

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI
UPTD PUSKESMAS KLANDASAN ILIR KOTA
BALIKPAPAN**

Hizratul Rima Qalbiah, Daryono

**eJournal Administrasi Publik
Volume 12, Nomor 3, 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Klandasan Ilir Kota Balikpapan.

Pengarang : Hizratul Rima Qalbiah


NIM : 1902016007

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, 04 Juli 2024
Pembimbing,



Daryono, S.Sos., M.Si, Ph.D
NIP. 19750416 200604 1 001

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik	 Koordinator Program Studi Administrasi Publik  Dr. Fajar Apriani, M.Si. NIP 19830414 200501 2 003
Volume : 12	
Nomor : 3	
Tahun : 2024	
Halaman : 753-765	

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS KLANDASAN ILIR KOTA BALIKPAPAN

Hizratul Rima Qalbiah ¹, Daryono ²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Klandasan Ilir serta mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung dalam pemberian pelayanan kesehatan di Puskesmas Klandasan Ilir Kota Balikpapan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dari hasil wawancara dengan key informan yaitu Kepala Puskesmas Klandasan Ilir dan informannya yaitu petugas dan tenaga medis di Puskesmas Klandasan Ilir serta masyarakat setempat selaku pasien. Data dalam penelitian diperoleh melalui studi literatur dan penelitian lapangan yang berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Klandasan Ilir sudah cukup baik, hanya saja dari 5 indikator kualitas pelayanan Kesehatan yaitu Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Emphaty (empati) masih terdapat 2 indikator yang belum berjalan secara optimal yaitu Tangibles (bukti fisik) dan Reliability (keandalan). Terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Klandasan Ilir. Adapun faktor pendukung meliputi fasilitas yang cukup lengkap, adanya nurse station dan sistem antrian online. Faktor penghambatnya yaitu kurangnya tenaga kesehatan, ruang tunggu yang kurang luas, dan terbatasnya lahan parkir.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan*

Pendahuluan

Pada hakikatnya, manusia tidak pernah sekalipun terlepas dari yang namanya pelayanan publik. Dari lahir sampai sekarang pun kita selalu berurusan dengan pelayanan publik mulai dari pembuatan akta kelahiran sampai dengan berkas administrasi lainnya seperti kependudukan dan kesehatan.

Pelayanan publik sendiri merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan dasar warga negara untuk mendapatkan haknya atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah ataupun Pemerintah

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: hizratulqalbiah@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Pusat sebagai pihak penyelenggara pelayanan publik sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memiliki tujuan yang jelas yaitu agar perlindungan dan kepastian hukum bagi seluruh masyarakat dapat terwujud. Seiring berjalannya waktu, tuntutan dan harapan masyarakat menjadi semakin tinggi. Oleh karena itu, negara mempunyai kewajiban dan tanggungjawab untuk dapat melayani seluruh warga negara agar dapat memperoleh hak dan kebutuhan dasarnya tanpa ada pengecualian seperti halnya mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas tak terkecuali pelayanan akan kesehatan yang layak bagi seluruh masyarakat (Rahasia et al., 2018).

Kini, masalah tentang kesehatan memang menarik untuk dikulik. Pasalnya, pemenuhan kebutuhan akan kesehatan bagi masyarakat juga merupakan salah satu yang terpenting dan merupakan salah satu kebutuhan mendasar selain pangan dan pendidikan. Kesehatan merupakan hal penting yang diidamkan dan diharapkan oleh seluruh manusia baik itu tua, muda, remaja dan juga anak-anak untuk selalu dikarunia nikmat "sehat". Sayangnya, tidak semua orang dapat menyadari betapa besar karunia Allah yang sudah diberikan kepadanya dan malah tidak menjaga kesehatan serta melakukan hal-hal yang dapat merusak kesehatan tubuh. Sehingga, pelayanan kesehatan yang layak menjadi harapan dan kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi agar bisa tetap hidup sehat (Irmawati et al., 2017). Pelayanan kesehatan sendiri merupakan usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi guna memajukan serta memulihkan kesehatan perorangan atau kelompok dalam masyarakat. (Hidayat et al., 2021).

Dalam menjalankan tugasnya yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan akan kesehatan, pemerintah mendirikan Puskesmas di seluruh wilayah Indonesia sebagai unit/fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang didedikasikan untuk masyarakat. Sebagai salah satu instansi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan, pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas, sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat tentunya wajib dilakukan oleh Puskesmas. Puskesmas juga selalu dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Hadirnya Puskesmas merupakan wujud nyata dari upaya pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal dan mengusahakan taraf kesehatan yang tinggi di wilayah kerjanya sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 (Irmawati et al., 2017).

Namun dalam penerapannya, tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan tak terkecuali Puskesmas Klandasan Ilir Kota Balikpapan. Terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan, Puskesmas Klandasan Ilir Kota Balikpapan dinilai masih memerlukan adanya peningkatan pelayanan karena dari 5 indikator kualitas pelayanan kesehatan masih terdapat 2 indikator yang belum berjalan

maksimal yaitu *tangibles* seperti ruang tunggu yang kurang luas, lahan parkir yang tidak memadai serta *reliability* yang berkaitan dengan kurangnya tenaga khususnya dibidang kesehatan sehingga menyebabkan pemberian pelayanan yang seharusnya cepat menjadi kurang maksimal sehingga menyebabkan terjadinya penumpukan pasien.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini dilihat dari latar belakang permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Klandasan Ilir Kota Balikpapan?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam pemberian pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Klandasan Ilir Kota Balikpapan?

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah salah satu kebutuhan dasar yang wajib untuk dipenuhi. Menurut Pasalong (2010), mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas yang dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung oleh seseorang, sekelompok orang dan atau organisasi dalam rangka memenuhi kebutuhan. Selanjutnya, Moenir dalam Mursyidah & Choiriyah (2020:15) menyebutkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan orang lain secara langsung melalui aktivitas pemberian bantuan. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik sendiri merupakan setiap kegiatan yang dilaksanakan atau dilakukan oleh Pemerintah guna memenuhi hak dan kebutuhan dari setiap warga negara selaku pihak penerima pelayanan baik barang, jasa ataupun pelayanan administrasi (Hardiyansyah, 2018). Dengan demikian, pelayanan publik dikatakan sebagai aktivitas yang dilakukan dalam rangka membantu urusan orang lain sebagai bentuk tanggapan atau respon baik secara langsung ataupun tidak langsung yang pelaksanaannya dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto (2006), kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan. Sedangkan menurut Ibrahim (2008), kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan masyarakat dan penilaiannya ditentukan pada saat pemberian pelayanan sedang berlangsung. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan atau memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat (Alim et al., 2019). Oleh karena itu, kualitas layanan dapat diartikan sebagai ukuran yang digunakan untuk menilai apakah pemberian layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Ukuran ini dapat dilihat melalui 5 indikator terkait

kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* atau yang biasa disebut dengan *service quality*.

Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan menjadi prioritas utama yang harus diselenggarakan oleh pemerintah karena merupakan salah satu kebutuhan atau hak mendasar manusia di samping sandang pangan dan papan yang harus dipenuhi (Anggriani, 2016). Menurut Depkes RI Tahun 2009, pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Pengertian lainnya mengenai pelayanan kesehatan menurut Notoatmojo (2010) ialah pelayanan kesehatan yang diberikan sebagai upaya untuk melakukan pencegahan dan peningkatan kesehatan yang sarasannya adalah masyarakat. Dengan kata lain, untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, maka salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

Definisi Konsepsional

Kualitas pelayanan kesehatan ialah ukuran yang dijadikan sebagai tolak ukur untuk melihat keberhasilan atau kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak pemberi jasa pelayanan dalam memenuhi segala keinginan, harapan dan rasa puas pada diri setiap pasien. Penilaian terhadap keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan tersebut dapat dilihat melalui lima indikator kualitas pelayanan kesehatan yang dikemukakan oleh Zeithaml, yakni: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan/kepastian) dan *emphaty* (empati).

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian sesuai dengan lima indikator kualitas pelayanan yaitu: *Tangibles* (Bukti Lansung/Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati) serta faktor penghambat dan pendukung dalam pemberian pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Klandasan Ilir Kota Balikpapan. Pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dari kegiatan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil wawancara yang dilakukan dengan *key informan* yaitu Kepala Puskesmas Klandasan Ilir dan informannya yaitu petugas dan tenaga medis di Puskesmas Klandasan Ilir serta masyarakat dijadikan sebagai sumber data utama pada penelitian ini. Sedangkan, untuk data sekunder didapatkan dari situs, jurnal dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan. Data-data yang telah terkumpul, selanjutnya dianalisis menggunakan model interaktif milik Miles and Huberman

yang terdiri dari reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Klandasan Iilir Kota Balikpapan

Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Klandasan Iilir, salah satu cara yang dapat digunakan ialah dengan melihat dari 5 indikator yang ada terkait dengan kualitas pelayanan. Hal tersebut karena kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan atau memberikan pelayanan yang sesuai keinginan dan harapan masyarakat. Adapun indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran untuk melihat keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Menurut Zeithaml dalam Mursyidah & Choriyah (2020:38) *tangibles* ialah mengacu pada fasilitas fisik sebagai penunjang terlaksananya pemberian pelayanan kesehatan di Puskesmas Klandasan Iilir Kota Balikpapan yang dapat dilihat melalui gedung, peralatan, ruang tunggu dan tempat parkir yang dapat dilihat dan dinilai langsung oleh pengguna jasa layanan. Dalam pelaksanaannya, kualitas pelayanan kesehatan yang dilihat dari bukti fisiknya dikatakan belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien karena ruang tunggu di Puskesmas Klandasan Iilir kurang luas dan juga lahan parkir yang kurang memadai. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan (Septiana & Widowati, 2016) dimana disebutkan bahwa selain kebersihan dan fisik gedung, tempat parkir yang layak untuk pasien juga menjadi suatu hal yang penting untuk diperhatikan. Hal ini karena lahan parkir dapat menggambarkan keseriusan pihak penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang berkualitas selain ditunjang dari peralatan dan bangunannya.

Selain itu, penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Putri, 2018) terkait dengan penampilan yang mengatakan bahwa ruang tunggu dan lahan parkir yang kurang memadai menjadi salah satu hal penting yang harus diperhatikan karena menjadi salah satu bukti konkret bahwa Puskesmas sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan serta kenyamanan yang terbaik bagi pasien. Keterbatasan tempat parkir disebabkan karena lokasi Puskesmas yang berada dalam satu lokasi yang sama dengan gedung umum seperti Kantor Dinas Kesehatan Kota Balikpapan dan Gedung Laboratorium Daerah sehingga baik pasien ataupun pengunjung umum lainnya harus berbagi parkir. Selanjutnya, terkait dengan ruang tunggu di Puskesmas Klandasan Iilir normalnya hanya bisa menampung 40 orang. Namun jika kunjungan sedang ramai, ruang tunggu dapat terisi sebanyak 55 orang bahkan lebih sehingga tidak ada kenyamanan antar

pasien. Terbatasnya jumlah kursi yang ditempatkan diruang tunggu ini tentunya dipengaruhi oleh kurang luasnya ruang tunggu.

Kendala tersebut tentunya dapat mempengaruhi kenyamanan pasien yang datang berobat. Penyediaan lahan parkir yang memadai dan ruang tunggu yang nyaman merupakan suatu keharusan dan menjadi salah satu persyaratan yang harus ada demi menunjang pemberian pelayanan yang berkualitas. Dengan demikian, hal-hal yang bersifat fisik di Puskesmas Klandasan Iir dinilai belum sepenuhnya mendukung dan memenuhi harapan pasien sebagai pengguna jasa layanan karena masih terdapat beberapa hal yang perlu dibenahi.

2. Reliability (Keandalan)

Reliability sendiri mengacu pada kemampuan pegawai untuk menyediakan serta memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat kepada pasien sesuai dengan yang dijanjikan (Mursyidah & Choriyah, 2020). Dalam pelaksanaannya, kemampuan pegawai Puskesmas Klandasan Iir dalam memberikan pelayanan dinilai sudah cukup baik namun belum sepenuhnya terlaksana sesuai dengan harapan pasien. Dimana waktu pelayanan yang dijanjikan terkadang memang tidak sesuai atau melebihi dari batas waktu yang telah disampaikan. Hal ini disebabkan karena kurangnya tenaga kesehatan yang dapat memaksimalkan dan memberikan pelayanan dengan cepat, sehingga tak jarang banyak masyarakat yang mengeluhkan lamanya menunggu untuk dipanggil.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Septiana & Widowati, 2016) yang menyebutkan bahwa kurangnya tenaga kerja yang menyebabkan dimensi *reliability* belum terlaksana dengan baik karena ketepatan waktu pelayanan belum sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sehingga perlu adanya penambahan tenaga kesehatan agar dapat memberikan pelayanan dengan lebih cepat dan maksimal. Namun dalam beberapa kasus, terkadang ketidaktepatan waktu pelayanan ini diakibatkan oleh adanya tindakan yang memang perlu dilakukan diluar dari prediksi atau diagnosa awal seperti contohnya yang terjadi pada poli gigi. Namun tetap saja, dengan alasan seperti itu sebenarnya tidak bisa membuat masyarakat seluruhnya paham karena masyarakat yang datang berobat tentunya memiliki karakteristik dan sifat yang berbeda-beda, ada yang mengerti dan ada juga yang tidak mau peduli. Karena sejatinya, pegawai dituntut untuk dapat memberikan pelayanan sesuai janji dan memberikan pelayanan yang cepat agar rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dapat tercipta.

Oleh karena itu, untuk dapat memaksimalkan pelayanan yang diberikan, salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menambah atau merekrut pegawai khususnya dibidang Kesehatan. Hal ini dimaksudkan agar pemberian pelayanan menjadi lebih cepat sehingga dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat selaku pasien. Ketika pemenuhan kuantitas pegawai telah terpenuhi, harapannya pemberian pelayanan yang cepat dan sesuai dapat terlaksana.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Unsur ketiga yang dapat digunakan untuk melihat keberhasilan pelayanan yang diberikan adalah daya tanggap. *Responsiveness* atau daya tanggap sendiri adalah bentuk kesediaan dan kesanggupan Puskesmas dan pegawai dalam merespon dan memberikan pelayanan yang cepat tanggap kepada seluruh pasien sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya.

Terkait dengan daya tanggap di Puskesmas Klandasan Ilir dalam menanggapi keluhan serta merespon keinginan pasien dikatakan sudah sangat baik dari tahun ke tahunnya. Pegawai memiliki ketanggapan dalam memahami kebutuhan masyarakat yang dilayani serta memberikan respon atas aspirasi dan kebutuhan tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Irmawati et al., 2017) dimana dikatakan bahwa kualitas layanan kesehatan dari dimensi *responsiveness* (daya tanggap) sudah terlaksana sesuai harapan masyarakat, pegawai memiliki ketanggapan dalam memahami kebutuhan masyarakat yang dilayani serta memberikan respon atas aspirasi dan kebutuhan tersebut.

Dalam hal kesediaan, Puskesmas Klandasan Ilir sangat terbuka dalam menerima masukan ataupun kritik terkait pelayanan yang diberikan baik secara langsung ataupun tidak langsung. Dalam penerapannya, untuk mengetahui dan menilai apakah pelayanan yang diberikan telah terlaksana dengan baik, Puskesmas menyediakan 3 kotak saran yang tersebar di beberapa titik gedung Puskesmas. Penyampaian secara langsung juga dapat dilakukan oleh pasien ketika dirasa mendapatkan pelayanan yang kurang baik dari pegawai. Dimana nantinya penyampaian terkait kritik dan masukan tersebut akan selalu ditindaklanjuti dan dijadikan bahan evaluasi untuk terus berbenah. Hal tersebut dimaksudkan agar kedepannya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada seluruh pasien.

4. Assurance (Jaminan)

Unsur keempat yang dapat dijadikan ukuran untuk dapat melihat keberhasilan pemberian pelayanan adalah jaminan. *Assurance* (jaminan) ini sendiri merupakan perilaku atau kemampuan pegawai dalam memberikan keramahan, kesopanan, dan memberikan keyakinan kepada pasien bahwa pegawai mampu untuk memenuhi kebutuhannya dalam hal pemberian pelayanan sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing dan memberikan garansi pelayanan yang berkualitas. Terkait dengan jaminan di Puskesmas Klandasan Ilir dinilai sudah terlaksana dengan baik. Pegawai mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien, bersikap ramah dan sopan dalam melayani sehingga pasien merasa nyaman dan merasa dilayani dengan baik.

Disamping sikap ramah yang ditunjukkan oleh pegawai, pegawai juga memberikan pelayanan yang adil dan ramah kepada seluruh pasien tanpa membedakan status sosial. Baik pasien kepesertaan BPJS atau pasien umum

semua dilayani secara sama sehingga pasien yang datang merasa nyaman dan terlayani dengan baik. Tidak ada tambahan biaya atau pungutan liar, semuanya dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Bagi pasien BPJS, pelayanan tidak dikenakan biaya. Namun, untuk pasien umum atau pasien dari luar akan dikenakan tarif sesuai dengan ketentuan dan tidak dilebih-lebihkan. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Septiana & Widowati, 2016) Dimana dalam hal jaminan (*assurance*) menunjukkan bahwa pegawai mampu memberikan pelayanan yang baik, memberikan jaminan keamanan dan keselamatan bagi pasien dan bebasnya biaya pelayanan yang diberikan untuk pasien terutama bagi pasien BPJS.

Selain itu, pegawai juga mampu memberikan keyakinan kepada pasien bahwa pegawai mampu untuk memenuhi kebutuhannya dalam hal pemberian pelayanan sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing dan memberikan garansi pelayanan yang berkualitas. Hal ini tentunya menjadi suatu keharusan bagi seluruh pihak penyedia jasa layanan untuk dapat memberikan garansi pelayanan yang berkualitas kepada seluruh pasien karena pelayanan yang baik itu merupakan prioritas utama yang harus dipenuhi. Sehingga, dapat dikatakan bahwa Puskesmas Klandasan Ilir telah menjamin pemberian pelayanan yang baik dan adil serta kualitas pelayanan kesehatan yang dilihat dari jaminannya telah terlaksana sesuai dengan harapan pasien.

5. *Emphaty* (Empati)

Unsur terakhir yang dapat digunakan untuk melihat keberhasilan pemberian pelayanan adalah empati. Empati sendiri adalah kemampuan pegawai untuk dapat memberikan perhatian dan kepeduliannya kepada seluruh pasien yang dilayani tanpa memandang status sosial. Dalam pelaksanaannya, kemampuan pegawai Puskesmas Klandasan Ilir dalam melayani dan memberikan pelayanan kepada pasien telah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan yang dapat dilihat melalui keramahan, kesopanan, kesabaran dan kepedulian sehingga tercipta suasana yang harmonis.

Hal ini juga dapat dibuktikan dengan sikap pegawai yang selalu siap membantu pasien yang kebingungan dan selalu siap mengarahkan termasuk didalamnya bantuan cara pendaftaran. Puskesmas Klandasan Ilir selalu menempatkan petugas dari bagian pelayanan di depan pintu masuk dengan maksud agar bisa dengan sigap membantu pasien yang kesulitan atau masih bingung dengan alur pelayanannya. Hal tersebut dilakukan karena, kebanyakan pasien yang datang berobat ke Puskesmas Klandasan Ilir merupakan pasien lansia. Selain bantuan cara mendaftar, tugas dari pegawai yang ditempatkan di depan pintu masuk adalah membantu pasien khususnya lansia untuk berjalan karena untuk sampai ke dalam gedung Puskesmas dibatasi dengan anak tangga kecil. Tak jarang, ada pasien lansia yang hanya diantar namun tidak ditunggu hingga selesai. Alhasil, pegawai selalu menyempatkan diri untuk selalu bertanya kepada pasien lansia apakah datang sendiri atau ditemani sehingga jika hanya

datang sendiri, pegawai akan bantu pesankan ojek *online* sesuai dengan alamat tempat tinggal pasien. Kepekaan dan kesadaran pegawai dalam memperhatikan kenyamanan dan keamanan pasien inilah yang menyebabkan terciptanya hubungan yang baik antar pegawai dan pasien.

Tentunya dalam hal ini, sudah seharusnya pegawai dituntut untuk bisa lebih peka terhadap sekitar dan memberikan perhatian yang tulus kepada pasien dengan terus berupaya untuk mengerti dan memahami keinginan pasien agar mereka merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, terkait dengan empati di Puskesmas Klandasan Ilir dapat dikatakan sudah terlaksana dengan baik. Dimana pegawai dinilai berhasil dan dapat memposisikan diri untuk bisa memahami kebutuhan serta keinginan pasien sehingga pasien merasa diperhatikan dan dipahami keinginannya.

Faktor Penghambat Dalam Pemberian Pelayanan di UPTD Puskesmas Klandasan Ilir Kota Balikpapan

Faktor penghambat adalah faktor yang menyebabkan terhambatnya pencapaian suatu tujuan atau target karena tidak berjalan sesuai dengan ketentuan atau yang diharapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat faktor penghambat dalam pemberian pelayanan kesehatan di Puskesmas Klandasan Ilir Kota Balikpapan sehingga penerapannya dinilai belum optimal. Adapun kendalanya adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya Tenaga Kesehatan

Pemberian pelayanan kesehatan di Puskesmas Klandasan Ilir dinilai belum sepenuhnya berjalan optimal. Kondisi yang terjadi di lapangan ialah masih ada pasien yang mengeluhkan lamanya untuk dipanggil. Ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan dikatakan masih kurang dan belum memenuhi harapan pasien. Kurangnya jumlah tenaga dibidang kesehatan khususnya dokter gigi secara tidak langsung mempengaruhi lamanya waktu pemeriksaan pasien. Pelayanan yang seharusnya dapat dilakukan dengan cepat jadi mengalami keterlambatan dan terkadang tidak sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.

2. Ruang Tunggu Yang Kurang Luas

Ruang tunggu di Puskesmas Klandasan Ilir normalnya dapat menampung kurang lebih 40-50 orang. Namun, jika kunjungan sedang ramai ruang tunggu tersebut bisa terisi sebanyak 55-65 orang yang artinya tidak ada kenyamanan di dalamnya atau dikatakan berdempetan. Dilihat dari angka tersebut tentunya ruang tunggu di Puskesmas Klandasan Ilir terbilang tidak terlalu luas dan tidak kecil juga. Hanya saja, ruang tunggu tersebut tidak bisa menampung seluruh pasien yang datang karena keterbatasan kursi yang tersedia dan dipengaruhi oleh luas ruang tunggu itu sendiri. Alhasil, tak jarang ada pasien yang duduk di luar dengan kursi tambahan atau kursi plastik, dan bahkan ada pasien yang berdiri di depan pintu masuk sambil menunggu.

3. Lahan Parkir Yang Kurang Memadai

Lahan parkir yang memadai menjadi suatu keharusan dan menjadi salah satu bukti konkret bahwa Puskesmas sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh pasien selain dilihat dari gedung dan bangunannya. Namun, yang sebenarnya terjadi adalah lahan parkir yang tersedia dinilai kurang memadai. Kurangnya lahan parkir ini disebabkan karena lokasi Puskesmas yang berada dengan satu lokasi yang sama dengan gedung Laboratorium Daerah dan Kantor Dinas Kesehatan Kota Balikpapan sehingga lahan parkir menjadi terbatas dan harus berbagi parkir dengan pengunjung lain. Sehingga, ketika kunjungan yang bersamaan akan sulit untuk mendapatkan tempat parkir khususnya untuk kendaraan roda empat.

Faktor Pendukung Dalam Pemberian Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Klandasan Ilir Kota Balikpapan

Faktor pendukung adalah faktor yang menjadi alasan atau yang mempengaruhi suatu tujuan atau target agar bisa berjalan sesuai dengan rencana atau yang diharapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat faktor pendukung dalam pemberian pelayanan kesehatan di Puskesmas Klandasan Ilir Kota Balikpapan sehingga menjadi salah satu alasan terciptanya rasa puas pasien. Adapun keunggulannya sebagai berikut:

1. Fasilitas Yang Memadai

Dari segi fasilitas, sarana dan prasarana di Puskesmas Klandasan Ilir dinilai sudah cukup memadai. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, ruang pemeriksaan, peralatan semuanya juga dalam kondisi yang baik. Salah satu fasilitas tambahan dan merupakan fasilitas baru di Puskesmas Klandasan Ilir adalah ruang bermain anak. Adanya fasilitas ini dimaksudkan agar pasien yang membawa anak dapat bermain sambil menunggu antrean sehingga anak tidak rewel ketika dibawa berobat.

2. Adanya *Nurse Station*

Nurse station ini sendiri memiliki fungsi untuk memangkas waktu pemeriksaan dari tiap-tiap poli sehingga dapat menghemat waktu pelayanan dan pelayanan bisa menjadi lebih cepat. Dengan adanya *nurse station* tentu sangat membantu dalam memberikan pelayanan yang cepat kepada seluruh pasien. *Nurse station* yang ada di Puskesmas Klandasan Ilir ini merupakan *nurse station* pertama dan satu-satunya yang ada di Balikpapan dan nantinya akan dijadikan percontohan untuk seluruh Puskesmas yang ada di Kota Balikpapan atas rekomendasi dari BPJS.

3. Adanya Antrian *Online*

Selain pengambilan nomor antrian secara manual, di Puskesmas Klandasan Ilir pasien juga dapat melakukan pengambilan nomor antrian *online* yang dapat diakses melalui aplikasi *mobile* JKN sebelum datang ke Puskesmas Klandasan Ilir. Walaupun sudah ada pengambilan nomor antrian secara *online*, namun Puskesmas juga tidak menghilangkan pengambilan

nomor antrian secara langsung di tempat karena pasien di Puskesmas Klandasan Ilir kebanyakan merupakan lansia.

Penutup

Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Klandasan Ilir Kota Balikpapan secara keseluruhan dinilai sudah cukup baik namun belum sepenuhnya maksimal. Dari 5 indikator yang ada, masih terdapat 2 indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan yang dinilai masih kurang adalah: 1) *tangibles* (bukti fisik), dimana fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan tempat parkir belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat; 2) *reliability* (keandalan), dimana pegawai belum sepenuhnya mampu memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Dalam hal ini, ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan dinilai belum maksimal karena masih terdapat keluhan dari masyarakat terkait lamanya menunggu untuk dipanggil. Kemudian, kualitas pelayanan kesehatan yang dinilai telah sesuai dengan harapan masyarakat terlihat pada: 1) *responsiveness* (daya tanggap), dimana pegawai mampu memberikan pelayanan yang cepat tanggap sehingga keinginan dan kebutuhan masyarakat selaku pasien dapat terpenuhi; 2) *assurance* (jaminan), hal-hal yang berkaitan dengan jaminan di Puskesmas Klandasan Ilir telah terlaksana dengan baik dimana pemberian pelayanan dilakukan secara adil tanpa ada pengecualian; dan 3) *emphaty* (empati), terkait empati pegawai dinilai tidak ada masalah. Hal ini dapat dibuktikan melalui keberhasilan pegawai dalam menciptakan suasana yang harmonis serta mampu memberikan perhatian dan kepeduliannya sehingga pasien merasa diperhatikan dan dipahami keinginannya
2. Terdapat 2 faktor yang mempengaruhi dalam pemberian pelayanan kesehatan di Puskesmas Klandasan Ilir yaitu faktor penghambat dan faktor pendukung. Adapun faktor penghambatnya meliputi ruang tunggu yang kurang luas, lahan parkir yang kurang memadai dan kurangnya tenaga kesehatan. Sedangkan, faktor pendukung yang turut mempengaruhi dalam pemberian pelayanan kesehatan di Puskesmas Klandasan Ilir adalah fasilitas yang memadai, adanya *nurse station* dan adanya pengambilan nomor antrian *online* yang dapat diakses melalui aplikasi *mobile* JKN.

Saran

Berdasarkan uraian hasil penelitian terkait kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Klandasan Ilir Kota Balikpapan, beberapa saran yang diajukan oleh penulis yaitu sebagai berikut:

1. Puskesmas Klandasan Ilir kedepannya perlu melakukan penambahan dan pembenahan terhadap fasilitas fisik guna menunjang kelancaran dalam memberikan pelayanan kesehatan seperti memperluas ruang tunggu dan

menyediakan kursi tambahan di ruang tunggu diluar dari kursi yang telah tersedia agar tidak ada lagi masyarakat yang berdiri di pintu masuk untuk menunggu gilirannya dipanggil. Selanjutnya, Puskesmas juga dapat menambahkan pendingin ruangan (AC) di ruang tunggu agar masyarakat dapat merasa nyaman dan tidak kepanasan.

2. Puskesmas Klandasan Ilir diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal sarana dan prasarana tak terkecuali lahan parkir. Penyediaan *space* yang lebih luas untuk lahan parkir ini dimaksudkan agar pelayanan menjadi memadai dan berkualitas bagi siapapun yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan masyarakat pun dapat merasa nyaman.
3. Agar pemberian pelayanan bisa jauh lebih maksimal dan masyarakat dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, perlu adanya penambahan atau perekrutan tenaga kesehatan untuk dapat memaksimalkan pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini, Puskesmas Klandasan Ilir dapat menyampaikan atau mengajukan permintaan pegawai yang dibutuhkan seperti dokter ataupun perawat kepada Dinas Kesehatan Kota atau Pemerintah Kota Balikpapan dengan terus melakukan *follow up* agar segera ditindaklanjuti. Jika pemenuhan kuantitas pegawai terpenuhi, diharapkan Puskesmas Klandasan Ilir mampu memberikan pelayanan yang optimal.

Daftar Pustaka

- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), 165–181. Diunduh dari <https://jurnal.stikes-yrsds.ac.id/JMK/article/view/164/138>.
- Anggriani, S. W. (2016). Kualitas Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(2), 79–84. Diunduh dari <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/249/272>.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. PENERBIT GAVA MEDIA.
- Hidayat, E., Putong, L. B., Andarista, M. V., & Syan, H. (2021). Kualitas Pelayanan UPTD Puskesmas Perawatan Baru Ulu Di Kota Balikpapan Pada Tahun 2020. *Journal Publicuho*, 4(2), 612–626. Diunduh dari https://www.researchgate.net/publication/351822001_KUALITAS_PELAYANAN_UPTD_PUSKESMAS_PERAWATAN_BARU_ULU_DI_KOTA_BALIKPAPAN_PADA_TAHUN_2020.
- Irmawati, S., M, H. S., & Nurhannis. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *EJurnal Katalogis*, 5(1), 188–197. Diunduh dari <https://media.neliti.com/media/publications/157122-ID-kualitas-pelayanan-kesehatan-di-puskesmas.pdf>.

- Mursyidah, L., & Choriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik* (I. Rodiyah (ed.); Cetakan I). UMSIDA Press.
- Putri, C. A. I. (2018). *KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN di PUSKESMAS MEDAENG KECAMATAN WARU KABUPATEN SIDOARJO*. Universitas Brawijaya. Diunduh dari <https://repository.ub.ac.id/id/eprint/165893/1/Cintia%20Adriela%20Intan%20Putri.pdf>.
- Rahasia, P. R., Kimbal, M., & Undap, G. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas (Suatu Studi di Puskesmas Manganitu Kecamatan Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe). *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 1-11. Diunduh dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jurnaleksektif/article/view/21138/20848>.
- Septiana, & Widowati, N. (2016). KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS ROWOSARI KECAMATAN TEMBALANG KOTA SEMARANG. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 5(3), 1–11. Diunduh dari <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/12198/11849>.