

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI  
PUSKESMAS SIDOMULYO KECAMATAN SAMARINDA  
ILIR KOTA SAMARINDA**

**Muhammad Rahul, Heryono Susilo Utomo**

**eJournal Administrasi Publik  
Volume 11, Nomor 4, 2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Sidomulyo Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda

Pengarang : Muhammad Rahul

NIM : 1902016035

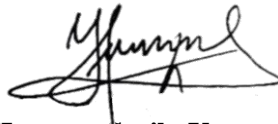
Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 30 Juli 2023

**Pembimbing I,**



**Dr. Heryono Susilo Utomo, M.Si.**  
**NIP.19591023 198803 1 010**

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

<b>Nama Terbitan</b>	<b>: eJournal Administrasi Publik</b>	 <b>Koordinator Program Studi Administrasi Publik</b>  <b>Dr. Fajar Apriani, M.Si</b> <b>NIP. 19830414 200501 2 003</b>
<b>Volume</b>	<b>: 11</b>	
<b>Nomor</b>	<b>: 4</b>	
<b>Tahun</b>	<b>: 2023</b>	
<b>Halaman</b>	<b>: 741-753</b>	

## **KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS SIDOMULYO KECAMATAN SAMARINDA ILIR KOTA SAMARINDA**

**Muhammad Rahul<sup>1</sup>, Heryono Susilo Utomo<sup>2</sup>**

### ***Abstrak***

*Kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan memungkinkan pelanggan untuk membangun hubungan yang kuat dengan institusi/perusahaan dalam jangka Panjang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan upaya peningkatan kualitas pelayanan Kesehatan yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan di Puskesmas Sidomulyo Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda, untuk menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Sidomulyo Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian yang terdiri dari exceed expectation (memenuhi harapan), recovery (pemulihan), improve (perbaikan), dan care (perhatian), serta faktor pendukung dan penghambat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Sidomulyo Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. Hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Sidomulyo Sebagian besar sudah berjalan dengan cukup baik, pihak Puskesmas Sidomulyo sudah berupaya memahami keinginan pasien, melakukan pemulihan, melakukan perbaikan dan memberikan perhatian kepada setiap pasien, namun berkaitan dengan upaya yang dilakukan Puskesmas Sidomulyo juga harus tetap meningkatkan berbagai upaya agar sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Sulitnya berkoordinasi dengan dinas terkait dan kurangnya partisipasi Masyarakat pada kegiatan Puskesmas Sidomulyo merupakan salah satu yang menjadi faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sidomulyo akan tetapi sumber daya manusia di Puskesmas Sidomulyo yang jumlahnya banyak dan berpendidikan merupakan salah satu hal yang menjadi faktor pendukung untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Sidomulyo Kecamatan Ilir Kota Samarinda.*

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan, Pelayanan Puskesmas*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [muhrahul123@gmail.com](mailto:muhrahul123@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

## **Pendahuluan**

Keberhasilan pelayanan kesehatan memiliki dampak yang strategis pada bidang kehidupan yang lain, sehingga paradigma pelayanan kesehatan jadi sangat erat hubungannya dengan pemerintah serta meningkatnya kesejahteraan masyarakat. Program pelayanan kesehatan telah ada, akan tetapi masyarakat cenderung memosisikan diri sebagai pihak yang memerlukan pelayanan daripada pihak yang butuh dilayani. Dengan demikian, hal ini membuat paradigma politik yang ditunjukkan pemerintah menjadi tidak efisien.

Guna mendukung efisiensi tersebut dibutuhkan aspek-aspek yang mendukung keberhasilan suatu pelayanan. Adapun dalam penelitian ini keunggulan yang dimiliki oleh Puskesmas Sidomulyo ialah lokasi puskesmas yang terbilang strategis karena berdekatan dengan pemukiman masyarakat, pusat perbelanjaan tradisional, serta adanya fasilitas bangunan baru yang memadai. Aspek-aspek yang telah dimiliki tersebut seharusnya mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan menjadi lebih optimal sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang maksimal yaitu melalui pemenuhan kebutuhan masyarakat. Adanya ketimpangan pada sisi lain yang belum terpenuhi dan memenuhi harapan masyarakat seperti peningkatan fasilitas seperti sarana antri di ruang tunggu, pemulihan, perbaikan, dan perhatian pada masyarakat sekitar Puskesmas Sidomulyo secara profesional menyebabkan kualitas pelayanan yang diberikan dianggap kurang maksimal untuk menunjang pelayanan yang diberikan.

Ketidakpuasan masyarakat tersebut tentu tidak sesuai dengan pelayanan kesehatan yang di reformasi oleh pemerintah melalui Undang-Undang Pelayanan Publik No 25 Tahun 2009 yang menjelaskan bahwa Undang-Undang tersebut menetapkan seluruh penyedia layanan publik merupakan lembaga pemerintah nasional, bisnis, serta organisasi non-pemerintah. Layanan yang lebih berpusat pada eksekutif menjadi lebih berpusat pada pelanggan, pelayanan yang berpusat pada pelanggan ini diwujudkan dalam bentuk kualitas pelayanan, dengan kebutuhan seperti pelayanan kesehatan yang masih selaras dengan kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Samarinda, Kecamatan Samarinda Ilir, Provinsi Kalimantan Timur.

Hal ini sejalan dengan pendapat menurut Nitisemito dalam Putri (2019) bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu variabel yang sangat penting dalam melaksanakan kewajiban masyarakat dan tugas pelayanan publik. Dengan kata lain, masyarakat akan senang jika para pemberi layanan memberikan pelayanan yang baik dan sebaliknya masyarakat tidak akan puas jika kualitas pelayanan yang diberikan buruk. Sehingga diketahui bahwa untuk mencapai keberhasilan strategis mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sidomulyo dibutuhkan peningkatan kualitas layanan yang perlu dikaji lebih mendalam melalui penelitian ini.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 bahwa pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan setiap rakyat negara serta penduduk atas barang, jasa, serta atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan menurut Sinambela dalam Pasolong (2010) berpendapat bahwa pelayanan publik ialah menjadikan setiap aktivitas yang dilakukan sang pemerintah terhadap sejumlah manusia yang mempunyai setiap kegiatan yang menguntungkan pada suatu deretan atau kesatuan, dan memperlihatkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat di suatu produk secara fisik.

### ***Pelayanan Kesehatan***

Menurut Azwar dalam Nugroho (2023) pelayanan kesehatan merupakan upaya yang dicoba oleh suatu organisasi, baik secara sendiri-sendiri ataupun bersama-sama, untuk memelihara serta meningkatkan kesehatan, menghindari serta mengobati penyakit dan memulihkan orang, kelompok serta ataupun warga. Adapun pelayanan kesehatan yang baik yaitu yang memenuhi dua kewajiban berikut :

- 1) Ada dan berkepanjangan. Pelayanan tersebut wajib ada di warga (*available*) serta berkepanjangan (*continuous*), maksudnya seluruh tipe pelayanan kesehatan yang diperlukan warga tidak susah ditemui serta keberadaannya di warga ada tiap dibutuhkan.
- 2) Bisa diterima dan cocok (*acceptable and proper*) yaitu pelayanan tidak berlawanan dengan adat, budaya, keyakinan serta keyakinan warga serta bertabiat normal. Kemudian gampang diakses (*accessible*) khususnya dari sudut pandang lokalisasi sehingga untuk menggapai pelayanan kesehatan yang baik, pemerataan sarana kesehatan jadi sangat berarti.

### ***Puskesmas***

Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia dalam Radito (2014) puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten atau kota yang bertanggung jawab atas pembangunan kesehatan di daerah kerjanya. kedudukan puskesmas merupakan menyelenggarakan upaya kesehatan buat tingkatkan pemahaman, keinginan serta keahlian hidup sehat untuk tiap warga buat menggapai derajat kesehatan yang maksimal. Kemudian menurut Azwar dalam Nugroho (2023) puskesmas bertanggungjawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan taraf pertama, secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Pelayanan kesehatan taraf pertama yang bertanggung jawab mencakup :

- 1) Pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat langsung (*private goods*) dengan tujuan primer menyembuhkan penyakit dan pemulihan kesehatan

- perorangan, tanpa mengabaikan pemeliharaan kesehatan dan pencegahan penyakit berupa rawat jalan serta rawat inap.
- 2) Pelayanan kesehatan masyarakat merupakan pelayanan yang bersifat publik (*public goods*) menggunakan tujuan utama memelihara dan menaikkan kesehatan, mencegah penyakit, mengabaikan penyembuhan penyakit serta pemulihan kesehatan.
  - 3) Program kesehatan terkait promosi kesehatan, kesehatan lingkungan, acara KIA/KB, P2M, dan program pengembangan.
  - 4) Kesatuan organisasi. Puskesmas ialah fungsional yg menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, dijangkau merata, dapat diterima serta dijangkau sang warga dengan kiprah serta aktif rakyat serta memakai akibat pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, menggunakan porto yg bisa dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SK/II/2004).
  - 5) Fungsi puskesmas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan artinya pelayanan kesehatan yang mencakup pelayanan pengobatan (kuratif), upaya pencegahan (preventif), peningkatan kesehatan (promotif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) yang ditujukan kepada seluruh penduduk serta tidak dibedakan berdasarkan jenis kelamin dan golongan umur, sejak pembuahan pada kandungan hingga tutup usia.

### ***Kualitas Pelayanan***

Menurut Arianto (2018) kualitas Kualitas Pelayanan dapat diartikan menjadi berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan saat untuk memenuhi asa pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan ketika klien berada pada perusahaan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2016) terdapat 6 prinsip kualitas pelayanan yaitu kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, review, komunikasi, dan penghargaan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi baik buruknya kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2015) yaitu :

- 1) Produksi serta konsumsi yang terjadi secara simultan salah satu karakteristik unik jasa atau layanan merupakan *inseparability* (tak dapat dipisahkan), artinya jasa diproduksi serta dikonsumsi pada waktu bersamaan.
- 2) Intensitas energi kerja yang tinggi terhadap keterlibatan karyawan secara intensif dalam menyampaikan layanan bisa pula menyebabkan masalah kualitas yaitu berupa tingginya variabilitas berupa upah rendah, pembinaan yang tidak memadai, tingginya perputaran karyawan, dan motivasi kerja karyawan yang rendah.
- 3) Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai karyawan *front line* artinya ujung tombak sistem penyampaian layanan.

- 4) Gap komunikasi akan menimbulkan penilaian negatif terhadap kualitas layanan, umumnya berupa penyampaian janji berlebihan sehingga tidak mampu memenuhinya. Penyedia layanan tidak bisa selalu menyajikan informasi terbaru pada para pelanggan. Pesan komunikasi penyedia layanan tidak dipahami pelanggan. Penyedia layanan tidak memperhatikan atau tidak segera menindaklanjuti keluhan atau saran pelanggan. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama padahal
- 5) Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama dalam hal interaksi menggunakan penyedia layanan, tidak semua pelanggan bersedia mendapatkan layanan yang seragam, seringkali terjadi terdapat pelanggan yang menginginkan atau bahkan menuntut layanan yang sifatnya personal dan tidak sama menggunakan pelanggan lain.
- 6) Ekspansi pengembangan layanan secara hiperbola sehingga hasilnya kurang optimal.
- 7) Visi bisnis jangka pendek (contohnya orientasi pencapaian sasaran penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya sebesar-besarnya, peningkatan produktivitas tahunan, dan lain-lain) mampu merusak kualitas layanan yang sedang dibentuk buat jangka panjang.

### ***Kepuasan Masyarakat***

Menurut Supranto dalam Anandar (2015) mendefinisikan kepuasan sebagai taraf perasaan seorang sehabis membandingkan kinerja atau yang akan terjadi yg dirasakannya dengan harapannya. Sedangkan bagi Sumarni dalam Palma dan Arbayah (2021) Kepuasan pelanggan ialah taraf perasaan seorang sesudah membandingkan kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Adapun Tjiptono (2015) menyatakan menggunakan indeks kepuasan kualitas konsumen yang diukur pada ukuran apapun menggunakan dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti langsung (*tangible*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) serta kepastian (*assurance*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

### ***Definisi Konseptional***

Kualitas pelayanan kesehatan adalah persepsi pelanggan mengenai superioritas jasa pelayanan kesehatan yang merupakan akumulasi kepuasan bagi banyak pelanggan dapat didefinisikan sebagai mutu atau karakteristik suatu produk guna menilai kinerja dalam memenuhi keinginan masyarakat, adapun lima dimensi pokok kualitas pelayanan adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan yang muncul sesuai dengan ekspektasi terhadap kinerja yang telah dilakukan.

## Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian kualitatif deskriptif dengan fokus penelitian yaitu :

1. Upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat berdasarkan 4 dimensi pelayanan prima yaitu :
  - a. *Exceed expectation* (memenuhi harapan)
  - b. *Recovery* (pemulihan)
  - c. *Improve* (perbaikan)
  - d. *Care* (perhatian)
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Puskesmas Sidomulyo.

Adapun pengumpulan data untuk mendapatkan data primer yaitu melalui observasi dan wawancara yang didokumentasikan bersama *key informan* yaitu Kepala Pimpinan Dinas Kesehatan Kota Samarinda, Kasubag Tata Usaha Puskesmas Sidomulyo, dan Penanggung Jawab UKP Puskesmas Sidomulyo serta informan tambahan meliputi warga secara *accidental*. Kemudian, terkait data sekunder diperoleh melalui buku, jurnal, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini. Setelah itu, data yang terkumpul akan di analisis memakai teknik analisis data model interaktif milik Miles, Huberman serta Saldana (2014).

## Hasil Penelitian

### ***Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat***

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk mengukur dan menilai kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan dapat dijadikan standar untuk melihat baik buruknya arah pelayanan yang diberikan. Agar pelayanan yang diberikan mampu memberikan kepuasan terhadap penerima pelayanan. Untuk menjadikan pelayanan yang diberikan semakin berkualitas tentu saja penyelenggara pelayanan membutuhkan adanya beberapa upaya peningkatan dalam memberikan pelayanannya, sehingga pelayanan yang diterima yang dapat merasakan adanya kepuasan yang maksimal. Adapun upaya peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi konsep dasar pelayanan prima menurut De Vreye dalam Hardiyansyah (2011) diperoleh hasil penelitian yaitu sebagai berikut :

#### **1) *Exceed Expectation (Memenuhi Harapan)***

Menurut De Vreye dalam Hardiyansyah (2011), *Exceed Expectation* meliputi indikator penyesuaian standar pelayanan, pemahaman terhadap keinginan pelanggan dan pelayanan yang sesuai dengan harapan. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, memenuhi harapan pasien merupakan syarat utama untuk menjadikan pelayanan kesehatan yang diberikan semakin berkualitas, mendengarkan keinginan dan memahami serta memenuhi



kebutuhan pasien sehingga pasien merasakan adanya kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Puskesmas Sidomulyo memberikan kemudahan kepada pasien untuk menyampaikan saran dan hal-hal yang diinginkan pasien yaitu dengan menyediakan kotak saran, alamat *email* dan nomor telepon untuk pasien menyampaikan keinginan dan kepuasan pada pelayanan yang diberikan tanpa berbicara langsung dengan petugas Puskesmas.

Sesuai dengan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan *key informan* dan beberapa informan diketahui bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan Puskesmas Sidomulyo dalam hal memenuhi harapan sudah dilakukan dengan baik, dari memahami keinginan-keinginan pasien terhadap pelayanan Puskesmas dengan berusaha memberikan pelayanan yang mudah, cepat dan juga tanggap pada pelayanan pengobatan yang diberikan kepada setiap pasien. Sehubungan dengan hal tersebut banyak pasien yang berpendapat bahwa upaya Puskesmas Sidomulyo dalam hal memenuhi harapan pasien sudah dilakukan oleh pihak Puskesmas Sidomulyo dengan cukup baik tetapi pasien juga mengatakan bahwa hal tersebut masih perlu dilakukan peningkatan lagi karena pasien masih membutuhkan penambahan fasilitas kursi tunggu untuk ruang poli kartu dan ruang apotek obat karena jumlahnya yang masih belum mencukupi sehingga banyak pasien yang harus menunggu sambil berdiri.

## 2) **Recovery (Pemulihan)**

Menurut De Vreya dalam Hardiyansyah (2011), *recovery* meliputi indikator menganggap keluhan merupakan peluang dan bukan sebagai masalah, mengatasi keluhan pelanggan, mengumpulkan informasi mengenai keinginan pelanggan, dan mendengar keluhan pelanggan. Pada upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, Pemulihan memiliki peran yang juga cukup penting karena petugas Puskesmas berupaya mengumpulkan informasi segala keluhan setiap pasien yang berobat dan berupaya untuk segera mengatasi keluhan tersebut sesuai dengan pengetahuan dan keahlian yang dimiliki.

Pemulihan merupakan tujuan utama dari pelayanan yang diberikan sehingga berhasil atau tidaknya upaya pemulihan yang dilakukan petugas Puskesmas tergantung bagaimana pasien merasakan adanya kepuasan terhadap pelayanan pengobatan yang diterima. Melalui penelitian ini diketahui bahwa Puskesmas Sidomulyo telah berhasil meningkatkan standar perawatan yang diberikan kepada orang yang membutuhkan. Mereka menggunakan informasi yang dimiliki untuk segera memperbaiki masalah yang berhasil diidentifikasi. Berhasil tidaknya upaya pemulihan petugas puskesmas tergantung pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pengobatan yang diterima, karena pemulihan merupakan tujuan utama dari pelayanan yang ditawarkan.

Seperti yang sudah dijelaskan dalam hasil penelitian, bahwa Tenaga Kesehatan yang dimiliki oleh Puskesmas Sidomulyo adalah petugas yang mempunyai tingkat pendidikan yang cukup baik dengan 25 orang dari 58 Tenaga Kesehatannya didominasi oleh lulusan Diploma III dan Sarjana I sebanyak 17 orang. Sehubungan dengan hal tersebut, pasien Puskesmas Sidomulyo mengakui bahwa tenaga kesehatan yang menangani keluhan yang disampaikan cukup berkompotensi dan belum pernah mengalami kesalahan dalam pemeriksaan.

3) ***Improve (Perbaikan)***

Menurut De Vreye dalam Hardiyansyah (2011), *improve* meliputi indikator perbaikan secara terus menerus, menyesuaikan dengan perubahan, mengikutsertakan bawahan dalam menyusun rencana dan penciptaan lingkungan yang kondusif. Upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dalam hal perbaikan yang dilakukan oleh pihak Puskesmas Sidomulyo yaitu tidak hanya melakukan perbaikan secara fisik pada sarana dan prasarana, tetapi juga melakukan perbaikan pada sistem pelayanan kepada pasien untuk memudahkan pasien mendapat pelayanan pengobatan agar pasien merasa nyaman dan puas atas pelayanan yang telah diterimanya.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa Puskesmas Sidomulyo sudah berusaha melakukan perbaikan secara terus menerus pada fasilitas yang ada di Puskesmas Sidomulyo, hal tersebut dapat dilihat dari adanya upaya perbaikan yang telah dilakukan pada gedung Puskesmas sehingga dapat menciptakan lingkungan yang nyaman dan kondusif bagi masyarakat sekitar maupun bagi pasien yang berobat di Puskesmas Sidomulyo. Berkaitan dengan hal tersebut, pasien Puskesmas Sidomulyo mengaku bahwa upaya perbaikan yang dilakukan oleh pihak Puskesmas sudah menunjuka kearah yang cukup baik. Namun, pihak Puskesmas Sidomulyo menerangkan bahwa upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan tersebut masih belum maksimal dalam melakukan perbaikan dan penambahan pada fasilitas yang dibutuhkan karena masih harus dilakukan secara bertahap dan memakan waktu yang cukup lama.

4) ***Care (Perhatian)***

Pihak Puskesmas, termasuk kepala Puskesmas, Dokter, Bidan, Perawat dan semua Staff yang bertugas sudah berupaya memberikan perhatian kepada setiap pasien yang berobat melalui pelayanan pengobatan yang diberikan. Dengan selalu tersenyum dan berbicara dengan sopan pada semua pasien agar pasien yang berobat merasa puas atas pelayanan kesehatan yang diterimanya. Pada hasil penelitian ditemukan bahwa sebagian besar pasien Puskesmas Sidomulyo berpendapat sudah merasakan adanya bentuk perhatian dan keramahan yang diberikan petugas Puskesmas tetapi tidak semua petugas bersikap seperti itu, karena masih adanya beberapa petugas yang dinilai belum mampu bersikap profesional dengan menunjukkan bentuk keramahan dan

berkomunikasi dengan baik pada setiap pasien yang akan berobat. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa kepala Puskesmas Sidomulyo masih harus meningkatkan pengawasan kepada bawahannya dalam memberikan pelayanan pengobatan kepada pasien agar tercapai visi dan misi yang telah ditentukan.

***Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Sidomulyo***

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sidomulyo terdapat beberapa hal yang menjadi faktor pendukung dan juga penghambat dalam mengupayakan pelayanan kesehatan dan pengobatan yang berkualitas kepada pasien di Puskesmas Sidomulyo. Adapun faktor pendukung dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas ialah :

1. SDM (Sumber Daya Manusia) di Puskesmas Sidomulyo yang jumlahnya memadai menunjukkan bahwa di Puskesmas Sidomulyo tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan pada setiap petugas untuk menjalankan tugasnya sehingga semua pasien dapat terlayani dengan baik. Hal tersebut dapat diketahui melalui jumlah pegawai dan tenaga medis maupun non-medis yang dipekerjakan ada sebanyak 58 orang dengan pembagian kerja 3 orang dokter umum, 2 orang dokter gigi, 13 orang bidan, 9 orang perawat, 1 orang perawat gigi, 2 orang sanitarian, seorang tenaga gizi, seorang analis kesehatan, 4 orang tenaga farmasi, 3 orang tenaga promosi kesehatan, 7 orang tenaga kesehatan lainnya, dan 12 orang non nakes yang turut menyeimbangkan rutinitas pemberian layanan di Puskesmas Sidomulyo. Hal ini pula yang mendukung kegiatan pemberian layanan di Puskesmas ini secara optimal sesuai dengan kebutuhan masalah kesehatan masing-masing pasien selaku penerima layanan sehingga dapat sedikit mengatasi penumpukan pasien di ruang tunggu.
2. Tingkat pendidikan para pegawai yang baik dan berkualitas menunjukkan bahwa petugas Puskesmas dapat membantu pasien dengan maksimal karena mampu mengatasi keluhan dan membantu permasalahan kesehatan pada pasien sesuai dengan pengetahuan dan kompetensi yang dimiliki. Hal tersebut dapat diketahui melalui jumlah tingkat pendidikan pegawai yang dipekerjakan yaitu sebanyak 2 orang pegawai S2, 17 orang pegawai S1, 25 orang pegawai D3, 2 orang pegawai S1, SMA/SMK sebanyak 11 orang untuk kebutuhan admin dan kebersihan puskesmas, dan SMP hanya satu orang pegawai. Berdasarkan hal tersebut dapat di pastikan bahwa tenaga medis Puskesmas Sidomulyo mempunyai tenaga medis yang berkompentensi dan keahliannya tidak perlu diragukan lagi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat atau pasien yang berobat. Bahkan berdasarkan hasil wawancara diketahui daya tarik Puskesmas ini bagi pasien salah satunya karena pegawainya terkenal lulusan keperawatan dan bidan.

3. Meskipun pada kenyataannya, letak Puskesmas Sidomulyo terletak di dalam gang, justru hal tersebut tidak menjadikan pasien Puskesmas Sidomulyo mengalami kesulitan untuk menjangkau letak Puskesmas, sehingga Puskesmas Sidomulyo selalu ramai dikunjungi karena mengingat akses jalannya yang mudah dilalui dan lebih dekat daripada jarak ke Rumah Sakit terdekat yaitu RS Dim 0901 Samarinda dan Poliklinik RS Islam Samarinda yang berjarak sekitar 94km dari Puskesmas Sidomulyo berada.

Lokasinya yang strategis dan aksesibilitas yang mudah jauh dari jalan besar serta berada di tengah Kecamatan Samarinda Ilir juga memudahkan masyarakat di 7 kelurahan yaitu Kelurahan Pasar Pagi, Kelurahan Pelabuhan, Kelurahan Karang Mumus, Kelurahan Sungai Pinang Luar, Kelurahan Sei Dama, Kelurahan Sidodamai, dan Kelurahan Sidomulyo. Faktor lokasi strategis inilah yang mendukung kinerja dan optimalisasi pemberian layanan dan pertolongan pertama dan terdekat kepada masyarakat sekitar yang membutuhkan pelayanan kesehatan.

Adapun faktor yang menghambat upaya pemberian layanan kesehatan yang berkualitas di Puskesmas ini yaitu :

1. Lemahnya koordinasi antara pihak Puskesmas dengan Pemerintah Daerah khususnya Dinas Kesehatan Kota Samarinda maupun Provinsi untuk memenuhi kebutuhan segala fasilitas dan perbaikan-perbaikan pada Puskesmas Sidomulyo. Koordinasi yang sulit ini disebabkan oleh status Puskesmas yang belum BLUD serta adanya masalah pada peraturan pemerintah yang berlaku terkait permohonan penambahan tenaga kerja sehingga semua kebijakan Puskesmas harus menunggu keputusan dari pusat sehingga menghambat peningkatan layanan kesehatan dan program Puskesmas. Permasalahan ini rupanya tidak dapat dicampur tangani oleh Pemerintah Daerah apalagi Dinas Kesehatan Kota Samarinda sehingga jelas bantuan yang diterima juga minim, dan kurangnya solusi yang efektif untuk menanggulangnya juga belum ditemukan.
2. Kemudian akibat dari koordinasi yang lemah berlanjut pada adanya keterbatasan dana untuk melakukan perbaikan dan penambahan fasilitas secara mandiri. Seperti yang telah di singgung sebelumnya bahwa status Puskesmas yang belum BLUD menyebabkan Puskesmas hanya bergantung pada pemasukan dana yang diperoleh melalui Dinas Kesehatan sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku. Perolehan anggaran dana dari Dinas Kesehatan ini memakan waktu yang lama sehingga fasilitas yang sulit untuk diadakan perbaikan khususnya pada ruang pengobatan di tiap poli pelayanan dan toilet serta perbaikan terkait penataan lahan parkir.

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

Upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dalam hal memenuhi harapan pasien pada dasarnya telah dilakukan oleh pihak Puskesmas Sidomulyo dengan baik melalui pemberian layanan yang mudah, cepat dan tanggap. Selanjutnya demi mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dalam hal pemulihan juga telah dilakukan dengan baik yang diketahui melalui adanya jumlah Tenaga kesehatan yang memadai dengan tingkat pendidikan yang berkualitas sehingga petugas Puskesmas Sidomulyo tanggap terhadap keluhan pasien. Kemudian, dalam mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dalam hal perbaikan juga telah dilakukan dengan baik melalui perbaikan sarana dan prasarana serta sistem pelayanan yang memudahkan pasien mendapatkan pelayanan kesehatan, meskipun dalam proses perbaikan masih dilakukan secara bertahap dan membutuhkan waktu yang tidak singkat. Adapun dalam mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dalam hal perhatian sudah dilakukan oleh pihak Puskesmas Sidomulyo dengan baik meskipun masih belum maksimal.

Upaya-upaya yang telah dilakukan tersebut tentu dapat terlaksana dengan baik sebab didukung oleh jumlah SDM yang memadai dengan tingkat pendidikan yang berkualitas dan lokasi puskesmas yang cukup strategis dapat memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan pengobatan. Walaupun demikian, nyatanya masih ditemukan sejumlah kekurangan dalam pelaksanaannya yang disebabkan oleh lemahnya koordinasi Puskesmas Sidomulyo dengan Dinas Kesehatan Kota Samarinda untuk memenuhi kebutuhan Puskesmas, terbatasnya dana Puskesmas untuk memenuhi kebutuhannya secara mandiri. Selain itu, rendahnya partisipasi masyarakat sekitar Puskesmas untuk berpartisipasi pada program kegiatan yang diselenggarakan oleh pihak Puskesmas Sidomulyo juga menjaga faktor upaya peningkatan yang dilakukan belum maksimal.

### ***Saran***

Adapun saran yang dapat Penulis sampaikan berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian ialah :

1. Hendaknya dilakukan peningkatan pada beberapa fasilitas penunjang yang dibutuhkan pasien seperti penambahan kursi tunggu, pengadaan televisi diruang tunggu, peyediaan lahan parkir, papan informasi, dan papan tata ruang sebagai petunjuk arah.
2. Senantiasa menjalin komunikasi yang baik dengan pasien dan masyarakat sekitar agar pasien dan masyarakat sekitar dapat berpartisipasi dalam program kegiatan yang diselenggarakan.
3. Guna mendukung keberhasilan upaya peningkatan kualitas pelayanan, maka Kepala Puskesmas Sidomulyo diharapkan menyelenggarakan pembinaan

kepada seluruh petugas Puskesmas dalam rangka menciptakan komitmen pelayanan yang dapat memuaskan pasien.

4. Pemerintah Daerah khususnya Dinas Kesehatan Kota Samarinda maupun Puskesmas hendaknya senantiasa mengadakan pertemuan atau rapat bersama agar selalu menjalin komunikasi sehingga dapat melakukan perbaikan koordinasi secara rutin minimal per 3 bulan sekali.

### Daftar Pustaka

- Anandar, A. P. (2015). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Wilayah Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang". *EJournal Administrasi Negara*, 3(4), 1103–1114. Online di <https://portal.fisip-unmul.ac.id/site/?p=3230>.
- Arianto, N. (2018). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor". *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101. Online di <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Penerbit Gava Media. Yogyakarta.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SK/II/2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Miles, Matthew B, A. Michael Huberman and Jhonny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Third Edition*. Sage Publications, Inc.
- Nugroho, F. W. H., dkk (2023). "Pemenuhan Standar Mutu Layanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tebing Syahbandar". *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(3), 15–23. Online di <https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php/Detector/article/view/1981>.
- Palma, A., & Arbayah, S. (2021). "Pengaruh Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan Dan Santun) Terhadap Kepuasan Pelayanan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Mall Pelayanan Publik Kec.Murung Pudak Kab. Tabalong". *Stiata Balong*, 4(2), 985–994. <http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/486/395>
- Pasolong, Harbani (2010). *Teori Administrasi Publik*. CV Alfabeta Bandung. Bandung.
- Putri, Ni Made Dewi Kansa. (2019). "Peran Semangat Kerja Memediasi Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Tabanan, Bali". *Jurnal Widya Manajemen*, 1(2), 60–76. <https://ejournal.unhi.ac.id/index.php/widyamanajemen/articlw/view/356>.

- Radito, Th. A. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas”. *Jurnal Ilmu Manajemen*,11(2),1–26. Online di <https://journal.uny.ac.id/index.php/jim/article/view/11753/8435>
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran, Edisi keempat*. Penerbit ANDI. Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality dan satisfaction, Fourth Edition*. Penerbit ANDI. Yogyakarta.