

## STUDI TENTANG KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS REMAJA KECAMATAN SUNGAI PINANG KOTA SAMARINDA

Rika Rosalina<sup>1</sup>

### *Abstrak*

*Survei kepuasan masyarakat merupakan salah satu upaya dalam penyempurnaan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan berdasarkan ruang lingkup atau indikator, seperti persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, produk spesifikasi dan jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan mendeskripsikan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Remaja kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mendukung tingkat kepuasan masyarakat di Puskesmas Remaja. Jenis penelitian ini menggunakan jenis atau metode deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini pengambilan data dari UPT Puskesmas Remaja menggunakan metode purposive sampling sedangkan data dari masyarakat menggunakan accidental sampling. Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif. Dan pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, maka diambil suatu kesimpulan bahwa masyarakat sudah puas dengan pelayanan publik pada Puskesmas Remaja walaupun masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang dirasakan belum memuaskan di antaranya waktu pelayanan di bagian administrasi, dikarenakan pada saat mendaftar ada beberapa pasien yang belum memenuhi syarat dalam pembuatan kartu khusus berobat sehingga memakan waktu yang lebih lama dalam proses pendaftaran dan pada penanganan pengaduan, saran dan masukan yang ada di Puskesmas Remaja masih belum optimal karena kurang tanggapnya dari pihak puskesmas atas keluhan masyarakat yang di unggah ke website Puskesmas.*

**Kata Kunci:** *Kepuasan, pasien, pelayanan, publik.*

### **Pendahuluan**

Pemerintah di dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat melalui media massa. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [rikarosalina@gmail.com](mailto:rikarosalina@gmail.com)

pemerintah sendiri. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dibidang kesehatan (men PAN : 2004, 5).

Berdasarkan observasi di lapangan menurut hasil wawancara awal (pra-survei) dengan beberapa pengunjung di Puskesmas Remaja menunjukkan hal yang berbeda dengan beberapa persepsi masyarakat.

Salah satu pengunjung mengatakan bahwa untuk mendapatkan fasilitas pelayanan gratis di Puskesmas tersebut tidak semudah yang dibayangkannya, hal ini dibuktikan dengan adanya persyaratan diharuskan membawa surat keterangan yang dikeluarkan oleh kelurahan setempat, padahal informasi tersebut tidak disosialisasikan kepada pengunjung baik dalam bentuk pengumuman maupun edaran ke masing-masing RT\RW.

Pengunjung yang lain menceritakan pengalamannya sewaktu melakukan perawatan di Puskesmas Remaja Samarinda, kesiapan tenaga baik administrasi maupun medis sangat kurang sehingga tidak jarang pasien harus rela menunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Di samping itu fasilitas yang tersedia seperti ruang tunggu yang kurang nyaman menyebabkan sering kali pasien merasa ditelantarkan.

Mengingat kesehatan merupakan aspek penting dalam kehidupan masyarakat, maka pemerintah harus menciptakan suatu pembangunan kesehatan yang memadai sebagai upaya perbaikan terhadap buruknya tingkat kesehatan selama ini. Sebagaimana yang tercantum menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan disebutkan bahwa kesehatan merupakan salah satu unsur kesejahteraan umum, sehingga pemerintah harus melaksanakan pembangunan kesehatan yang diarahkan untuk mempertinggi derajat kesehatan dengan mengupayakan pelayanan kesehatan yang lebih memadai secara menyeluruh dan terpadu.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan masyarakat yang di berikan oleh Puskesmas Remaja Kecamatan Sungai Pinang Samarinda”.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Program Pokok Puskesmas***

Program pokok puskesmas merupakan program pelayanan kesehatan yang wajib dilaksanakan karena mempunyai daya ungkit yang besar terhadap peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Ada 12 Program Pokok pelayanan di Puskesmas (dalam A.A.Gde Muninjaya, 2004 : 143-150) yaitu: 1) Kesehatan ibu dan anak, 2) Keluarga berencana, 3) Pemberantasan Penyakit Menular, 4) Peningkatan Gizi, 5) Kesehatan Lingkungan, 6) Pengobatan, 7) Penyuluhan kesehatan masyarakat, 8) Laboratorium, 9) Kesehatan sekolah, 10) Perawatan Kesehatan masyarakat, 11) Kesehatan Jiwa, dan 12) Kesehatan Gigi.

### ***Kepuasan***

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Oliver dalam Widodo, 2005). Hal tersebut selaras dengan definisi Kotler (2005). Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja pelayanan dengan harapan yang di inginkan. (Kotler,2005).

### ***Kepuasan Pasien***

Tingkat kepuasan pasien dapat diukur baik secara kuantitatif maupun secara kualitatif dan banyak cara mengukur tingkat kepuasan pasien. Berbagai pengalaman pengukuran tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa upaya untuk mengukur tingkat kepuasan pasien tidak mudah. Karena upaya untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien akan berhadapan dengan suatu kendala kultural, yaitu terdapatnya suatu kecenderungan masyarakat yang enggan atau tidak mau mengemukakan kritik, apalagi terhadap fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah. Seperti yang kita ketahui saat ini, sebagian besar fasilitas layanan kesehatan yang digunakan masyarakat dari golongan strata bawah adalah fasilitas layanan kesehatan milik pemerintah (Wahyudi, 2009). Tingkat kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dengan demikian apabila dikaitkan dengan pelanggan, maka pelanggan dapat merasakan hal-hal (a) Kalau kinerjanya dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa; (b) Kalau kinerjanya sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas; (c) Kalau kinerjanya melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Tingkat kepuasan pasien yang akurat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Olehnya itu, pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat, dan berkesinambungan.

### ***Mengukur Kepuasan Pelanggan***

Tjiptono (2000) mengungkapkan bahwa untuk mengukur kepuasan pelanggan ada 3 aspek penting yang saling berkaitan yaitu :

#### 1. Apa yang diukur

Ada 6 konsep yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan sebagai berikut:

- a. Kepuasan pelanggan keseluruhan (Overall Customer satisfaction)
- b. Dimensi kepuasan pelanggan
- c. Konfirmasi harapan (Confirmation of expectations)
- d. Minat pembelian ulang (Repurchase intent)
- e. Kesiediaan untuk merekomendasikan (Willingness to Recommend)
- f. Ketidakpuasan pelanggan (Customer dissatisfaction)

#### 2. Metode pengukuran

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan, diantaranya:

- a. Sistem Keluhan dan Saran  
Pemberi jasa perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka.
  - b. Survei Kepuasan Pasien.  
Melalui survei, akan diperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa pemberi jasa menaruh perhatian kepada pelanggannya.
  - c. *Ghos Shopping*  
Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang berperan sebagai pelanggan produk perusahaan pesaing.
  - d. *Lost Customer Analysis*  
Metode ini dengan menghubungi pelanggannya yang telah berhenti membeli.
3. Skala pengukuran  
Ada beberapa skala pengukuran diantaranya:
- a. Skala 2 poin (Ya-Tidak).
  - b. Skala 4 poin (Sangat tidak puas-Tidak puas-Puas-Sangat puas).
  - c. Skala 5 poin (Sangat tidak memuaskan-Tidak memuaskan-NetralMemuaskan-Sangat memuaskan)
- Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap masyarakat atau pasien tidak semudah yang diperkirakan. Menurut Azwar (1996:39) bahwa “suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan setiap persyaratan pelayanan kesehatan dapat memuaskan pasien”.

### ***Pengertian Pelayanan***

Pelayanan menurut para pakar itu berbeda-beda salah satunya yaitu menurut Moenir (2005:16) yang menyatakan bahwa “pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor material melalui system, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain atau kepentingan umum sesuai dengan haknya”.

### ***Pelayanan Publik***

Menurut kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa “pelayanan publik” adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang lebih ditetapkan.

Lebih lanjut menurut Sinambela (2006:8) kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan kompeherensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Terdapat beberapa variabel-variabel pelayanan prima dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

1. Pemerintah yang bertugas melayani
2. Masyarakat yang dilayani oleh pemerintah

3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan public
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
5. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar asa pelayanan masyarakat
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
8. Prilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dengan dapat memberikan kenyamanan serta kepuasan atas pelayanan ataupun yang diberikan oleh petugas pelayanan publik.

### ***Pelayanan Kesehatan***

Pelayanan merupakan sistem yang menyediakan sesuatu yang dibutuhkan publik, diorganisasikan oleh pemerintah atau perusahaan swasta. (Fandy Tjiptono, 2008 : 1) Agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si Pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok, ialah (a) tingkah laku yang sopan, (b) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh yang bersangkutan, (c) waktu menyampaikan yang tepat dan (d) keramahtamahan (Moenir, 2006 : 197).

### ***Kesehatan Masyarakat***

Menurut Koentjaningrat yang dikutip Effendi (1998:4) masyarakat “sekumpulan masyarakat yang sering bergaul, sehingga berinteraksi”. Koentjaningrat (1998:4) mengemukakan ciri-ciri masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Interaksi antar warga-warganya.
2. Adat istiadat, norma-norma, hukum-hukum dan aturan-aturan yang khas yang mengatur seluruh pola tingkah laku warga kota atau desa;
3. Suatu rasa identitas kuat yang mengikat semua warga

Untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya, manusia mengadakan hubungan bekerjasama dengan orang lain dengan jalan mengorganisir bermacam kelompok dan asosiasi. Effendy (1998:16) mengatakan masyarakat adalah “sekelompok manusia yang telah hidup dan bekerjasama cukup lama sehingga mereka dapat mengatur diri mereka dan beranggapan diri mereka sebagai satu kesatuan sosial dengan batas-batas yang telah ditetapkan dengan jelas.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam rangka penulisan skripsi ini adalah penelitian deskriptif Kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan

mengambarkan keadaan di lapangan dengan data yang diperoleh dari hasil penelitian. Secara garis besar penelitian deskriptif memiliki tujuan memberikan gambaran tentang situasi yang berhubungan dengan masyarakat tertentu sehingga data yang diberikan akan lebih akurat tentang kejadian yang dipelajari.

Penulis membuat suatu fokus penelitian, yaitu: Pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Remaja kepada masyarakat:

1. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan  
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif  
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana  
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
7. Perilaku Pelaksana  
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan  
Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### **Hasil Penelitian**

#### ***Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Remaja Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda***

*Persyaratan Pelayanan di Puskesmas Remaja di Kecamatan Sungai Pinang Samarinda dan Kepuasan Pasien terhadap Penerapan Persyaratan Pelayanan tersebut*

Petugas di puskesmas remaja telah berupaya memberikan pemberitahuan apa saja persyaratan yang ada di Puskesmas Remaja yaitu melalui *standing banner*, sehingga pasien yang baru datang tidak kebingungan.

Berikut alur pelayanan dalam persyaratan di Puskesmas Remaja:

- a) Melengkapi persyaratan dengan membawa KK/KTP dan Kartu Asuransi BPJS
- b) Jika sudah lengkap, pasien bisa mengambil nomor urut untuk mengantri
- c) Setelah dipanggil, kita tinggal menunggu untuk di buat kartu khusus berobat di Puskesmas Remaja.
- d) Dan selanjutnya kita akan di arahkan ke tahap selanjutnya.

Di lihat dari segi persyaratan yang ada di Puskesmas Remaja cukup mudah dan tidak ribet, terlihat dari syarat-syarat yang sudah ditentukan oleh Puskesmas Remaja untuk mendapatkan pelayanan yaitu dengan hanya membawa KK atau KTP dan Asuransi Kesehatan BPJS lalu diserahkan di bagian loket administrasi kita sudah bisa mendapatkan kartu khusus berobat, dan jika ada salah satu pasien yang belum mengetahui apa saja persyaratan untuk mendapatkan kartu khusus berobat, di Puskesmas bagian depan dekat loket administrasi sudah terpampang *Standing Banner* yang sudah dicantumkan apa-apa saja yang persyaratan atau yang harus diserahkan ke bagian loket untuk mendaftar dan mendapatkan kartu khusus berobat. Hal tersebut juga dimuat dalam Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 yaitu tentang persyaratan yaitu syarat yang harus di penuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Seperti yang sudah dilakukan di Puskesmas Remaja, dalam hal persyaratan pihak Puskesmas Remaja telah memberikan kemudahan dalam pengurusan persyaratan tersebut yang hanya dengan membawa KTP/KK dan kartu asuransi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) sudah bisa mendapatkan kartu khusus berobat dan pasien yang datang ke Puskesmas Remaja untuk berobat pun dapat dikatakan mampu memahami persyaratan yang sudah di tentukan oleh pihak Puskesmas Remaja Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda.

#### *Prosedur Pelayanan Pelayanan di Puskesmas Remaja di Kecamatan Sungai Pinang Samarinda dan Kepuasan Pasien terhadap Penerapan Prosedur Pelayanan tersebut*

Menurut pengamatan dan wawancara yang dilakukan di lapangan, maka dapat dijelaskan bahwa prosedur yang ada di Puskesmas Remaja yang cukup mudah dipahami oleh pasien bisa kita lihat dari adanya denah untuk lokasi ruangan yang terpampang di bagian depan loket administrasi. Berikut ini tata cara alur dalam pelayanan, yaitu:

1. Pertama-tama datang ke bagian pendaftaran atau administrasi dengan menunjukkan kartu berobat atau jika belum memiliki kartu, pasien harus membuat terlebih dahulu kartu berobat dengan persyaratan membawa KTP/KK dan kartu asuransi BPJS.

2. Setelah itu, pasien diarahkan ke ruangan berdasarkan keluhan atau penyakit yang ada yaitu Poli Umum untuk orang dewasa dan penyembuhan penyakit, Poli anak untuk Gigi untuk kesehatan dan pengobatan gigi.
3. Selanjutnya akan dilanjutkan dengan perawatan dan pengobatan berdasarkan keluhan dan penyakit, apabila petugas tidak dapat menangani pasien karena keterbatasan peralatan medis, maka pasien akan di rujuk ke dokter spesialis atau ke rumah sakit di Samarinda berdasarkan penyakit yang di derita.
4. Setelah mendapatkan perawatan dan pengobatan, maka pasien akan menebus obat di Apotik Puskesmas Remaja Kecamatan Sungai Pinang Samarinda.
5. Langkah terakhir setelah mendapatkan perawatan dan pengobatan serta telah menebus obat-obatan, maka pasien dipersilahkan untuk pulang.

Kemudian upaya yang telah ditempuh Puskesmas Remaja dalam meningkatkan pelayanan adalah dengan mempermudah prosedur pelayanan bagi pasien yaitu meliputi:

1. Pemberian pelayanan sesuai SOP yang berlaku di Puskesmas Remaja
2. Proses pembuatan Standar Operating Procedur (SOP) dengan melibatkan staff kerja yang terkait.
3. SOP bersifat dinamis, artinya dapat diubah sesuai ketentuan/aturan/kondisi yang berlaku. Perubahan SOP dibuat atas kesepakatan unit kerja terkait dan mendapatkan persetujuan kepala puskesmas.

*Waktu Pelayanan di Puskesmas Remaja di Kecamatan Sungai Pinang Samarinda dan Kepuasan Pasien terhadap Penerapan Waktu Pelayanan tersebut*

Sebenarnya petugas sudah memberikan pelayanan secara profesional dan teliti dalam pelayanan administrasinya agar tidak ada kesalahan dalam menginput data pasien yang ingin berobat.

Estimasi Jam pelayanan di Puskesmas Remaja di bagian loket pendaftaran yaitu:

1. Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 11.00 WITA
2. Jum'at : Pukul 08.00 – 10.00 WITA
3. Sabtu : Pukul 08.00 – 11.30 WITA

Waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Remaja yaitu :

1. Loket : 5 – 15 Menit
2. Poli umum : 10 – 15 Menit
3. Poli Kia : 15 – 20 Menit
4. Poli Gigi :
  - a. Scalling atas bawah : 30 – 45 Menit
  - b. Pencabutan Gigi Anak : 5 Menit
  - c. Pencabutan Gigi Permanen : 15 Menit
  - d. Konservasi/Penambalan : 30 Menit
5. Poli Gizi : 10 – 15 Menit
6. Poli Lansia : 10 – 15 Menit
7. Apotek : 5 Menit

8. Laboratorium : 10 – 120 Menit

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis Puskesmas Remaja terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan melalui waktu penyelesaian pelayanan agar nantinya pasien bisa merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Puskesmas Remaja, yakni dengan cara sebagai berikut :

- a. Memberikan kenyamanan tempat menunggu di ruangan-ruangan misalkan depan bagian administrasi dan ruang rawat jalan yang ada di Puskesmas Remaja
- b. Memberikan ruangan khusus taman bermain, agar anak anak bisa lebih betah di Puskesmas Remaja dalam berobat.

Berdasarkan uraian diatas dapat dipahami bahwa upaya yang ditempuh Puskesmas Remaja dalam masalah waktu pelayanan yaitu dengan memberi kenyamanan pada saat menunggu diberikan pelayanan.

Berdasarkan dalam Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan menteri pemberdayaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 16 tahun 2014 tentang waktu pelayanan yang baik yaitu jangka waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan segala jenis pelayanan. Dalam hal ini dapat dilihat dari hasil waktu pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Puskesmas Remaja Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda ini masih belum optimal dalam pelayanan salah satunya pelayanan bagian depan loket administrasi yang hanya ada satu staff sehingga perlu memakan waktu yang cukup lama dalam melayani bagian administrasi nya dan lainnya ada beberapa pasien yang masih belum paham dalam memenuhi persyaratan untuk mendapatkan kartu khusus berobat di loket administrasi sehingga pasien/masyarakat akan menunggu lebih lama dalam pendaftaran.

*Biaya/Tarif di Puskesmas Remaja Kecamatan Sungai Pinang Samarinda dan Kepuasan Pasien terhadap Biaya/Tarif tersebut*

Dari hasil wawancara peneliti memberikan gambaran tentang biaya/tarif di puskesmas remaja yaitu bahwa pelayanan sebenarnya dalam masalah biaya tidak ada kendala karena hampir semua pelayanan di puskesmas gratis, akan tetapi ada juga pengurusan berkas yang diharuskan membayar contohnya dalam membuat surat keterangan sehat dalam syarat kelengkapan berkas tertentu yang telah diatur dalam peraturan daerah 02 tahun 2016 tentang tarif retribusi.

Biaya/Tarif pelayanan di puskesmas juga terdapat dalam undang-undang Nomor 63 Tahun 2004 tentang kejelasan dan kepastian artinya yaitu adanya kejelasan tentang biaya/tarif di puskesmas remaja termasuk dalam pembiayaan soal kepengurusan berkas dan petugas memang diharuskan untuk bersikap ramah dan wajar dalam artian tidak dibuat-buat, cukup jelas dan disampaikan dengan terbuka. Dengan sikap yang seperti itu akan mempermudah proses pelayanan dan masyarakat disekitarpun akan merasa cukup puas terhadap biaya/tarif yang ada di Puskesmas Remaja Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda.

*Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan di Puskesmas Remaja di Kecamatan Sungai Pinang Samarinda dan Kepuasan Pasien terhadap Penerapan Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan tersebut*

Menurut pengamatan dan wawancara yang dilakukan penulis, maka dapat dijelaskan bahwa produk spesifikasi dan jenis pelayanan yang ada di Puskesmas Remaja sudah cukup lengkap dan masyarakat/pasien yang berobat merasa cukup puas, bisa kita lihat dari adanya jenis pelayanan yang lengkap dan tersedianya obat-obatan yang lengkap dan ada juga proker proker luar puskesmas yang dibuat oleh pihak Puskesmas Remaja untuk wilayah Kecamatan Sungai Pinang Dalam Kota Samarinda. Puskesmas Remaja juga terus melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan pelayanan melalui produk pelayanan.terkait dengan hal tersebut, kepala puskesmas menuturkan bahwa upaya Puskesmas Remaja dalam meningkatkan pelayanan melalui produk pelayanan meliputi :

- 1) Pemberian pelayanan dengan kualitas prima
- 2) Megadakan posyandu di daerah daerah Sungai Pinang lebih sering
- 3) Tersedianya alat alat kesehatan yang dibutuhkan di Puskesmas Remaja

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Remaja berupaya meningkatkan melalui produk pelayanan, yakni dengan memberikan pelayanan yang berkualitas serta memberikan waktu lebih banyak untuk posyandu.

Terkait dengan hal ini, di dalam Survei Kepuasan Masyarakat dalam Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 yang menuturkan bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan. Dalam hal ini pihak Puskesmas Remaja telah memberikan jenis pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada dan masyarakat merasa cukup puas atas hasil pelayanan yang telah

*Kompetensi Pelaksana di Puskesmas Remaja di Kecamatan Sungai Pinang Samarinda dan Kepuasan Pasien terhadap Prilaku Pelaksana tersebut*

Melihat hasil wawancara di atas memberi gambaran bahwa petugas pelayanan di puskesmas di rasa mampu dalam melaksanakan pelayanannya. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan petugas dan tim medis yang menangani pasien yang ada dengan menggunakan peralatan yang tersedia di puskesmas karena pada dasarnya pengangkatan pegawai harus berdasarkan kompetensi dan peraturan kepegawaian yang berlaku, hal ini berguna untuk kelancaran pelayanan agar tidak terjadi kesalahan dalam penempatan pegawai.

Puskesmas remaja juga terus berupaya meningkatkan pelayanan melalui prilaku petugas pelayanan yang ada, menurut Kepala Bagian Puskesmas upaya tersebut meliputi seperti adanya *Reward* bagi petugas/karyawan yang berprestasi dan *punishment* bagi karyawan yang kinerjanya buruk.

Agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok yang dilayani, maka para petugas harus memenuhi 4 persyaratan pokok iyalah : tingkah

laku yang sopan, cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh yang bersangkutan, waktu menyampaikan yang tepat dan, keramahtamahan (Moenir, 2006:197).

Di Puskesmas Remaja para medis dan staff bisa dikatakan cukup ahli dalam bidangnya masing-masing dan cekatan dalam hal penanganan karena sudah berpengalaman dalam menangani pasien yang datang untuk berobat dan mempunyai keahlian khusus di bidangnya masing-masing.

*Prilaku Pelaksana di Puskesmas Remaja Kecamatan Sungai Pinang Samarinda dan Kepuasan Pasien terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan tersebut*

Peneliti mendapatkan gambaran mengenai prilaku pelaksana pelayanan yang ada di Puskesmas Remaja yaitu prilaku tim medis atau petugas dalam memberikan pelayanan di nilai sudah cukup baik terhadap pasien yang ingin berobat dan sikapnya yang sopan dan ramah dalam melayani, tetapi ada beberapa pasien yang mengeluhkan terhadap prilaku petugas di bagian loket administrasi yang kurang berkenan di hati pasien karena menurut pasien petugas bagian loket administrasi kurang ramah dalam menghadapi pasien yang ingin mendaftar. Tapi sebagian besar pasien/masyarakat merasa cukup puas atas prilaku tim medis dalam pelayanan. Pada dasarnya para petugas di Puskesmas Remaja memang diharuskan untuk bersikap ramah, sopan, dan dalam pembicaraan tidak dibuat-buat dalam artian cukup jelas dan tidak menimbulkan keraguan dalam memberi pelayanan kepada pasien.

Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dalam pelayanan publik penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip salah satunya yaitu tentang kedisiplinan, kesopanan dan keramahan : pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas dalam artian professional dalam melakukan kewajiban dalam pelayanan publik serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat, memberikan informasi yang tepat dan benar sesuai kepantasan dan tidak menyimpang dari prosedur yang ada. Dan dapat dikatakan prilaku petugas yang ada di Puskesmas Remaja sudah cukup memenuhi dan pasien/masyarakat yang berobat merasa cukup puas dalam pelayanan yang sudah diberikan oleh petugas walaupun ada sebagian masyarakat yang kurang merasa puas.

*Maklumat Pelayanan di Puskesmas Remaja Kecamatan Sungai Pinang Samarinda dan Kepuasan Pasien terhadap Maklumat Pelayanan tersebut*

Dari hasil wawancara peneliti memberikan gambaran bahwa di Puskesmas remaja selalu berusaha memberikan kesanggupan dan bertanggung-jawab dengan tugas-tugas yang telah diberikan, pada dasarnya petugas memang harus bertanggung jawab pada pelayanan masyarakat yaitu disiplin dalam memulai dan menyelesaikan tugas pelayanan.

Dalam permenpan No. 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan disebutkan sebelum menerapkan standar pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Hal-hal yang perlu dimuat dalam maklumat pelayanan adalah pernyataan janji dan kesanggupan dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, pernyataan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus, pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar. Maklumat pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasi secara luas, jelas dan terbuka pada masyarakat melalui media social yang mudah diakses oleh masyarakat.

*Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Puskesmas Remaja Kecamatan Sungai Pinang Samarinda dan Kepuasan Pasien terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan tersebut*

Dari hasil wawancara peneliti memberikan gambaran bahwa sebenarnya penanganan pengaduan saran dan saran masukan di puskesmas remaja ini sudah di fasilitasi dengan baik, tapi mungkin ada beberapa pasien yang mengeluhkan kurang tanggapnya petugas puskesmas dalam jejaring social media dan ada juga beberapa pasien yang ingin memberi masukan secara langsung daripada harus melewati kotak saran atau *website*.

Upaya yang telah dilakukan saat ini dalam meningkatkan penanganan pengaduan saran dan masukan ini dengan memberi *punishment* untuk *staff Customer Service* akun akun di *website* untuk menerima saran ataupun pengaduan dari masyarakat mengenai Puskesmas Remaja saat ini.

Dalam komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yang diatur dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 yang mana disebutkan organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan dalam bentuk kotak saran maupun pengaduan dalam *website*. Tetapi dalam hal ini pihak puskesmas kurang optimal dalam penanganan pengaduan dikarenakan kurang tanggapnya masukan masukan dari masyarakat melalui Jejaring Sosial atau *website*, dan masyarakat kurang memberikan pengaduan di kotak saran yang tersedia di Puskesmas Remaja karena masyarakat lebih nyaman untuk menyampaikan langsung atau lewat Sosial media dalam hal keluhan. Dalam mekanisme pengaduan harus jelas dalam nama petugas, nomor telepon, alamat email maupun akun akun media sosial lainnya.

## **Kesimpulan dan Saran**

### ***Kesimpulan***

1. Persyaratan dalam pembuatan kartu khusus berobat di Puskesmas Remaja mudah dipahami oleh pasien atau masyarakat dan tidak berbelit-belit.

2. Prosedur yang ada di Puskesmas Remaja dirasakan cukup mudah oleh masyarakat karena adanya denah denah yang sudah terpampang di dinding bagian depan loket administrasi.
3. Masyarakat yang berobat di Puskesmas Remaja merasa kurang puas atas pelayanan di bagian loket administrasi, dikarenakan pada saat mendaftar, ada beberapa pasien yang belum memenuhi syarat dalam membuat kartu khusus berobat sehingga memakan waktu yang lebih lama dalam proses pendaftaran dan akan berpengaruh terhadap pasien-pasien lainnya yang mengantri.
4. Pelayanan di puskesmas remaja tidak dipungut biaya/gratis walaupun ada pelayanan tertentu yang mengharuskan adanya pembayaran. Namun hal tersebut sesuai ketentuan yang berlaku dan masyarakat menerima.
5. Masyarakat merasa cukup puas tentang spesifikasi jenis pelayanan dan mendapatkan hasil pelayanan yang baik dari para petugas di Puskesmas Remaja.
6. Petugas pelayanan di Kecamatan mempunyai pengetahuan maupun keahlian yang memadai dalam melaksanakan tugas atau dalam pelayanannya.
7. Perilaku petugas dalam pelayanan dinilai sudah cukup bersikap ramah dan sopan walaupun ada beberapa pasien yang mengeluhkan sikap oknum petugas di bagian administrasi yang kurang ramah dalam menghadapi calon pasien.
8. Maklumat pelayanan yang ada di puskesmas remaja sudah semaksimal mungkin dalam menjalankan tugas dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang dinilai masyarakat sudah cukup baik.
9. Petugas di Puskesmas Remaja kurang tanggap dalam menangani saran dan masukan masyarakat yang sebagaimana diunggah masyarakat ke *website* puskesmas.

### **Saran**

1. Untuk Puskesmas Remaja Kecamatan Sungai Pinang Samarinda
  - a. Diharapkan pada Puskesmas Remaja bisa lebih ditingkatkan dalam perilaku petugas di bagian administrasinya agar bisa lebih ramah kepada pasien yang datang dan bisa memberikan informasi lebih jelas kepada pasien jika salah satu pasien ada yang kurang mengerti dalam prosedur dan lain sebagainya.
  - b. Puskesmas Remaja diharapkan dapat terus meningkatkan waktu pelayanan pasien, hal ini bisa dilakukan kerjasama atau penambahan petugas yang berpengalaman dibagian administrasinya agar nantinya dalam waktu pelayanan bisa lancar.
  - c. Diharapkan pihak puskesmas dapat memberikan informasi kepada masyarakat untuk menyampaikan apabila ada keluhan – keluhan di kotak saran maupun di *website* yang telah disediakan oleh pihak puskesmas. Hal ini dimaksudkan agar para pegawai dapat mengevaluasi kekurangan – kekurangan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam kepuasan masyarakat.

2. Untuk Pasien Puskesmas Remaja
  - a. Pasien Puskesmas Remaja dapat memahami persyaratan dan prosedur alur pelayanan agar mempermudah waktu pelayanan di Puskesmas Remaja Kecamatan Sungai Pinang Samarinda.
  - b. Pasien diharapkan berperan aktif dalam memberikan masukan dan pengaduan terhadap pelayanan yang ada di Puskesmas Remaja baik secara lisan maupun tertulis.

**Daftar Pustaka**

- Azwar, 1996. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Banacipta : Jakarta
- Effendy, N. 1998. *Pengantar Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Jakarta: Rhineka Cipta
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi pelayanan public*, Pembaharuan, Yogyakarta
- Moenir, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara
- Moenir, A.S. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Muninjaya, A.A. Gde. 2004 *Manajemen Kesehatan*. 2006. *Edisi ke-2* Penerbit buku Kedokteran EGC : Jakarta.
- Sinambela, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, PT. Bumi Aksara Jakarta
- Tjiptono F. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2008), “Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima”. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Wahyudi, J.T. (2009) *Komunikasi Terapeutik dan Kepuasan Pasien*. Jakarta: Rineka Cipta.

**Dokumen-dokumen:**

- Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan.