

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS KAMPUNG BAQA KECAMATAN SAMARINDA SEBERANG KOTA SAMARINDA

Helaria Hubung¹

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Kampung Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda dan mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Kampung Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda.

Metode penelitian ini yaitu pada jenis penelitian menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Fokus penelitian yaitu kualitas pelayanan kesehatan dengan indikator berwujud (Tangibles), kehandalan (Reliability), daya Tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance) dan empati (Empathy) serta faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan kesehatan. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan dan penelitian lapangan yang terdiri dari observasi dan wawancara. Analisis data yang digunakan adalah metode analisis data kualitatif model interaktif menurut Matthew B Miles, A. Michael Huberman dan Johnny Saldana.

Kesimpulan penelitian ini, bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Kampung Baqa, dilihat dari wujud (Tangibles) sudah siap menunjang pemberian pelayanan kesehatan secara baik. Dari aspek kehandalan (Reliability) pemberian pengobatan sudah tepat dan benar, dari aspek daya tanggap (Responsiveness) pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan SOP. Dari aspek jaminan (Assurance) pengetahuan petugas dalam pengobatan sudah baik dan dari aspek empati (Empathy) tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan masih memiliki empati yang kurang baik.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan Kesehatan, Puskesmas*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Memberikan pelayanan kepada masyarakat pada dasarnya merupakan aktivitas yang bertujuan untuk membantu masyarakat dan dilakukan dengan cara terbaik, sehingga hasilnya lebih dari yang diharapkan. Berhubungan dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia dan peningkatan kesejahteraan

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: helariahubung17@gmail.com

masyarakat melalui pelayanan publik yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka tidak lepas dari upaya yang dilakukan dengan tujuan pembangunan dan meningkatkan kapasitas dalam hal pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat salah satunya adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat secara khusus terhadap pelayanan publik dibidang kesehatan.

Pelayanan publik menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dimana berdasarkan Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan disebutkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan merata harus selalu ditingkatkan, serta dalam mewujudkan Visi Indonesia Sehat 2010 yang telah ditetapkan misi pembangunan yaitu menggerakkan aspek pembangunan nasional di bidang kesehatan masyarakat khususnya, mendorong masyarakat betapa pentingnya hidup sehat, menjaga dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang memiliki kualitas tinggi, merata dan dapat terjangkau serta dapat meningkatkan kesehatan individu, keluarga dan masyarakat serta lingkungan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas, disebutkan Puskesmas mempunyai fungsi sebagai pusat penggerak pembangunan yang berwawasan kesehatan di mana Puskesmas aktif memantau dan melaporkan dampak kesehatan program pembangunan dan pemeliharaan kesehatan pencegahan, penyembuhan dan pemulihan kesehatan melalui pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas meliputi Pelayanan Dokter Umum, Pelayanan Dokter Gigi, Pelayanan Dokter Mata, Pelayanan Posyandu dan Pelayanan Puskesmas Keliling.

Pemerintah Kalimantan Timur juga berupaya meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas, dengan berupaya mengaplikasikan Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menyediakan fasilitas kesehatan terutama Puskesmas yang mampu menjangkau segala lapisan masyarakat hingga daerah terpencil. Selain itu kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Puskesmas ketika berobat di Puskesmas adalah pelayanan oleh seorang dokter, tersedianya obat yang lebih berkualitas dan obat paten, jadwal pelayanan yang selalu tepat waktu, pelayanan yang cepat, tepat, sabar dan ramah.

Sebagaimana Puskesmas lainnya, dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan Puskesmas Kampung Baqa Kecamatan Samarinda Seberang tidak terlepas dari permasalahan-permasalahan seperti terjadinya antrian yang cukup lama dalam pelayanan pengobatan, kurangnya respon petugas terhadap pasien yang memerlukan bantuan pengobatan dengan segera, petugas yang kurang ramah, tidak ada informasi mengenai prosedur pelayanan, kurangnya kursi pada bagian ruang tunggu sehingga banyak pasien yang berdiri saat antri, kurangnya pendingin

ruangan seperti AC atau kipas angin dan lokasi yang rawan banjir sehingga mengganggu pelaksanaan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.

Sebagai tempat pelayanan kesehatan tingkat pertama di wilayah kerjanya dan juga persaingan yang ketat menuntut Puskesmas Kampung Baqa harus berusaha semaksimal mungkin untuk dapat memenuhi harapan pasiennya dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan profesional. Hal ini sangat berpengaruh dalam membantu Puskesmas mengambil suatu keputusan atau kebijakan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Dengan melihat uraian di atas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai masalah tersebut melalui skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Kampung Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda”.

Perumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Kampung Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Kampung Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda?

Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Kampung Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda.
2. Untuk mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Kampung Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis yaitu untuk menambah, memperdalam dan mengembangkan pengetahuan penulis dalam konsep pelayanan kesehatan pada Puskesmas serta sebagai latihan dalam menuangkan hasil pemikiran dan penelitian sesuai dengan ketentuan karya ilmiah di Universitas Mulawarman.
2. Manfaat praktis, yaitu diharapkan sebagai berikut :
 - a. Menjadi masukan bagi pemerintah dalam mewujudkan pelayanan kesehatan pada Puskesmas Kampung Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda.
 - b. Sebagai sumber informasi dan bahan pertimbangan bagi semua pihak yang memerlukan hasil penelitian ini.

KERANGKA DASAR TEORI

Pengertian Pelayanan

Menurut Moenir (2001:27) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Jenis-Jenis Pelayanan

Organisasi penyelenggara pelayanan publik sebagaimana yang dimaksud Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu meliputi :

1. Pelaksanaan pelayanan.
2. Pengelolaan pengaduan masyarakat.
3. Pengelolaan informasi.
4. Pengawasan internal
5. Penyuluhan kepada masyarakat.
6. Pelayanan konsultasi.

Pengertian Pelayanan Kesehatan

Azwar (2010:40) mendefinisikan pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, kelompok dan ataupun masyarakat.

Standar Pelayanan Kesehatan

Menurut LAN (2003) standar pelayanan adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pengertian Kualitas

Menurut Edvardsson yang dikutip oleh Supranto (2007:3) menyatakan bahwa kualitas adalah bagaimana cara untuk mencari tahu apa yang menciptakan nilai bagi konsumen dan perusahaan harus memberikan nilai tersebut. Adapun menurut Kotler yang dikutip oleh Supranto (2007:5) menyatakan bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Pengertian Kualitas Pelayanan Kesehatan

Pengertian kualitas pelayanan kesehatan menurut Azwar (2010:21) yaitu menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2008:58), pengukuran kualitas layanan melalui *Service Quality (SERVQUAL)* terdapat 10 (sepuluh) dimensi meliputi *reliability, responsiveness, competence, acces,*

courtesy, credibility, communication, security, understanding, dan tangibles. Kemudian disederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu sebagai berikut :

1. Berwujud (*Tangibles*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan

Menurut Kotler (2002:55) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang diterima. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik. Sedangkan apabila kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk.

Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan kesehatan adalah mutu suatu kegiatan peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan serta pemulihan kesehatan yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan kepada masyarakat berdasarkan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan wujud pelayanan kesehatan itu.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu metode dengan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian seseorang, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Fokus Penelitian

1. Kualitas pelayanan kesehatan dengan indikator yaitu, sebagai berikut :
 - a. Berwujud (*Tangibles*)
 - b. Keandalan (*Reliability*)
 - c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
 - d. Jaminan (*Assurance*)
 - e. Empati (*Empathy*)
2. Faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan kesehatan.

Sumber Data

1. Sumber Data Primer
Sumber data primer yaitu merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumbernya atau narasumber sebagai informan yang langsung berhubungan dengan fokus penelitian. Informan pada penelitian ini yaitu, sebagai berikut :

- a. Informan kunci (*key informan*) dalam penelitian ini yaitu Kepala Puskesmas Kampung Baqa.
 - b. Informannya yaitu Kepala Tata Usaha pada Puskesmas Kampung Baqa, yang ditentukan secara *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2004:61) menyatakan bahwa *purposive sampling* yaitu teknik menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu.
 - c. Informan lainnya yaitu masyarakat yang ditentukan dengan cara *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2004:60) *accidental sampling* yaitu masyarakat yang secara kebetulan ada di daerah penelitian yaitu Puskesmas Kampung Baqa.
2. Sumber Data Sekunder
- Sumber data sekunder adalah penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Dalam penelitian ini data sekunder diambil dari dokumen-dokumen yang ada di Puskesmas Kampung Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda, misalnya Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas.

Teknik Pengumpulan Data

1. Studi kepustakaan (*Library Research*) artinya penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan teori dan data dari perpustakaan berupa buku-buku ilmiah, peraturan perundang-undangan dan dokumen yang ada hubungannya dengan ruang lingkup penelitian ini, yang dipergunakan sebagai landasan pemikiran dan pembahasan.
2. Penelitian lapangan (*Field Work Research*) yaitu penulis mengadakan penelitian langsung dilapangan terhadap objek penelitian dimana dalam tahap ini dipergunakan teknik-teknik sebagai berikut :
 - a. Observasi yaitu penulis mengadakan pengamatan dan pencatatan terhadap objek yang diteliti untuk mendapatkan data yang diperlukan.
 - b. Wawancara (*interview*) yaitu penulis mengadakan tanya jawab dengan beberapa informan untuk melengkapi keterangan-keterangan yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data kualitatif menurut Miles dkk (2014:31-33) yang mengatakan bahwa analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu sebagai berikut :

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)
2. Penyajian Data (*Data Display*)
3. Penyimpulan / Verifikasi (*Drawing ang Verifying Conclusions*)

HASIL PENELITIAN

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Kampung Baqa

Kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan. Penilaian kualitas pelayanan kesehatan tidaklah mudah karena bersifat multidimensional. Tiap orang tergantung dari latar belakang dan kepentingan masing-masing dapat saja melakukan penilaian dari dimensi yang berbeda.

Pengukuran kualitas layanan melalui *Service Quality (SERVQUAL)* terdapat 10 (sepuluh) dimensi meliputi *reliability, responsiveness, competence, acces, courtesy, credibility, communication, security, understanding, dan tangibles*. Kemudian disederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu berwujud (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*) (Tjiptono, 2008:58).

Oleh karena itu, kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasar pada sudut pandang atau persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Deskripsi mengenai kualitas pelayanan Puskesmas Kampung Baqa berdasarkan lima dimensi, dijelaskan sebagai berikut :

Berwujud

Berdasarkan hasil penelitian diketahui fasilitas Puskesmas Kampung Baqa terdiri dari ruang pendaftaran, ruang pemeriksaan, ruang pengobatan, ruang tunggu, toilet, musholla, AC atau kipas angin, toilet dan wastafel yaitu sudah baik dikarenakan baru renovasi gedung yang lebih permanen. Peralatan sudah cukup menunjang untuk memberikan pelayanan di Puskesmas Kampung Baqa. Penampilan tenaga kesehatan yaitu dokter, bidan, perawat dan petugas administrasi serta bagian umum sudah baik dalam memberikan pelayanan pengobatan setiap harinya.

Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, peralatan, kerapian dan penampilan karyawan atau personel dari penyedia layanan. Bukti fisik kesehatan itu adalah semua komponen yang secara langsung maupun tidak langsung menunjang jalannya proses pelayanan kesehatan untuk mencapai tujuan dalam tempat pelayanan kesehatan itu sendiri. Dalam memelihara dan mengelola fasilitas adalah membina hubungan kerja sama yang baik dengan petugas, memimpin kerja sama dengan staf yang membantu petugas, memberikan pelatihan pada petugas untuk peningkatan kerjanya, mengawasi pembaharuan dan perbaikan fasilitas fisik, mengadakan inspeksi secara periodik dan teliti terhadap fasilitas fisik (Depkes RI, 2010:72).

Setiap Puskesmas memiliki prinsip-prinsip dan tata tertib mengenai penggunaan dan pemeliharaan fasilitas fisik Puskesmas. Hal itu bertujuan untuk

mempermudah administrator dalam mengawasi dan mengatur fasilitas fisik yang ada di Puskesmas tersebut. Sebaiknya setiap puskesmas menyediakan sarana prasarana yang lengkap untuk menunjang kegiatan pelayanan kesehatan perawat kepada masyarakat agar mendapatkan kinerja yang maksimal. Sehingga perlu lebih ditingkatkan lagi bukti fisik yang ada di Puskesmas Kampung Baqa agar mengurangi anggaran di luar pengobatan atau pembelian obat.

Kehandalan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui kehandalan Puskesmas Kampung Baqa meliputi jenis pelayanan yang terdiri dari upaya kesehatan wajib dan upaya kesehatan pengembangan. Upaya kesehatan wajib terdiri dari promosi kesehatan, kesehatan lingkungan, KIA dan KB perbaikan gizi, pencegahan dan pemberantasan penyakit menular. Sedangkan upaya kesehatan pengembangan terdiri dari upaya kesehatan sekolah, upaya perawatan kesehatan masyarakat, upaya kesehatan gigi dan mulut, upaya kesehatan usia lanjut, upaya kesehatan kerja, upaya kesehatan mata, usaha kesehatan jiwa dan laboratorium. Akan tetapi Puskesmas Kampung Baqa masih dalam bentuk Puskesmas Rawat Jalan, tidak seperti puskesmas terdekat yang sudah merupakan Puskesmas Rawat Jalan. Dimana kemampuan tenaga medis yang terdiri dari dokter, bidan dan perawat sudah tepat dan benar dalam memberikan pengobatan. Sedangkan petugas lainnya masih terdapat yang lambat dalam bekerja seperti kurang pandai dalam mengoperasikan komputer, sehingga memperlambat pekerjaan.

Kehandalan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien yang berobat di tempat pelayanan kesehatan. Keandalan memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin hubungan yang kuat kepada tempat pelayanan kesehatan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan tempat pelayanan kesehatan memahami dengan seksama harapan pasien serta kebutuhan mereka. Dengan demikian tempat pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan cara memaksimalkan pengalaman pasien yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pasien yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pasien dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pasien kepada tempat pelayanan kesehatan yang memberikan kualitas yang menyenangkan (Parasuraman, 2003:63).

Disamping itu kehandalan berhubungan dengan tingkat kemampuan dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam menyelenggarakan dan memberikan pelayanan kepada pasien di Puskesmas. Tingkat kemampuan dan keterampilan yang kurang dari tenaga kesehatan tentunya akan memberikan pelayanan yang kurang memenuhi kepuasan pasien sebagai standar penilaian terhadap mutu pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, petugas kesehatan di Puskesmas Kampung Baqa handal dalam melayani pasien dimana petugas kesehatan dalam memberikan pengobatan tepat waktu dan akurat dikarenakan biaya pengobatan yang gratis jadi sesuai dengan jasa pelayanan yang diterima. Oleh karena itu responden yang mengatakan kehandalan kurang baik sehingga memiliki minat yang rendah untuk memperoleh pengobatan di Puskesmas Kampung Baqa.

Daya Tanggap

Berdasarkan hasil penelitian diketahui daya tanggap dari Puskesmas Kampung Baqa yang meliputi waktu pendaftaran, pemeriksaan dan penyerahan obat sesuai dengan standar waktu pelayanan yang ditetapkan akan tetapi banyaknya pasien membuat terjadinya antrian cukup panjang. Dimana kecepatan dan kesadaran petugas kesehatan dalam mengobati pasien penting agar cepat sembuh dan pasien tidak lama menunggu pelayanan.

Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan penyedia layanan untuk membantu konsumen dan memberikan respon permintaan konsumen dengan segera. Mutu pelayanan bukan hanya dapat memuaskan pemakai jasa pelayanan akan tetapi cara penyelenggaraannya juga harus sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan. (Depkes RI, 2010:74).

Kriteria pelayanan kesehatan yang baik diantaranya terletak pada ketanggapan, efektivitas dan efisiensi. Ketanggapan pelayanan kesehatan berhubungan dengan kecepatan respon yang diberikan oleh penyedia pelayanan kesehatan atas permintaan pasien. Efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan berhubungan dengan ketepatan tindakan dan pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan pasien. Dalam pelayanan Puskesmas adalah lama waktu menunggu pasien mulai dari mendaftar sampai mendapat pelayanan tenaga kesehatan berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan perawat untuk membantu pasien dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat. Dalam hal ini perawat cepat tanggap terhadap masalah yang timbul keluhan yang disampaikan oleh pasien.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, petugas kesehatan di Puskesmas Kampung Baqa tanggap dalam melayani pasien dimana petugas kesehatan mampu menangani keluhan penyakit dengan cepat dan tepat, mampu menangani keluhan anda bila telah diberi obat tetapi belum sembuh, dan mampu mengatasi masalah yang timbul antara pasien dan tenaga kesehatan dengan cepat dan tepat. Dimana walaupun terdapat informan yang mengatakan ketanggapan kurang baik sehingga memiliki minat yang rendah untuk memperoleh pengobatan di Puskesmas Kampung Baqa. Oleh karena itu ketanggapan petugas kesehatan mempunyai peran penting dalam mutu pelayanan kesehatan, sehingga ketanggapan petugas harus selalu diperhatikan demi menunjang profesionalisme petugas agar minat masyarakat bertambah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kampung Baqa.

Jaminan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui jaminan dari Puskesmas Kampung Baqa, meliputi pengetahuan petugas di Puskesmas Kampung Baqa dalam memberikan pelayanan sudah baik dan sesuai dengan bidang pekerjaannya masing-masing karena terima kerja sesuai kualifikasinya dan mendapatkan pelatihan pada saat bekerja. Petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan selalu bersikap sopan dan jujur, akan tetapi terdapat petugas kesehatan yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan.

Merupakan pengetahuan dan kesopanan personel penyedia layanan serta kemampuannya dalam membangun kepercayaan dan keyakinan konsumen. Dimensi ini sebenarnya merupakan gabungan dari empat dimensi yang mengalami penyederhanaan. Keempat dimensi tersebut adalah *competence*, *courtesy*, *credibility*, dan *security*. *Competence* merupakan kemampuan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menyediakan jasa. *Courtesy* merupakan kesopanan, hormat, pertimbangan dan keramahan dari *personnel contact*. *Credibility* menyatakan kejujuran dari penyedia layanan. *Security* menyatakan kebebasan dari bahaya, resiko, atau keraguan.

Mutu pelayanan kesehatan terkait pada dimensi kepastian petugas memenuhi kebutuhan pasien, keramah tamahan petugas dalam melayani pasien dan kesembuhan penyakit yang sedang diderita oleh pasien. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas (Azwar, 2006:61).

Pasien menghargai tenaga medis sebagai seseorang yang memiliki kualitas diri, sikap, cara dan kepribadian yang spesifik serta selalu bersedia setiap saat menolong pasien. Pasien menginginkan perawat memiliki sikap yang baik, murah senyum, sabar, mampu berbahasa yang mudah dipahami serta berkeinginan menolong dengan tulus dan mampu menghargai klien.

Perilaku tenaga kesehatan mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan dan tenaga kesehatan bisa menciptakan rasa aman bagi pasien. Jaminan juga berarti bahwa tenaga kesehatan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pasien. Tenaga kesehatan juga diharapkan mempunyai kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif kepada pasien (Azwar, 2006:65).

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, jaminan pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Kampung Baqa sudah cukup kompeten dari segi sikap sopan santun dalam memberikan pelayanan kesehatan, walaupun masih ada beberapa yang belum memenuhi standar seperti ramah tamah dalam melayani dan keterampilan serta pengetahuan dalam memberikan pengobatan. Pada saat ini Puskesmas Kampung Baqa mulai mengadakan perbaikan dalam hal profesionalisme tenaga kesehatannya seperti mengadakan penyuluhan dan pelatihan untuk menambah pengetahuan petugas kesehatan. Dengan peningkatan profesionalisme tenaga kesehatan baik dari segi keterampilan, pengetahuan, dan sikap diharapkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kampung Baqa membaik dan pasien setiap tahunnya bertambah.

Empati

Berdasarkan hasil penelitian diketahui empati dari Puskesmas Kampung Baqa, meliputi tenaga kesehatan memiliki kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan serta berusaha untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam memberikan pelayanan sejak dari awal pasien datang hingga selesai, hal ini dikarenakan sudah kewajiban seorang petugas kesehatan untuk membantu pasien agar cepat sembuh.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2008:15) menyatakan bahwa kualitas dokter, fasilitas perawatan dan teknologi, fasilitas diagnosa, kualitas perawatan keseluruhan, perhatian interpersonal, kesadaran staf terhadap kebutuhan personel pasien, kontrol pasien, pengalaman Puskesmas, lokasi dan biaya, kemudahan dari lokasi akan berpengaruh terhadap citra Puskesmas. Dalam pelayanan Puskesmas adalah keramahan petugas kesehatan dalam menyapa dan berbicara, keikutsertaan pasien dalam mengambil keputusan pengobatan, dan kebebasan pasien memilih tempat berobat dan tenaga kesehatan, serta kemudahan pasien rawat inap mendapat kunjungan keluarga dan temannya. Tenaga kesehatan memahami masalah pasien dan bertindak demi kepentingan pasien, serta memberikan perhatian personal kepada pasien dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2008:16) berkenaan dengan kepedulian dan pemberian perhatian personal kepada para konsumen. Dimensi empati merupakan gabungan dari tiga dimensi yang mengalami penyederhanaan, yaitu *access*, *communication*, dan *understanding the customer*. *Access* menyatakan kesanggupan melakukan kontak yang dengan konsumen. *Communication* merupakan kemampuan untuk memberikan informasi sehingga konsumen mengerti dan memahami maksud penyedia layanan. *Understanding the customer* menyatakan proses pengupayaan pemahaman terhadap konsumen dan keperluannya.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, bahwa empati petugas kesehatan di Puskesmas Kampung Baqa terdapat masyarakat yang mengatakan kurang baik sehingga menimbulkan citra yang kurang baik pada Puskesmas Kampung Baqa. Hal ini jugalah yang menyebabkan jumlah pasien di Puskesmas Kampung Baqa tiap tahunnya makin berkurang atau lebih sedikit. Oleh karena itu untuk menciptakan citra pelayanan yang baik di Puskesmas Kampung Baqa hendaknya tenaga kesehatan Puskesmas Kampung Baqa bersikap baik dengan memberikan perhatian kepada pasien dalam memberikan pengobatan, berkomunikasi baik dengan pasien, tenaga kesehatan Puskesmas Kampung Baqa dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan dari pasien. Berdasarkan fakta tersebut membuktikan bahwa empati yang baik menyebabkan citra pelayanan kesehatan yang baik pada Puskesmas Kampung Baqa.

Faktor Penghambat dan Pendukung Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Kampung Baqa

Faktor Penghambat

Faktor penghambat kualitas pelayanan di Puskesmas Kampung Baqa yaitu pendidikan. Berdasarkan observasi di Puskesmas Kampung Baqa diketahui sebagian besar pendidikan terakhir tamat D3. Tingkat pendidikan yang tinggi umumnya menyebabkan seseorang lebih mampu dan bersedia menerima tanggungjawab.

Menurut Suhardi (2009) tujuan pendidikan adalah menciptakan seseorang yang berkualitas dan berkarakter sehingga memiliki pandangan yang luas kedepan untuk mencapai suatu cita-cita yang diharapkan dan mampu beradaptasi secara

cepat dan tepat di dalam berbagai lingkungan. Karena pendidikan itu sendiri memotivasi diri kita untuk lebih baik dalam segala aspek kehidupan. Tingkat pendidikan seseorang atau individu akan berpengaruh terhadap kemampuan berfikir, semakin tinggi tingkat pendidikan akan semakin mudah berfikir rasional dan menangkap informasi baru termasuk dalam menguraikan masalah yang baru.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti berasumsi bahwa tingkat pendidikan seseorang akan mempengaruhi tingkat kemampuannya. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang akan semakin mudah untuk menerima serta mengembangkan pengetahuan dan teknologi. Karena jika perawat belum menempuh profesi maka kompetensi profesionalnya juga belum meningkat, sehingga akan mempengaruhi kinerjanya dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Dimana praktek profesional menuntut kompetensi dalam kaitannya dengan pengetahuan dan keterampilan teknis. Ini tidak hanya membutuhkan pengetahuan dasar yang luas, tetapi juga kedalaman pengetahuan dalam bidang yang dipilih, keinginan dan kemampuan untuk terus berkembang yang berbasis pengetahuan dan untuk berbagi dengan orang lain dan berpikir kritis dalam pengambilan keputusan. Sehingga manajemen Puskesmas Kampung Baqa sebaiknya mempunyai komitmen untuk selalu meningkatkan tingkat pendidikan tenaga kesehatan.

Faktor Pendukung

1. Pengalaman

Berdasarkan observasi di lapangan diketahui sebagian besar petugas kesehatan di Puskesmas Kampung Baqa sebagian besar dengan masa kerja antara 1 sampai dengan 7 tahun. Menurut Rivai dan Mulyadi (2010:53) menyatakan bahwa masa kerja yang lebih lama menunjukkan pengalaman yang lebih pada seseorang dibandingkan dengan rekan kerja yang lain.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti berasumsi bahwa masa kerja dapat mempengaruhi pengalaman kerja seseorang, sehingga semakin lama bekerja diharapkan seseorang memiliki pengalaman kerja yang semakin banyak. Masa kerja juga dapat mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang dalam menunjukkan kinerjanya.

Sehingga petugas kesehatan di Puskesmas Kampung Baqa yang masa kerjanya lebih lama diharapkan mampu menunjukkan kinerja yang lebih baik. Namun pada kenyataannya, terdapat perawat yang memiliki masa kerja yang lebih lama akan tetapi produktivitasnya menurun karena terjadi kebosanan.

2. Gaji atau Insentif

Berdasarkan hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar petugas kesehatan di Puskesmas Kampung Baqa menyatakan puas dari gaji dan insentif yang diterima.

Menurut Munandar (2011:21) gaji merupakan kompensasi yang diterima oleh pekerja apabila ia telah menyelesaikan pekerjaannya. Salah satu penyebab tingginya *turn over* pekerja disebabkan gaji yang mereka terima sewaktu bekerja tidak sesuai dengan yang diharapkannya. Selain itu gaji dapat mempengaruhi motivasi pekerja. Kepuasan bekerja sangat menentukan motivasi untuk bekerja, salah satu komponennya adalah upah.

Pegawai dengan tingkat motivasi kerja yang tinggi, sebagai sumber daya penggerak, pengguna dan pemberi manfaat bagi sumber daya lainnya memberi kontribusi besar dalam keberhasilan organisasi. Agar pegawai dapat bekerja dengan baik, maksimal, dan mempunyai motivasi tinggi perusahaan harus memperhatikan kepuasan kerja pegawai. Salah satu penentu kepuasan kerja pegawai adalah faktor kepuasan gaji. Pegawai yang tidak puas pada gajinya tidak akan dapat berkonsentrasi penuh dalam bekerja sehingga apa yang mereka hasilkan menjadi tidak maksimal. Sebaliknya pegawai yang puas akan gajinya akan secara maksimal melakukan pekerjaannya dan bermotivasi tinggi. Pegawai yang mendapatkan kepuasan gaji yang baik biasanya mempunyai catatan kehadiran, perputaran kerja dan prestasi kerja yang baik dibandingkan dengan pegawai yang tidak mendapatkan kepuasan gaji. Oleh karena itu kepuasan kerja memiliki arti yang sangat penting untuk memberikan situasi yang kondusif di lingkungan organisasi. Untuk itu perlu lebih memperhatikan tunjangan tambahan penghasilan pegawai berdasarkan kinerja agar pegawai merasa puas dan adil terhadap gaji yang diberikan.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Kampung Baqa, dilihat dari wujud (*Tangibles*) sudah siap menunjang pemberian pelayanan kesehatan secara baik yaitu terdiri dari ruang pendaftaran, ruang pemeriksaan, ruang pengobatan, ruang tunggu, toilet, musholla, AC atau kipas angin, toilet dan wastafel serta gedung permanen. Dari aspek kehandalan (*Reliability*) pemberian pengobatan sudah tepat dan benar, aspek daya tanggap (*Responsiveness*) pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan SOP yaitu waktu pendaftaran, pemeriksaan dan penyerahan obat sesuai dengan standar waktu pelayanan yang ditetapkan. Aspek jaminan (*Assurance*) pengetahuan petugas dalam pengobatan sudah baik, serta aspek empati (*Empathy*) tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan masih memiliki empati yang kurang baik yaitu kurang memberikan perhatian dengan pasien.
2. Faktor penghambat kualitas pelayanan Puskesmas Kampung Baqa yaitu pendidikan tenaga kesehatan yang sebagian besar masih D3 dan belum mendapatkan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan. Sedangkan faktor pendukung kualitas pelayanan Puskesmas Kampung Baqa yaitu pengalaman kerja serta gaji dan tunjangan yang diterima setiap bulannya membuat pegawai lebih termotivasi dalam bekerja.

Saran

1. Prosedur penerimaan antara pasien lama dan baru perlu dipisahkan untuk mempersingkat waktu penerimaan pasien.
2. Untuk meningkatkan kualitas teknis pelayanan secara lebih baik, perlu dilaksanakan program pendidikan dan pelatihan bagi tenaga kesehatan yang berpendidikan D3 dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien secara lebih baik.

3. Untuk meningkatkan kualitas fungsional, perlu dilaksanakan pelatihan terutama yang berkaitan dengan hubungan manusia yaitu mengenai sikap dan cara komunikasi yang baik guna membentuk karakter kepribadian tenaga kesehatan yang memiliki empati lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin. 2006. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya Edisi Kedua*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2010. *Rencana Operasional KIA - Pusat Promosi Kesehatan*. <http://www.promkes.depkes.go.id>. Diakses pada tanggal 27 Februari 2015.
- Kotler, Philip. 2002. *Marketing Manajemen The Millenium Edition*. New Jersey. Prantice-Hall.
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Sankri Buku I Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Negara*. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta.
- Miles, Matthew B, A. Michael Huberman dan Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Edisi Ketiga. Sage Publication, Inc.
- Moenir, Andi. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Munandar, Ashar Sunyoto. 2011. *Psikologi Industri Organisasi*. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Muninjaya, Gde AA. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
- Parasuraman. 2003. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan*. Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Vol. 21 Halaman 24-30.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Suhardi. 2009. *Pengertian Usia, Pendidikan dan Pekerjaan*. <https://satrianadotorg.wordpress.com/>. Diakses pada tanggal 20 Juni 2015.
- Supranto. 2007. *Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Kedua. ANDI. Yogyakarta.

Dokumen-dokumen :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 741 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 828 Tahun 2008 tentang Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di Kabupaten/Kota.

Peraturan Walikota Samarinda Nomor 20 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Daerah Kota Samarinda.

Profil Puskesmas Kampung Baqa. 2015. *Data Kunjungan Pasien Puskesmas Kampung Baqa*. Kecamatan Samarinda Seberang.

Profil Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda. 2015. *Data Monografi*. Samarinda.