

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) REMAJA DI KELURAHAN SUNGAI PINANG DALAM

Tita Setiani¹

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Remaja di Kelurahan Sungai Pinang Dalam Samarinda dan mengetahui faktor penghambatnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, penelitian yang dilakukan terhadap variable mandiri tanpa melakukan perbandingan dan menghubungkan dengan variable lainnya dengan fokus kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari dimensi Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy dan Tangible dan juga faktor penghambat kualitas pelayanan kesehatan pada PUSKESMAS Remaja. Penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling dan Accidental Sampling kemudian teknik pengumpulan data dilakukan dengan penelitian kepustakaan serta penelitian lapangan dengan cara melakukan wawancara secara mendalam dan penelitian dokumen. Dan analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif dengan model interaktif (Miles & Huberman, 1992). Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada PUSKESMAS Remaja di Kelurahan Sungai Pinang Dalam Samarinda belum berjalan dengan baik. Hal tersebut terbukti dengan kurangnya pengawasan terhadap pegawai sehingga tidak menjalankan tugasnya dengan maksimal dan jadwal pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan yang tertulis juga banyak fasilitas yang harus diperbaiki maupun dilengkapi. Kemudian kendala yang dihadapi oleh Puskesmas Remaja adalah disiplin pegawai yang masih rendah terkait jadwal pelayanan yang terlaksana belum sesuai dengan jadwal yang ada, masih terbatasnya anggaran operasional dan juga terbatasnya kelengkapan fasilitas yang tersedia.

Kata Kunci: *Kualitas, pelayanan, kesehatan, masyarakat*

Pendahuluan

Undang-undang pelayanan publik (Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip Pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: setianitita@gmail.com

pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumberdaya alam, memperdalam kepercayaan kepada pemerintah dan administrasi publik.

Pembangunan Nasional dalam pelaksanaan tidak terlepas dari sumber daya manusia (SDM) dimana manusia adalah motor penggerak dalam pembangunan dan merupakan sasaran dari pembangunan itu sendiri dengan mengelolah sumberdaya yang lain. Dalam mencapai tujuan nasional seperti yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 diseleggarakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangkaian program pembangunan yang menyeluruh terarah dan terpadu. Upaya pembangunan ini diharapkan dapat mewujudkan suatu tingkat kehidupan masyarakat secara optimal, termasuk peningkatan kesehatan.

Tujuan pembangunan kesehatan sebagai komitmen nasional dapat dilihat pada pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 (Undang-Undang Kesehatan) seperti berikut: "Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis." 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.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM). Namun, dalam aktivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas di Kelurahan Sungai Pinang Dalam masih terdapat ketidaknyamanan pasien atas pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan pasien. Ketidakpuasan pelayanan disebabkan oleh beberapa hal diantaranya yaitu penanganan atau pelayanan yang diberikan kepada pasien tidak tepat waktu, kurangnya kepedulian dan perhatian khusus staf kepada pasien, ketersediaan pegawai dengan banyaknya pengunjung atau pasien yang datang tidak seimbang dan hal ini menyebabkan petugas kualahan dalam menangani yang mengakibatkan lambatnya mengatasi keluhan dari pasien. Pelayanan yang

demikian dapat menimbulkan terjadinya nepotisme dalam pelayanan kesehatan pada pasien atau masyarakat, sehingga hal ini berdampak pada daya tanggap yang kurang maksimal dari pemberi layanan kepada pasien yang datang. Dan juga minimnya keadaan fasilitas (ruang tunggu) yang bisa dikatakan sempit yang membuat pasien merasa kurang nyaman sehingga muncul adanya keluhan dari pasien.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan

Laksono (1994:79) menyatakan bahwa “Pelayanan berasal dari kata layanan yang berarti menolong, membantu, melayani”. Selanjutnya menurut Suparlan (1990:102) “Pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri”.

Pelayanan di bagi menjadi beberapa jenis diantaranya adalah pelayanan umum dan pelayanan publik:

1. Pelayana Umum

Moenir (2004 : 41) juga membagi pelayanan umum menjadi tiga macam, yaitu: (1) Layanan Secara Lisan, (2) Layanan Melalui Tulisan, dan (3) Layanan Melalui Perbuatan.

2. Pelayanan Publik

Menurut Mahmoedi (2005:229) mengatakan bahwa “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebijakan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang”. Salah satu produk organisasi publik adalah pelayanan publik.

Kualitas Pelayanan.

Menurut Parasuraman, Zeithml, dan Berry dalam Muninjaya (2011:74), menganalisis dimensi mutu jasa berdasarkan lima aspek komponen mutu yang dikenal dengan nama *Servqual (Service Quality)*. Kelima dimensi tersebut meliputi: (1) Responsiveness, (2) Reliability, (3) Assurance, (4) Empathy, (5) Tangible.

Kesehatan

Dalam Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 mendefinisikan kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial dan ekonomi. Menurut Perkin (dalam Azwar 1996:6) menyatakan bahwa”Sehat adalah suatu keadaan yang seimbang dan dinamis antara bentuk dan fungsi tubuh dengan berbagai faktor yang berusaha mempengaruhinya”. Menurut WHO (dalam Azwar 1996:6) yang dimaksud sehat adalah suatu keadaan kualitas dari organ tubuh yang berfungsi secara wajar dengan segala faktor keturunan dan lingkungan yang dimilikinya.

Kesehatan Masyarakat

Menurut Entjang (dalam Winslow 1997:14) mengatakan bahwa kesehatan masyarakat adalah “suatu ilmu dan kecermatan dalam hal mencegah penyakit, memperpanjang masa hidup, mempertinggi kesehatan jasmani, dan rohani serta menambah daya guna dan daya cipta”. Sehubungan dengan definisi tersebut Notoatmodjo (1997:10) mengemukakan kesehatan masyarakat adalah “suatu seni atau ilmu mengenai cara mencegah penyakit atau meningkatkan kesehatan jasmani dan rohani serta berhasil guna melalui usaha-usaha pengorganisasian yang ada di dalam suatu masyarakat”.

Pelayanan Kesehatan

Menurut Prijino dan Budhi (1994:6) Pelayanan kesehatan adalah “Salah satu cara untuk mencapai status kesehatan yang lebih tinggi”. Dengan demikian, manusia yang sehat adalah manusia yang dapat menyesuaikan sepenuhnya badan serta jiwanya dengan lingkungan hidup. Sehat adalah keadaan sempurna dari jasmani, rohani dan sosial serta bebas dari cacat dan kelemahan. Selain itu menurut Undang-undang RI No. 23 pasal 1 ayat 1 Tahun 1992 (2002:2) pengertian kesehatan adalah “Keadaan sejahtera dari badan, jiwa, sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis”.

Menurut Azwar (1996:31) bahwa “Suatu pelayanan kesehatan masyarakat disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan setiap persyaratan pelayanan kesehatan dapat memuaskan pasien”.

Karakteristik Pelayanan Kesehatan

Ada tiga karakteristik utama dari pelayanan kesehatan menurut Evans (1984:234) yaitu:

1. *Uncertainty* atau ketidakpastian menunjukkan bahwa kebutuhan akan pelayanan kesehatan tidak bisa pasti, baik waktu, tempat maupun besarnya biaya yang dibutuhkan.
2. *Asymetry of information* atau perbedaan informasi antara provider dan pasien menunjukkan bahwa konsumen pelayanan kesehatan berada pada posisi yang lemah sedangkan provider (dokter dan petugas kesehatan lainnya) mengetahui jauh lebih banyak tentang manfaat dan kualitas pelayanan yang dijualnya.
3. *Externality* menunjukkan bahwa konsumsi pelayanan kesehatan tidak saja mengenai pasien melainkan juga publik.

Pelayanan Kesehatan di Puskesmas

Pelayanan kesehatan menurut Prijino dan Budhi (1994:6) adalah salah satu cara untuk mencapai status kesehatan yang lebih tinggi. Sedangkan pelayanan kesehatan menurut pendapat Levey dan Loomba (1973:25), pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri/secara

bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan memberikan penjelasan dari variabel yang diteliti. Sugiyono (2005), menyebutkan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.

Fokus Penelitian

1. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) di Kelurahan Sungai Pinang Dalam Samarinda, yang meliputi:
 - a) *Responsiveness*
 - b) *Realiability*
 - c) *Assurance*
 - d) *Empathy*
 - e) *Tangible*
2. Faktor penghambat dalam pelayanan kesehatan pada Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) di kelurahan Sungai Pinang Dalam.

Hasil Penelitian

Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Remaja di Kelurahan Sungai Pinang Dalam

Responsiveness (Responsif)

Kualitas pelayanan kesehatan dapat diukur dengan adanya daya tanggap dari pemberian pelayanan. Responsiveness merupakan kesadaran serta kesiapan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dalam menyelesaikan serta memenuhi keinginan, harapan, aspirasi, maupun tuntutan dan keluhan pasien, dalam memberikan pelayanan, petugas atau pemberi layanan dituntut untuk memberikan informasi yang jelas serta mudah dipahami oleh pasien dan dapat mengakomodir semua harapan dan tuntutan pasien. Keresponsifan yaitu kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan atau pasien, secara tepat dan akurat. Responsiveness merupakan harapan masyarakat yang dinilai berdasarkan kecepatan atau respon dari petugas, dalam memenuhi keinginan, harapan dan mengatasi masalah-masalah, melakukan evaluasi, koreksi terhadap kekurangan dan kesalahan yang disadari atau dapat menimbulkan rasa ketidak nyamanan serta menimbulkan stigma negatif dari pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk

tetap menjaga kualitas pelayanan kesehatan, di Puskesmas Remaja semua petugas puskesmas baik dokter, perawat maupun bidan diarahkan untuk tetap memberikan pelayanan yang maksimal dan cepat serta selalu tanggap dan siap merespon keluhan-keluhan, harapan dan keinginan pasien yang datang untuk berobat. Namun, berdasarkan kondisi yang terjadi terdapat keluhan masyarakat tentang jam kerja atau jadwal pelayanan yang diberikan, keluhan-keluhan tersebut belum di tanggapi atau direspon dengan baik oleh pihak puskesmas sebagai penyedia layanan jasa kesehatan. Kondisi seperti ini sangat disayangkan karena akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang disediakan.

Tidak hanya keluhan mengenai jam pelayanan yang diberikan, adapun keluhan lain yang disampaikan oleh pasien terkait fasilitas yang tersedia diantaranya menyangkut kenyamanan para pasien yaitu tentang kondisi ruang tunggu yang hanya tersedia beberapa kursi dan tidak dilengkapi dengan TV sehingga pasien merasa bosan dan kurang nyaman ketika berada di ruang tunggu.

Pelayanan kesehatan yang diberikan khususnya pada aspek responsiveness atau responsif yang berupa kesiapan atau daya tanggap petugas dalam merespon keinginan dan keluhan pasien atau masyarakat yang datang berobat ke Puskesmas Remaja belum sesuai dengan ketentuan, hal tersebut sesuai dengan kondisi yang ada bahwa keluhan yang dirasakan oleh pasien belum dapat dipenuhi atau ditanggapi dengan baik.

Tenaga kesehatan di Puskesmas Remaja belum memiliki kesadaran dan kemauan serta belum berusaha maksimal dalam melayani pasien dengan cepat serta tanggap, agar dapat memenuhi harapan serta keinginan masyarakat atau pasien. Dimensi Responsif yang dilaksanakan oleh Puskesmas Remaja juga belum sesuai dengan ketentuan yang memenuhi salah satu indikator pelayanan dan tidak sesuai dengan yang disampaikan oleh Lenvine (1990:188) berupa responsivitas atau kemampuan serta kecepatan penyedia layanan jasa untuk memenuhi harapan serta keinginan dan aspirasi dari pengguna layanan dengan cepat serta akurat. Dengan belum terpenuhinya indikator responsiveness dalam pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Remaja tentunya membuat pasien merasa kurang nyaman dan tidak terpuaskan kebutuhannya selama melakukan pengobatan dan pemeriksaan di Puskesmas Remaja.

Reliability (Keandalan)

Kualitas pelayan kesehatan bisa dilihat dari segi keandalan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Remaja. Keandalan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keandalan yang meliputi kemampuan petugas untuk memberikan layanan kesehatan dengan tepat waktu dan terpercaya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan aspek dari reliability atau keandalan harus terpenuhi, pemenuhannya dilakukan dengan cara membangun budaya kerja disiplin, yang wajib dimiliki seluruh unsur penyedia layanan kesehatan mulai dari pimpinan sampai dengan dokter, beserta seluruh staf yang

ada, kedisiplinan berdampak pada ketepatan waktu serta kecepatan para petugas dalam memberikan tindakan atau layanan terhadap para pasien, karena dalam pelayanan kesehatan seringkali ditemukan para pengguna jasa atau pasien darurat membutuhkan tindakan atau penanganan secara cepat dan tepat.

Ketepatan waktu juga diperuntukan terhadap jam layanan yang diberikan Puskesmas terhadap para pasien, karena selama ini sistem pelayanan di Puskesmas sudah terstigma atau terdoktrin dengan buruk yang menganggap pelayanan kesehatan yang diberikan hanya sekedar tingkat pertama atau pelayanan kesehatan dasar, yang bersifat hanya memberikan pelayanan dasar serta diperuntukan kepada masyarakat yang berpenghasilan rendah, menyebabkan jam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak sesuai dengan standar prosedur yang berlaku, sesuai dengan Permenkes No. 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas maka, Puskesmas remaja menetapkan standar jam kerja atau waktu pelayanan hari Senin sampai Kamis pelayanan dibuka dari pukul 07:30-14:30, Jumat jam kerja dimulai dari pukul 07:30-11-30 sedangkan Sabtu dimulai 07:30-13.00, waktu pelayanan kesehatan tersebut tentunya dijadikan dasar atau pedoman setiap puskesmas dalam memberikan pelayanan namun selama ini hal tersebut belum dilaksanakan oleh hampir seluruh Puskesmas tidak terkecuali di Puskesmas Remaja yang menyebabkan banyaknya keluhan dari masyarakat mengenai jam pelayanan yang diberikan.

Aspek keandalan (Reliability) yang meliputi kemampuan layanan kesehatan dengan tepat waktu dan terpercayaa belum berjalan atau belum sesuai dengan ketentuan dikarenakan yang terlaksana masih sebatas prosedur atau alur pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit sehingga tidak membuat pasien merasa bingung sedangkan, untuk ketepatan waktu khususnya jam kerja atau jam pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Remaja masih belum optimal terbukti dengan jam kerja SOP Puskesmas yang ada menyebabkan keluhan-keluhan dari pasien mengenai hal tersebut. Untuk itu dapat disimpulkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Remaja khususnya bidang Reliability belum dapat memenuhi kebutuhan serta kepuasan pasien yang mana kepuasan merupakan tolak ukur dari kualitas pelayanan kesehatan seperti yang dikemukakan oleh Azwar (1996:40) bahwasanya kualitas pelayanan kesehatan haruslah menunjukkan kesempurnaan dalam melakukan pelayanan kesehatan sehingga menimbulkan rasa puas dan memenuhi ekspektasi dari pasien yang datang.

Assurance (Keyakinan)

Keyakinan merupakan suatu harapan masyarakat yang dinilai berdasarkan kemampuan petugas dalam memberikan jaminan pelayanan kesehatan yang aman dan tepat pada pasien. Keyakinan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keyakinan yang meliputi pengetahuan para pemberi layanan atau petugas kesehatan untuk mendiagnosis serta menganalisa keluhan dari pasien yang datang berobat, secara tepat dan akurat sehingga menimbulkan

rasa aman dan terpercaya dari dalam diri pasien. Tingkat pengetahuan para petugas kesehatan tentunya dapat diukur atau diketahui dengan melihat dari tingkat pendidikan, tentunya semakin tinggi pendidikan serta kesesuaian jurusan yang ditempuhnya dengan jabatan atau pekerjaan yang dilakoni sekarang akan semakin meningkatkan pengetahuan petugas mengambil tindakan dalam menganalisa dan mendiagnosis para pasien yang membutuhkan pertolongan mengenai kesehatannya.

Tingkat pengetahuan petugas yang tinggi juga akan sangat berkaitan atau berpengaruh dengan mutu pelayanan kesehatan atau *quality* yang akan diberikan dan akan merujuk pada kesembuhan penyakit dan menuju kondisi sehat serta keamanan tindakan yang dilakukan apabila berhasil hal tersebut dapat menciptakan rasa puas terhadap pasien. Suatu pelayanan kesehatan disebut bermutu apabila pelayanan tersebut dapat menyembuhkan pasien serta tindakan yang dilakukan oleh petugas tersebut aman dan terpercaya bagi pasien. Terkait tingkat pendidikan yang terdapat di Puskesmas Remaja sendiri, pengetahuan para petugas kesehatan yang tersedia sudah cukup dan memenuhi kebutuhan jika dilihat dari tingkat pendidikan yang telah dicapai atau ditempuhnya, Puskesmas Remaja memiliki sepuluh dokter yang berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat atau pasien yang datang berobat. Dokter yang berperan terdiri dari lima dokter umum, dua dokter gigi, dua dokter spesialis serta beberapa perawat dan bidan yang menempuh pendidikan di bidang keperawatan serta kebidanan.

Dalam indikator keyakinan selain kemampuan dan pengetahuan petugas dalam memberi layanan kesehatan, yang menjadi penunjang kualitas pelayanan selanjutnya adalah kesopanan serta keramahan yang diberikan oleh petugas kepada para pasiennya. Penilaian terhadap indikator tersebut termasuk dalam terbinanya hubungan yang baik antara dokter atau pemberi layanan kepada para pasien sebagai penerima layanan, hubungan baik tersebut terjalin jika para pemberi layanan mau memberikan pelayanan yang prima kepada para pasien dengan cara selalu memberikan senyum ramah, selalu bertegur sapa dengan pasien serta mau menampung, mendengarkan dan menjawab segala keluhan yang disampaikan oleh pasien secara jelas dan cermat. Terjalannya hubungan baik tersebut tentunya akan memberikan dampak serta kesan nyaman bagi para pasien sebagai penerima jasa layanan, dan akan membuat pasien merasa terpenuhi kebutuhan kesehatannya secara maksimal.

Di Puskesmas Remaja sendiri dari hasil observasi yang peneliti lakukan hubungan antara para petugas kesehatan dengan para pasien yang datang berobat sudah terjalin dengan baik, terlihat saat pasien datang pertama kali selain disambut dengan senyuman para petugas juga secara antusias menanyakan kebutuhan apa yang diperlukan oleh pasien, selain itu saat memasuki ruang pemeriksaan terjalinnya komunikasi yang baik antar dokter dan pasien, dengan cara dokter menjawab secara jelas dan cermat semua

pertanyaan yang diajukan oleh pasien terkait dengan keluhan yang dirasakannya.

Pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Remaja khususnya terkait assurance telah sesuai dengan ketentuan terbukti dengan terpenuhinya kebutuhan kesehatan dari pasien dikarenakan penyedia layanan atau petugas kesehatan dapat menganalisis dan mendiagnosis keluhan dari pasien dengan tepat dan cermat serta memberikan saran atau masukan yang dapat mempercepat proses kesembuhan dari pasien, yang juga akan berdampak pada keyakinan para pasien untuk tetap terus melakukan perawatan dan pengobatan di Puskesmas Remaja karena merasa yakin dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu keramahan serta kesopanan yang diberikan petugas kepada para pasien dengan selalu memberikan senyuman dan berinteraksi secara baik dengan pasien membuat pasien semakin merasa nyaman dan senang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Terpenuhinya indikator assurance dalam pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Remaja tersebut sudah sesuai dengan motto dari Puskesmas “Anda Sehat Kami Bahagia” yang mana pasien dapat merasakan kenyamanan serta terjamin kesembuhannya sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Azwar (1996:31) bahwa suatu pelayanan kesehatan bisa disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan setiap persyaratan telah dilakukan dengan baik dan dapat memuaskan pasien, salah satu persyaratan tersebut adalah kenyamanan pelayanan yang menyangkut sikap serta tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan kesehatan.

Empathy

Kualitas pelayanan kesehatan juga dapat dilihat dari empathy yaitu kepedulian petugas dan perhatian khusus dari petugas terhadap pasien. Perhatian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah berupa keadilan dalam memberikan layanan terhadap semua pasien yang datang berobat ke puskesmas, keadilan tersebut berkaitan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang akan dilayani. Karena selama ini dalam pelayanan yang dilakukan khususnya pelayanan kesehatan sering kali terjadi diskriminasi dan perbedaan dalam proses pelayanannya, diskriminasi tersebut berkaitan dengan perbedaan respon yang ditunjukkan oleh petugas dalam melayani pasien-pasien yang berobat secara umum atau regular dengan pasien yang berobat menggunakan kartu jaminan kesehatan, sering kali yang berobat menggunakan kartu jaminan kesehatan mendapatkan respon yang kurang baik, tidak cepat dilayani atau bisa dikatakan mendapat perlakuan yang berbeda dengan pasien—pasien yang berobat dengan menggunakan biaya pribadi. Tentunya deskriminasi dan perbedaan tersebut menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan kesehatan karena pasien merasa kurang nyaman dan kebutuhannya belum terakomodir dengan baik oleh pemberi layanan.

Namun hal tersebut tidak terjadi pada Puskesmas Remaja, semua pasien yang datang berobat tanpa terkecuali baik berobat dengan regular atau menggunakan jaminan kesehatan tetap dilayani dengan baik dan cepat serta keluhan-keluhan dari pasien tetap ditanggapi dan direspon secara maksimal oleh petugas kesehatan yang ada. Hal tersebut terjadi karena para petugas kesehatan di Puskesmas Remaja telah memiliki komitmen dan tekad yang baik untuk tidak membeda-bedakan pelayanan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan prosedur dan ketentuan pelayanan kesehatan yang berlaku.

Aspek dari empathy yang diberikan oleh Puskesmas Remaja dalam pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien telah sesuai dengan ketentuan, karena para petugas kesehatan atau pemberi layanan telah memiliki komitmen dan standarisasi dalam memberikan layanan kesehatan kepada para pasien tidak akan melakukan pengelompokan, membeda-bedakan pasien berdasarkan golongan atau status serta tetap melayani dengan baik pasien yang datang berobat dengan menggunakan kartu jaminan kesehatan.

Hal tersebut juga dirasakan oleh pasien yang datang berobat ke Puskesmas Remaja, menggunakan kartu jaminan kesehatan dimana pasien-pasien tersebut tetap diberlakukan dan dilayani dengan baik serta tidak dibedakan dengan pasien lainnya, tentunya hal tersebut memberikan rasa nyaman serta kepuasan dalam diri pasien yang juga akan berbanding lurus terhadap penilaian pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Olivier dalam Supranto (2006:233) yang menyatakan bahwasanya tingkat kualitas kesehatan dapat diukur dari tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penerima layanan atau pasien setelah membandingkan kinerja atau hasil layanan yang dirasakannya sesuai dengan apa yang diharapkannya

Tangible

Kualitas pelayanan kesehatan juga dapat dilihat dari segi tangible yaitu pelayanan yang berwujud. Mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh pasien dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Yang dimaksud berwujud dalam penelitian ini adalah fasilitas dan perlengkapan yang tersedia pada Puskesmas Remaja serta kerapian yang dilihat pada penampilan para petugas kesehatan. Pelayanan yang berwujud merupakan salah penunjang kualitas pelayanan dan salah satunya adalah pelayanan kesehatan. Dengan fasilitas dan perlengkapan para petugas akan mampu bekerja secara optimal sesuai dengan keterampilan masing-masing. Dalam hal ini khususnya pasien yang secara langsung menggunakan inderanya (mata, telinga dan rasa) untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya dengan melihat fasilitas dan perlengkapan ruang loket pendaftaran yang tersusun rapih, ruang tunggu antrian yang nyaman dan dilengkapi dengan kursi, TV dan lantai berkeramik, peralatan kantor yang lengkap kemudian seragam para petugas yang rapih dan

lingkungan yang bersih serta tersedianya tempat parkir yang memadai dan ketersediaan pembuangan sampah yang mencukupi.

Pada Puskesmas Remaja masih terlihat belum memadai salah satu contohnya ruang tunggu yang sempit ditambah dengan kurangnya fasilitas kursi yang tersedia sehingga ada beberapa pasien yang berdiri saat menunggu antrian sehingga menyebabkan ketidaknyamanan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, selain ruang tunggu yang sempit, ketersediaan tempat parkir yang memadai di Puskesmas Remaja juga belum terpenuhi dengan baik, tempat parkir yang sempit menyebabkan para pasien yang datang mengalami kesulitan dalam memarkirkan kendaraannya hal tersebut juga menjadikan tempat parkir terlihat tidak rapi dan tidak tertata dengan baik, unsur fasilitas selanjutnya yang tidak terpenuhi dengan baik di Puskesmas Remaja adalah berkaitan dengan kebersihan, sarana tempat pembuangan sampah yang disediakan oleh Puskesmas belum memadai terlihat hanya ada beberapa tong sampah yang tersedia, hal ini tentunya tidak sebanding dengan jumlah atau kuantitas dari pasien yang datang berobat menyebabkan beberapa sampah masih terlihat berserakan disekitaran Puskesmas, selain itu kebersihan dari fasilitas toilet Puskesmas Remaja juga masih belum memadai keadaannya terlihat kotor serta berbau tidak sedap tentunya semakin mengurangi kualitas layanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas karena dengan hal-hal tersebut dapat mengurangi rasa nyaman dan kepuasan dari pasien.

Pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas remaja tepatnya pada aspek tangible yaitu pelayanan kesehatan yang berwujud masih belum berjalan sesuai dengan ketentuan dikarenakan masih terdapat keluhan-keluhan yang disampaikan oleh beberapa pasien mengenai kondisi dan keadaan perlengkapan dan fasilitas fisik yang tersedia masih diperlukan peningkatan karena fasilitas dan perlengkapan merupakan salah satu hal penunjang kualitas pelayanan kesehatan dan memang sudah seharusnya terpenuhi sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien. Dengan belum mencapai kualitas pelayanan kesehatan yang baik terkait perlengkapan dan fasilitas fisik dapat mengganggu kenyamanan pasien dan mengurangi mutu pelayanan kesehatan, hal tersebut belum sesuai dengan kemenpan no.25 tahun 2004 yang menyatakan unsur penunjang kepuasan masyarakat dalam pelayanan salah satunya adalah kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana yang memadai serta bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan kenyamanan pada penerima layanan.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Remaja di Kelurahan Sungai Pinang Dalam ***Disiplin pegawai yang masih rendah***

Ketidaksiplinan pegawai memberikan dampak kepada kualitas layanan yang dihasilkan, hal tersebutlah yang terjadi di Puskesmas Remaja dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, para pegawai atau staf

kesehatan di Puskesmas Remaja, indisipliner pegawai terlihat dari ketidakpatuhan terhadap jam kerja yang berlaku, merujuk pada Peraturan Menteri Kesehatan nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas bahwa jam kerja Puskesmas telah ditetapkan standarnya sebagai berikut: Senin-Kamis pukul 07:30-14:30 Jumat, 07:30-11:30 namun hal tersebut belum ditaati oleh para pegawai dan petugas kesehatan di Puskesmas Remaja.

Disiplin pegawai Puskesmas Remaja masih rendah, khususnya kedisiplinan terkait dengan jam kerja atau pemberian layanan sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan. Hal tersebut tidak sesuai dengan Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat yang menjadi salah satu indikatornya adalah kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan terutama konsistensi kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Terbatasnya Fasilitas dan Anggaran

Kendala yang dihadapi oleh puskesmas adalah mengenai anggaran dan fasilitas sehingga memunculkan keluhan-keluhan pasien, kendala yang berkaitan dengan anggaran dan mempengaruhi fasilitas yang tersedia yaitu bersangkutan dengan belum terpenuhinya anggaran yang seharusnya dialokasikan kepada pihak puskesmas dari APBD sehingga dana yang dialokasikan belum mampu memenuhi segala kebutuhan pemeliharaan dan pembangunan fasilitas sarana dan prasarana.

Minimnya alokasi anggaran tersebut juga berdampak lurus terhadap pembangunan dan pengadaan sarana prasarana kesehatan dalam bentuk fisik berupa pemeliharaan gedung dan pengadaan alat-alat kesehatan yang juga akan memberikan pengaruh terhadap kualitas kesehatan yang diberikan. Hal tersebut juga tidak sesuai dengan unsur dasar kepuasan masyarakat berdasarkan Kepmenpan Nomor 25 tahun 2004 yang menyatakan bahwa salah satu dasar pengukuran kepuasan masyarakat dalam menerima layanan adalah kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih dan teratur sehingga dapat memberikan kenyamanan pada penerima layanan.

Kesimpulan

1. Responsiveness yang diberikan oleh Puskesmas Remaja yang meliputi pemenuhan harapan, keinginan serta keluhan-keluhan dari pasien yang datang berobat belum diwujudkan dengan baik. Belum terpenuhinya aspek responsiveness dengan menanggapi keluhan serta harapan pasien sehingga harapan serta keinginan pasien yang datang berobat dapat diwujudkan dengan baik. Belum terpenuhinya aspek Responsiveness dalam pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Remaja tentunya membuat pasien merasa tidak nyaman dan tidak terpuaskan kebutuhannya selama melakukan pengobatan dan pemeriksaan di Puskesmas Remaja.
2. Reliability pada Puskesmas Remaja yang meliputi kemampuan layanan kesehatan dengan tepat waktu dan terpercaya belum sepenuhnya berjalan

dengan sesuai dengan ketentuan dikarenakan yang terlaksana masih sebatas prosedur atau alur pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit sehingga tidak membuat pasien merasa bingung sedangkan, untuk ketepatan waktu khususnya jam kerja atau jam pelayanan kesehatan yang di lakukan oleh Puskesmas Remaja masih belum optimal terbukti dengan jam kerja SOP Puskesmas yang ada menyebabkan keluhan-keluhan dari pasien.

3. Assurance yang diterapkan dalam pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Remaja sudah berjalan sesuai dengan ketentuan terbukti dengan terpenuhinya kebutuhan kesehatan para pasien dikarenakan penyedia layanan kesehatan dapat menganalisis dan mendiagnosis keluhan-keluhan dengan tepat dan cermat serta memberikan saran atau masukan yang dapat membantu mempercepat proses kesembuhan untuk pasien yang juga akan berdampak pada keyakinan para pasien untuk tetap terus melakukan perawatan dan pengobatan pada Puskesmas Remaja ketika sedang mengalami keluhan pada kesehatannya.
4. Empathy terhadap pasien yang diberikan oleh Puskesmas Remaja dalam pelayanan kesehatan telah berjalan sesuai dengan ketentuan karena petugas pemberi layanan kesehatan memiliki komitmen dan standarisasi dalam memberikan layanan kesehatan kepada para pasien tidak akan melakukan pengelompokkan, membeda-bedakan pasien berdasarkan golongan atau status serta tetap melayani dengan baik pasien yang datang berobat sehingga pasien merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang telah diterima.
5. Tangible yang ada pada Puskesmas Remaja masih belum berjalan sesuai dengan ketentuan dikarenakan masih terdapat keluhan-keluhan dari pasien terkait kondisi dan keadaan fasilitas dan perlengkapan yang tersedia masih memerlukan peningkatan karena hal demikian dapat mengurangi rasa nyaman kepada pasien yang datang berobat karena fasilitas dan perlengkapan sangat berperan dalam menunjang mutu kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan.
6. Faktor-faktor penghambat yang dihadapi oleh Puskesmas Remaja dalam kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Remaja di Kelurahan Sungai Pinang Dalam diantaranya adalah:
 - a. Disiplin pegawai yang masih rendah dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya terutama dalam jam kerja yang telah ditentukan belum berjalan sesuai dengan ketentuan, sehingga dalam memberikan pelayanan kesehatan masih belum optimal.
 - b. Masih terbatasnya anggaran dan fasilitas yang dimiliki oleh Puskesmas Remaja sehingga menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan

Saran

1. Bagi pimpinan Puskesmas Remaja harus lebih sering melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap pegawainya dalam melaksanakan fungsi

- atau kegiatan agar dapat diperbaiki dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait jam pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan jadwal yang tertera pada informasi.
2. Bagi pegawai Puskesmas Remaja harus lebih disiplin terhadap komitmen waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan sehingga dapat memberikan layanan yang lebih baik.
 3. Meningkatkan fasilitas dan kelengkapan yang tersedia dengan cara menambah dan memperbanyak tempat duduk agar pasien yang datang berobat merasa lebih nyaman dalam menunggu antrian, memperbanyak tempat sampah agar kebersihan tetap terjaga dan menyediakan lahan parkir yang memadai agar lebih memudahkan pasien dalam menempatkan kendaraannya dengan tertib.

Daftar Pustaka

- Azwar, 1996. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Banacipta:Jakarta.
- Berry, L., Zeithaml, V., Parasuraman, A. (1990), *Delivering Quality Services*, Free Press, New York.
- Indan Entjang, 1997. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Alumni Bandung.
- Laksono, Sugeng. P. Dkk. 2006. *Pelayanan Publik bukan untuk publik*, Kerjasama MCW dengan Yappika:Malang.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik : Unit Penerbitan dan Pencetakan Akademik Manakemen Perusahaan YKPN* : Jogjakarta.
- Moenir, H.A.S., 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Notoatmodjo, 2005. *Promosikesehatan teori dan aplikasinya*. Rineka cipta, Jakarta.
- Prijono Tjiptoherijanto dan Budi Soesetyo, 1994. *Ekonomi Kesehatan*, Cetakan I, Rineka Cipta:Jakarta.
- Sugiyono, 2014. *memahami Penelitian Kualitatif*, Alberta : Bandung.

Dokumen – Dokumen

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.
- Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 *Tentang Pembangunan Kesehatan*.
- PERMENKES RI Nomor 75 Tahun 2014 *Tentang Puskesmas*.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 *Tentang Kesehatan*.