.

Penelitian yang keempat, 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 kelima, yaitu dilakukan oleh Rahmawati Dewi (2017) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam”. Adapun hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan kesehatan pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal A. Yani Metro sudah dapat dikatakan baik dan tidak ada perbedaan perlakuan yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit kepada pasien BPJS dalam bentuk apapun kecuali dengan didasarkan oleh aturan Pemerintah dan Lembaga BPJS sendiri.

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. Lebih jelasnya metode deskriptif merupakan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek dalam penelitian berupa orang,

lembaga, masyarakat dan yang lainnya pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau apa adanya.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah sebagai pusat perhatian yang dimaksud untuk membatasi suatu permasalahan yang diteliti agar tidak terjadi pembinasaan dalam mempresepsikan dan mengkaji masalah yang diteliti. Penetapan fokus penelitian dilakukan agar peneliti dapat membuat keputusan yang tepat tentang data yang akan diperoleh. Menurut Moleong (2011:152), penentuan fokus penelitian memiliki dua tujuan. Pertama, penetapan fokus penelitian dalam membatasi studi, dalam hal ini akan membatasi bidang inkuiri. Kedua, penetapan fokus berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusif-eksklusi fakta masuk-keluar suatu informasi yang baru diperoleh di lapangan. Adapun fokus dalam penelitian ini adalah : Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Mandiri di Puskesmas Paciran Kecamatan Paciran Kabupaten Lamongan, dengan sub fokus :

Pelayanan prima

Kelengkapan dan kualitas obat

Kejelasan dan ketetapan diagnosa

Kebersihan dan ruang tunggu

Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Mandiri di Puskesmas Paciran, Kecamatan Paciran, Kabupaten Lamongan :

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. 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. 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.

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. Faktor Pendukung dan Penghambat yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Mandiri di Puskesmas Paciran, Kecamatan Paciran, Kabupaten Lamongan :

- Faktor Pendukung
- Keramahan petugas
- Tidak ada perlakuan/perbedaan pelayanan
- Sarana prasarana
- Faktor Penghambat
- Keterlambatan pelayanan
- Lamanya antrian loket
- Kurangnya lahan parkir
- Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi tempat peneliti adalah Puskesmas Paciran, Kecamatan Paciran, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur. Sedangkan situs penelitian adalah lokasi dimana penulis mendapatkan data dan informasi yang berkaitan dengan penelitian yang sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan. Adapun pemilihan situs penelitian dilakukan di Puskesmas Paciran, Kecamatan Paciran, Kabupaten Lamongan karena penulis ingin mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Paciran Kecamatan Paciran Kabupaten Lamongan.

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:

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh penulis dari objek penelitiannya, artinya data primer merupakan data yang diolah sendiri oleh penulis. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah melakukan wawancara kepada masyarakat yang berkunjung di Puskesmas Paciran Kabupaten Lamongan.

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.

Pengumpulan data merupakan suatu proses memperoleh informasi data yang diperlukan dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya dalam riset lapangan. Untuk mendapatkan data yang rinci peneliti menggunakan metode sebagai berikut:

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan dalam metode pengambilan data oleh peneliti untuk mengolah hasil penelitian yang dilakukan pada langkah penelitian selanjutnya. Oleh karena itu berdasarkan teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah sebagai berikut:

Peneliti sendiri dan kehadiran peneliti di lokasi, karena penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, maka peneliti merupakan subyek dalam upaya pencarian dan pengumpulan data. Alat pendukung yang digunakan dalam penelitian ini adalah recorder (smartphone), kamera, dan alat tulis menulis seperti buku, bolpoin, dan lain-lain.

Pada penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman. Model interaktif ini terdiri dari tiga hal utama, yaitu : reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Ketiga kegiatan ini merupakan kegiatan yang jalin-menjalin pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis (Idrus, 2009:148).

Reduksi data merupakan data yang diperoleh peneliti melalui wawancara, observasi dan dokumentasi direduksi dengan cara merangkum, memilih dan memfokuskan data pada hal-hal yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Penyajian data dilakukan setelah data selesai direduksi atau dirangkum. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis kemudian bentuk catatan wawancara, catatan lapangan dan catatan dokumentasi. Data yang disajikan dalam bentuk catatan wawancara, catatan lapangan, catatan dokumentasi diberi kode untuk mengorganisasi data, sehingga peneliti dapat menganalisis dengan cepat dan mudah.

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif model interaktif adalah penarikan kesimpulan dari verifikasi. Berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan., peneliti membuat kesimpulan yang didukung dengan bukti kuat pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan adalah jawaban dari rumusan

masalah dan pertanyaan yang telah diungkapkan oleh peneliti sejak awal).

Keabsahan Data

Menurut Moleong (2011:324) untuk menentukan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan di dasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada 4 teknik penelitian yang dapat dipergunakan dalam keabsahan data yaitu:

Kepercayaan (credibility), untuk memperhatikan derajat kepercayaan temuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti.

Keteralihan (transferability), merupakan proses empiris yang tergantung pada kesamaan antara konteks pengirim dan penerimaan untuk melakukan pengalihan tersebut, penelitian akan mencari data dan mengumpulkan dalam konteks yang berhubungan dengan pengolahan data pada lembaga pemerintah tersebut.

Ketergantungan (dependability), ketergantungan dilihat dari istilah konvensional dapat disebut sebagai reabilitas. Reabilitas merupakan syarat bagi validitas, hanya dengan alat yang reliabel, maka akan diperoleh data yang valid.

Kepastian (confirmability), dalam menentukan kepastian peneliti jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif, penelitilah yang menjadi sumber utama. Selain itu peneliti melakukan diskusi secara terus-menerus dengan dosen pembimbing.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Paciran di Kecamatan Paciran Kabupaten Lamongan

Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui kualitas pelayanan Puskesmas Paciran dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. Hal itu dapat dilihat/diukur yang menurut Barata (2003:36) meliputi :

Pelayanan Prima

Dari hasil wawancara kepada pasien yang berobat ke Puskesmas Paciran sudah diberikan perhatian dalam pelayanan seperti tindakan arahan dan sikap petugas pelayanan kepada pasien yang sedang berobat.

Puskesmas Paciran dapat dikatakan pelayannya 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 Paciran 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 Paciran dapat dikatakan sudah berkualitas dalam pelayannya.

Kelengkapan dan Kualitas Obat

Berdasarkan dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kelengkapan dan kualitas obat di Puskesmas Paciran sudah dikatakan baik, terkait hal yang diungkapkan dari berbagai pasien mengenai kelengkapan dan kualitas obat di Puskesmas Paciran yang mana dari penjelasan tersebut sudah mengatakan baik dan lengkap.

Dimana hal tersebut meskipun kelengkapan dan kualitas obat di Puskesmas Paciran sudah baik dan lengkap, namun tidak dapat dipungkiri juga bahwa Puskesmas tersebut harus tetap menjaga dan selalu mempertahankan kualitas obat supaya masyarakat yang berobat di Puskesmas Paciran selalu mendapatkan kepuasan ketika berobat di Puskesmas tersebut.

Kejelasan dan Ketetapan Diagnosa

Diagnosis merupakan istilah yang diadopsi dari bidang medis dan kedokteran sebagai proses untuk penentuan jenis penyakit dengan cara melihat dari gejala-gejala yang muncul. Menurut Webster, diagnosis diartikan sebagai proses menentukan hakikat daripada kelainan atau ketidakmampuan dengan ujian dan melalui ujian tersebut dilakukan suatu penelitian yang hati-hati terhadap fakta-fakta untuk menentukan masalahnya.

Dalam hal ini dari hasil wawancara diatas menurut dari berbagai responden mengenai kejelasan dan ketetapan diagnosis di Puskesmas Paciran bisa dikatakan cukup baik. Yang mana telah dikatakan oleh Ibu Selfia Isfiana ketika sedang berobat di Puskesmas bahwa pelayannya sudah ramah dan baik dalam menetapkan diagnosis.

Berdasarkan diatas Puskesmas Paciran bisa disimpulkan sudah baik dalam melayani pasien karna petugas pelayanan di Puskesmas Paciran selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik

terhadap pasien yang berobat dan selalu meningkatkan pelayanan dengan optimal dan maksimal.

Kebersihan dan Ruang Tunggu

Menurut observasi peneliti dilapangan melihat dari segi kebersihan yang terdapat di Puskesmas Paciran masih tergolong bersih secara keseluruhan. Namun apabila dilihat dari hasil wawancara kepada responden ruang tunggu, ruang pengambilan obat, dan tempat parkir merupakan tempat yang mendapatkan penilaian cukup bersih. Hal tersebut sejalan dengan observasi yang dilakukan peneliti. Menurut observasi peneliti dilapangan, tempat parkir yang terdapat di Puskesmas Paciran memang terjaga bersih.

Dalam hal ini, peran petugas kebersihan sangat penting karena pada umumnya tempat parkir berada di depan Puskesmas yaitu sebagai tempat persinggahan pertama bagi pasien yang berobat ke Puskesmas Paciran. Apabila pada saat pasien tiba di Puskesmas Paciran yang terlihat pertama kali adalah kondisi tempat parkir yang bersih, hal itu dapat menimbulkan rasa puas pasien terhadap kebersihan Puskesmas Paciran.

Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Paciran:

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 Paciran sudah baik dari sebelumnya. Yang sebelumnya pelayanan yang sangat lama dan menjadikan masyarakat/pasien merasa bosan. Namun keadaanya sekarang jauh lebih baik.

Puskesmas Paciran 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 Paciran semakin baik dan berkualitas.

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 Paciran, 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 Paciran melakukan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat, maka petugas pelayanan dapat dikatakan sudah berhasil untuk memberikan pelayanan kepada pasien dengan baik.

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 Paciran telah berupaya semaksimal mungkin untuk melaksanakan tugas dengan baik selama jam pelayanan. Apabila ada keluhan dari pasien maka petugas medis di Puskesmas Paciran akan menindaklanjuti. Mengenai kesopanan dan keramahan petugas Puskesmas Paciran dapat dikatakan sudah berjalan dengan semestinya.

Petugas pelayanan harus mampu menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan 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.

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 Paciran 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 Paciran. Jika masyarakat sudah merasakan mengenai empat indikator diatas, maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang sebagai pasien sudah puas terhadap pelayanan di Puskesmas Paciran.

Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Paciran

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

Keramahan Petugas

Dalam hal ini keramahan petugas adalah bentuk penghargaan mereka terhadap pasien atau masyarakat. Hal semacam ini sangat dirasakan sekali oleh masyarakat, bila mereka dilayani dengan baik dan sopan serta menghargai masyarakat maka tingkat kepuasan masyarakat di Puskesmas Paciran akan merasakan kepuasan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diartikan indikator kepuasan masyarakat terhadap keramahan petugas pelayanan di Puskesmas Paciran berada dalam kondisi cukup baik. Mereka menganggap keramahan petugas pelayanan adalah hal yang sangat penting karena secara tidak langsung dapat membantu proses pelayanan.

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 Paciran yang sangat ramah dalam memberikan pelayanan yang membuat masyarakat menjadi nyaman untuk berobat di Puskesmas tersebut.

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

Sarana dan Prasarana

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilaksanakan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa komponen sarana dan prasarana di Puskesmas Paciran sebenarnya sudah lengkap dan dapat digunakan baik oleh pegawai maupun masyarakat pengguna layanan di Puskesmas Paciran. 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 Paciran, fasilitas seperti mobil ambulance, kursi tunggu, komputer untuk pendaftaran dan lain-lain sudah memadai. Hal ini yang menjadi pendukung pelayanan yang ada.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Paciran

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

Keterlambatan Pelayanan

Dalam hal ini keterlambatan pelayanan di Puskesmas Paciran akan berdampak pada pasien dalam pelaksanaan pelayanan yang mana akan mengakibatkan kegiatan menjadi tertunda. Berdasarkan hasil observasi peneliti beberapa pasien mengatakan bahwa tidak ada pasien yang mengeluhkan soal keterlambatan pelayanan, akan tetapi pasien ada yang mengeluhkan soal antrian yang panjang, yang mengharuskan pasien menunggu lama.

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 Paciran. 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.

Kurangnya Lahan Parkir

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti, bahwa di Puskesmas Paciran 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 Paciran. Sehingga pasien yang

berkunjung juga tidak cemas ketika meninggalkan kendaraannya di tempat parkir tersebut. Yang menjadi faktor penghambat pelayanan di Puskesmas Paciran yang ketiga adalah mengenai tempat parkir. Jika sudah jelas bahwa tempat parkir yang ada tidak memadai, maka seharusnya pihak dari Puskesmas Paciran segera memperbaiki. Sehingga pelayanan yang ada tidak terhambat.

Kesimpulan

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

Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Paciran di Kecamatan Paciran Kabupaten Lamongan

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

Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Paciran

Dalam kualitas pelayanan, dibutuhkan indikator untuk mengukur seberapa baik kualitas pelayanan. Peneliti menggunakan indikator untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Paciran di Kecamatan Paciran, yang menurut Kotler dalam jurnal Suwardi (2011) yaitu mendapatkan pelayanan yang baik, menyelesaikan tugas yang dilakukan dengan cepat, petugas yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan baik, merespon dan menanggapi dengan baik keluhan pasien. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, hal tersebut telah terbukti dengan wawancara langsung dengan pasien yang berkunjung yang dilakukan oleh peneliti. Mengenai pelayanan, Puskesmas Paciran dalam melayani pasien yang berkunjung sudah baik. Namun ada beberapa hal yang membuat pelayanan menjadi lama salah satunya mengenai antrian loket atau

antrian untuk periksa ke dokter. Tetapi itu semua adalah hal yang wajar, karena dengan jumlah pasien yang berobat jumlahnya banyak maka antrianpun semakin panjang. Petugas pelayanan dan petugas medis di Puskesmas Paciran dapat dikatakan sangat ramah dalam menangani pasien serta respon terhadap pasien mengenai keluhan pasien sangat baik.

Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Paciran

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

Faktor Pendukung : Dari beberapa narasumber yang berasal dari pasien di Puskesmas Paciran tidak ada yang mengeluhkan mengenai keramahan petugas. Petugas pelayanan sudah melakukan tugasnya dengan baik, dan selalu memberikan pelayanan dengan ramah kepada pasien. Begitu juga pada bagian administrasi sudah memenuhi kelengkapan pada umumnya seperti ketersediaan komputer data pasien serta perlengkapan ruang tata usaha yang memadai mempermudah petugas puskesmas dalam menjalankan tanggungjawab mereka. Hal itu yang menjadi faktor pendukung pelayanan yang ada di Puskesmas Paciran.

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 pemberkas 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 depan Puskesmas.

Saran

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

kepada masyarakat. Berikut dari beberapa masalah yang ada dilapangan dalam hal ini, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

- Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Paciran harus mampu menjaga fasilitas pelayanan yang sudah ada saat ini agar tetap dalam keadaan yang baik.
- Menjaga agar kondisi ruang pelayanan tetap dalam keadaan yang bersih sehingga masyarakat selalu merasa nyaman.
- Pihak Puskesmas harus selalu mengevaluasi setiap pelayanan yang sudah diberikan kepada pasien.
- Tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Fandy Tjiptono. 1995. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publi. Yogyakarta: Gava Media
- Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Depok: PT Raja Grafindo Persada
- Herdiansyah, Haris. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-ilmu Sosial. Jakarta: Salemba Humanika
- Hodgetts, RM & Cassio, DM, 1983. Modern Health Care Administration. Academic Press. New York
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. Marketing Manajemen. 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. 2008. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Moenir. 2008. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara

- Moleong, L.J. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Noehi Nasution. 1998. Materi Pokok Psikolog Pendidikan. Jakarta: Direktorat Jenderal Pembinaan Kelembagaan Agama Islam dan Universitas Terbuka
- Pasolong, Harbani. 2012. Teori Administrasi Publik. Yogyakarta: Alfabeta
- Sugiyono. 2005. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: CV Karya
- Suwardi. 2011. Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. Politeknik Negeri Semarang
- Sumber Jurnal dan Skripsi
- Budiarto. 2015. Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang. Universitas Hasanudin.
- Felisitas Evanjelina Manu Lena. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien: Fakultas Ekonomi. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Iwa Kuswaeri. 2016. Kepemimpinan Transformatif Kepala Sekolah. Vol : 2
- Nunuk Herawati dan Nur Qomariyah. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta (PKMS) di Surakarta. Vol : 2. <https://ejournal.stie-aub.ac.id/index.php/bhirawa/article/view/83> Diakses pada 17 Desember 2020 Pukul 13.00 WIB
- Rahayu. 2018. Analisis Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Rawat Inap Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Rahmawati Dewi. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam. Metro: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
- Sindy Anggrainy. 2013. Inovasi Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. Vol : 1. <http://repository.unair.ac.id/1637/> Diakses pada 17 Desember 2020 Pukul 13.00 WIB
- Th. A. Radito. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. Vol : 11
- 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
- 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)
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan