

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS MAGELANG SELATAN

Mohammad Fauzi, Tri Wulan Ndari, Putri, Khasanatul Munadiyah, Clarenisia Rema Cinta Aulia, Jokotrinugraha
Universitas Tidar

SUBMISSION TRACK

Submitted : 21 April 2024
Accepted : 1 May 2024
Published : 2 May 2024

KEYWORDS

Kualitas Pelayanan; Pelayanan Kesehatan; Kuantitatif

CORRESPONDENCE

E-mail:
mohammad.fauzi@students.untidar.ac.id 1),
tri.wulan.ndari@students.untidar.ac.id 2),
putri@students.untidar.ac.id 3),
khasanatul.munadiyah@students.untidar.ac.id 4),
clarenisia.rema.cinta.aulia@students.untidar.ac.id 5),
jokotrinugraha@untidar.ac.id 6)

A B S T R A C T

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Magelang. Pemilihan topik ini sangat penting karena kualitas pelayanan kesehatan memiliki dampak langsung terhadap kesejahteraan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden terpilih. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Magelang. Aspek-aspek tersebut meliputi: ketersediaan dan aksesibilitas fasilitas medis, keberlanjutan program pelayanan kesehatan, komunikasi antara pasien dan tenaga medis, proses pendaftaran dan antrian yang efisien, dan kualitas informasi yang diberikan kepada pasien. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa meskipun terdapat beberapa area yang sudah cukup baik, masih ada ruang untuk perbaikan dalam kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Magelang. Pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan dalam menjaga kesehatan dan kesejahteraan masyarakat setempat. Dengan demikian, penelitian ini memberikan wawasan dan rekomendasi penting bagi pihak terkait, termasuk pengelola Puskesmas Magelang, instansi terkait, serta masyarakat umum dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas.

Pendahuluan

Menurut kementerian 125 tahun 2004, pusat kesehatan masyarakat puskesmas merupakan unit pelaksanaan teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab atas pembangunan kesehatan di wilayah kerja Depkes RI. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan terbaik bagi masyarakat yang membutuhkan, terutama masyarakat yang kurang mampu. Puskesmas Magelang Selatan merupakan salah satu Puskesmas yang berada di wilayah Kota Magelang yang berada di Jawa Tengah, Indonesia. Oleh karena itu, Puskesmas Magelang Selatan menjadi salah satu pusat pelayanan kesehatan yang penting bagi masyarakat setempat.

Kualitas pelayanan adalah kegiatan pelayanan publik untuk memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan serta mampu memberikan dampak kepada masyarakat banyak. Puskesmas adalah salah satu unit pelaksana teknik Dinas kabupaten/kota yg berperan untuk menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kualitas yg terbaik untuk kepuasan masyarakat luas. Menurut Ibrahim (2011) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilai kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik

tersebut. Parasuraman, Zeithamal, dan Berry (Tjiptono, 2012) telah berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas layanan dan dapat disederhanakan menjadi lima dimensi ditahun 1988. Dengan demikian, terdapat lima dimensi utama disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut :

1. Bukti Langsung (Tangibles)
Berkaitan langsung dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan, sumber daya manusia dan materi komunikasinya.
2. Keandalan (Reliability)
Pemberian pelayanan secara akurat dan bisa diandalkan sesuai dengan prinsip dan standar pelayanan.
3. Daya tangkap (Responsive)
Selalu sigap dan cepat dalam memberikan pelayanan secara maksimal.
4. Jaminan (Assurance)
Jaminan terhadap kualitas, kenyamanan dan keamanan pelayanan.
5. Empati (Empathy)
Perilaku dan sikap yang selalu memerhatikan pelanggan secara personal terhadap kepentingan individunya agar pelayanan yg diberikan bisa maksimal.

Bagi masyarakat, kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Magelang Selatan menjadi hal yang sangat penting. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik akan memberikan pengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas tersebut. Selain itu, kualitas pelayanan kesehatan yang baik juga akan menciptakan masyarakat yang lebih sehat dan produktif. Namun, seperti halnya pusat pelayanan kesehatan lainnya, Puskesmas Magelang Selatan juga menghadapi beberapa permasalahan dalam memberikan pelayanan kesehatan terbaik bagi masyarakat. Salah satu permasalahan utama adalah keterbatasan sumber daya, seperti jumlah tenaga medis yang masih kurang jika dibandingkan dengan jumlah pasien yang datang setiap harinya. Keterbatasan sumber daya ini dapat berdampak pada kualitas pelayanan kesehatan yang disediakan Puskesmas Magelang Selatan.

Selain itu, penyediaan obat-obatan yang tidak memadai dan kurangnya alat kesehatan, seperti alat tes laboratorium yang lengkap dan modern, juga menjadi faktor yang mempengaruhi pelayanan di Puskesmas Magelang Selatan. Hal ini memicu peningkatan biaya tambahan yang harus dikeluarkan oleh masyarakat demi memperoleh pelayanan yang lebih baik.

Meskipun Puskesmas Magelang Selatan menghadapi beberapa permasalahan, namun upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terus dilakukan. Di antaranya, dilakukan dengan menjalin kemitraan dengan pihak-pihak terkait dalam mengatasi permasalahan keterbatasan sumber daya. Seperti kerja sama dengan pihak swasta untuk menyediakan alat kesehatan, baik untuk tes laboratorium ataupun peralatan medis lainnya. Selain itu, Puskesmas Magelang Selatan juga meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelatihan kepada tenaga medis dan staf administrasi puskesmas mengenai manajemen pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien. Selain itu, diadakan sosialisasi ke masyarakat tentang pentingnya kesehatan dan kesadaran akan pentingnya pemeriksaan kesehatan secara rutin.

Dalam banyak kasus, kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Magelang Selatan terbilang cukup baik. Hal ini ditunjukkan oleh data penilaian pelanggan yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Puskesmas Magelang Selatan dianggap memuaskan oleh sebagian besar masyarakat. Selain itu, Puskesmas Magelang Selatan juga sering melakukan evaluasi dan pemantauan terhadap kualitas pelayanan, sehingga dapat memperbaiki ketidak- sempurnaan pelayanan kesehatan.

Secara keseluruhan, Puskesmas Magelang Selatan memberikan perhatian yang sangat serius terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang disediakan. Meskipun masih menghadapi beberapa permasalahan, namun upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan tetap dilakukan. Puskesmas Magelang Selatan menunjukkan komitmennya dalam melayani masyarakat setempat dengan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memuaskan.

Metode Penelitian

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif yang dilaksanakan pada tahun 2024 di Puskesmas Magelang Selatan. Sugiyono (2019): Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, menggunakan data kuantitatif, dan bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Menggunakan sampel 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus solvin dengan toleransi kesalahan 10%. Pengambilan sampel menggunakan Teknik purposive sampling.

Berdasarkan penelitian terdahulu Respati (2014) bahwa ada hubungan variabel penelitian dengan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Inap Puskesmas Halmahera. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien yang menggunakan lima dimensi yaitu faktor reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), tangible (bukti langsung), dan empathy (perhatian).

Ruang Lingkup Penelitian ini mengenai hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Magelang Selatan dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Dengan menyebarkan kuesioner berupa daftar pertanyaan kepada responden untuk dijawab secara online melalui Google Form.

Hasil dan Pembahasan

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas Magelang Selatan mengacu pada sejauh mana kebutuhan dan harapan masyarakat terpenuhi melalui layanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas tersebut. Hal ini mencakup berbagai aspek, seperti kualitas pelayanan medis, keramahan dan kompetensi staf, ketersediaan fasilitas, kecepatan pelayanan, serta kenyamanan lingkungan puskesmas. Tingkat kepuasan ini sering diukur melalui survei atau kuesioner yang meminta umpan balik dari pasien mengenai pengalaman mereka selama menerima layanan di puskesmas. Hasil dari penilaian ini dapat digunakan untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan yang diberikan.

Gambaran umum responden (masyarakat) dalam penelitian ini di Puskesmas Magelang Selatan Kota Magelang adalah sebagai berikut :

1. Kategori responden (masyarakat) berdasarkan jenis kelamin

Frekuensi		Persentase	Presentas e valid	Presentas e Komulatif
Valid	Laki-laki	39	39.0	39.0
	Perempuan	61	61.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0

Sumber : data primer diolah 2024

Berdasarkan persentase diatas menyatakan bahwa karakteristik responden yang diambil berdasarkan jenis kelamin dari 100 populasi dengan gender laki-laki lebih sedikit dibanding perempuan, sebagian besar responden adalah termasuk kategori perempuan yaitu sebanyak 61 responden dan laki-laki 39 responden. Hal tersebut bisa disimpulkan bahwa dalam penelitian ini di Puskesmas Magelang Selatan responden (masyarakat) yang datang untuk berobat lebih banyak responden perempuan dibandingkan responden laki-laki.

2. Pembahasan mengenai “teknologi dan peralatan yang digunakan petugas administrasi memadai”

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dideskripsikan pernyataan mengenai “teknologi dan peralatan yang digunakan petugas administrasi memadai” yaitu sebagai berikut :

Tabel 2.2 Teknologi dan peralatan yang digunakan petugas puskesmas Magelang Selatan sudah memadai

Frekuensi			Persentase	Presentase valid	Presentase Komulatif
Valid	Kurang setuju	35	35.0	35.0	35.0
	Setuju	46	46.0	46.0	81.0
	Sangat Setuju	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : data primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa deskripsi berdasarkan tanggapan responden mengenai teknologi dan peralatan yang digunakan petugas administrasi memadai, sebagian besar responden menilainya termasuk kategori sangat setuju yaitu sebanyak 19 responden, setuju 46 responden, dan 35 responden kurang setuju.

3. Pembahasan mengenai “petugas berpenampilan rapi dan menarik”

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dideskripsikan pernyataan mengenai “petugas berpenampilan rapi dan menarik” yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.3 Petugas puskesmas Magelang Selatan berpenampilan rapi dan menarik

Frekuensi			Persentase	Presentase valid	Presentase Komulatif
Valid	Setuju	67	67.0	67.0	67.0
	Sangat Setuju	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : data primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa deskripsi berdasarkan tanggapan responden mengenai petugas berpenampilan rapi dan menarik, sebagian besar responden

menilainya termasuk kategori sangat setuju yaitu sebanyak 33 responden dan yang setuju 67 responden.

4. Pembahasan mengenai “proses waktu layanan pendaftaran yang cepat”

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dideskripsikan pernyataan mengenai “proses waktu layanan pendaftaran yang cepat” yaitu sebagai berikut :

Frekuensi			Persentase	Presentase valid	Presentase Komulatif
Valid	Kurang setuju	11	11.0	11.0	11.0
	Setuju	62	62.0	62.0	73.0
	Sangat Setuju	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : data primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa deskripsi berdasarkan tanggapan responden mengenai proses waktu layanan pendaftaran yang cepat, sebagian besar responden menilainya termasuk kategori sangat setuju yaitu sebanyak 27 responden, setuju sebanyak 62 responden, dan kurang setuju 11 responden.

5. Pembahasan mengenai “petugas tanggap terhadap keluhan pasien”

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dideskripsikan pernyataan mengenai “petugas tanggap terhadap keluhan pasien” yaitu sebagai berikut :

Frekuensi			Persentase	Presentase valid	Presentase Komulatif
Valid	Kurang setuju	8	8.0	8.0	8.0
	Setuju	64	64.0	64.0	72.0
	Sangat Setuju	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : data primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa deskripsi berdasarkan tanggapan responden mengenai petugas tanggap terhadap keluhan pasien, sebagian besar responden menilainya termasuk kategori sangat setuju yaitu sebanyak 28 responden, setuju 64 responden, dan kurang setuju 8 responden.

6. Pembahasan mengenai “petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat”

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dideskripsikan pernyataan mengenai “petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat” yaitu sebagai berikut :

Tabel 6.6 Petugas puskesmas Magelang Selatan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat					
		Frekuensi	Per sen	Presentase Valid	Presentase Cumulative
Valid	Kurang Setuju	11	11.0	11.0	11.0
	Setuju	63	63.0	63.0	74.0
	Sangat Setuju	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : data primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa deskripsi berdasarkan tanggapan responden mengenai petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat, sebagian besar responden menilainya termasuk kategori sangat setuju yaitu sebanyak 26 responden, setuju 63 responden, dan kurang setuju 11 responden.

7. Pembahasan mengenai “petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik”

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dideskripsikan pernyataan mengenai “petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik” yaitu sebagai berikut :

Tabel 7.7 Petugas puskesmas Magelang Selatan mampu memberikan pelayanan dengan baik					
		Frekuensi	Per sen	Presentase Valid	Presentase Cumulative
Valid	Kurang Setuju	7	7.0	7.0	7.0
	Setuju	66	66.0	66.0	73.0
	Sangat Setuju	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : data primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa deskripsi berdasarkan tanggapan responden mengenai petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik, sebagian besar responden menilainya termasuk kategori sangat setuju yaitu sebanyak 27 responden, setuju 66 responden, dan kurang setuju 7 responden.

8. Pembahasan mengenai “pasien merasa aman untuk berobat di Puskesmas Magelang Selatan”

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dideskripsikan pernyataan mengenai “pasien merasa aman untuk berobat di Puskesmas Magelang Selatan” yaitu sebagai berikut :

		Frekuensi	Per sen	Presentase Valid	Presentase Cumulative
Valid	Kurang Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Setuju	73	73.0	73.0	76.0
	Sangat Setuju	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : data primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa deskripsi berdasarkan tanggapan responden mengenai pasien merasa aman untuk berobat di Puskesmas Magelang Selatan, sebagian besar responden menilainya termasuk kategori sangat setuju 24 responden, setuju 73 responden, dan kurang setuju 3 responden.

9. Pembahasan mengenai “petugas bersikap adil dan tidak membeda-bedakan setiap pasien”

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dideskripsikan pernyataan mengenai “petugas bersikap adil dan tidak membeda-bedakan setiap pasien” yaitu sebagai berikut :

		Frekuensi	Per sen	Presentase Valid	Presentase Cumulative
Valid	Setuju	48	48.0	48.0	48.0
	Sangat Setuju	52	52.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : data primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa deskripsi berdasarkan tanggapan responden mengenai pasien merasa aman untuk berobat di Puskesmas Magelang Selatan, sebagian besar responden menilainya untuk kategori sangat setuju yaitu 52 responden dan setuju 48 responden.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 100 responden tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas Magelang Selatan menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan pelayanan dari petugas puskesmas Magelang Selatan. Pelayanan tersebut berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien puskesmas Magelang Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas jika kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan pasien.

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa kualitas layanan kesehatan yang dinilai sudah sesuai dengan harapan masyarakat terlihat pada dimensi kualitas layanan administrasi yang dievaluasi sebagai berikut: 1) tangibles (bukti langsung), dimana hal-hal lain yang bersifat fisik yang ada di Puskesmas Magelang Selatan sudah sepenuhnya dapat mendukung penyelenggaraan layanan kesehatan yang diberikan oleh aparat kelurahan kepada masyarakat. 2) reliability (kehandalan), yang berarti bahwa petugas kesehatan dapat memberikan layanan kesehatan yang dijanjikan kepada masyarakat secara akurat dan sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan dan diharapkan oleh masyarakat. 3) Responsiveness (daya tanggap), di mana aparatur kesehatan memahami aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang dilayani dan menanggapi aspirasi dan kebutuhan tersebut. 4) assurance (jaminan), dimana aparatur kesehatan sudah mampu memberikan garansi kepada masyarakat terhadap produk layanan kesehatan di Puskesmas Magelang Selatan yang diberikan sehingga masyarakat mendapatkan kepastian akan pelayanan yang baik dan bermutu. dan 5) Empathy (empati), di mana aparatur kesehatan memperlakukan atau memperhatikan masyarakat yang dilayani secara pribadi, menciptakan suasana yang harmonis dan saling pengertian antara yang melayani dan yang dilayani..

Referensi

- Fatimah, S. (2019). Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 3(1), 121-131.
- Handayani, L., & Ma'ruf, N. A. (2010). Peran tenaga kesehatan sebagai pelaksana pelayanan kesehatan puskesmas. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 13(1), 21298.
- Imran, I., Yuliasri, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien puskesmas. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 5(3), 389-396.
- Irmawati, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Katalogis*, 5(1).
- Lestari, N. D. (2023). Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan □ Studi Kasus di RSUD Tidar Kota Magelang). *POPULIKA*, 11(1), 50-56.
- Listyoningrum, L., Dwimawanti, I. H., & Lestari, H. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 4(2), 130-142.
- Maameah, M., Rumayar, A. A., & Mandagi, C. K. (2022). Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bailang Kota Manado. *Kemas*, 11(4).
- Maulina, L., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(2), 130-136.
- Rahasia, P. R., Kimbal, M., & Undap, G. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas (Suatu Studi di Puskesmas Manganitu Kecamatan Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe). *JURNAL EKSEKUTIF*, 1(1).

Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung. *JANE-Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 58-63.