

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN POLI UMUM PADA PUSKESMAS SOREANG

Azhar Zainudin Malik

Universitas Teknologi Digital

azhar10120068@digitechuniversity.ac.id

Angga Nadiyah Prastian

Universitas Teknologi Digital

angganadiyah@digitechuniversity.ac.id

Abstrak

Tujuan_Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Soreang terhadap pasien poli umum. Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah deskriptif kualitatif.

Desain/Metode_Metode penelitian deskriptif yaitu menganalisis peristiwa-peristiwa yang terjadi selama penelitian berlangsung.

Temuan_Hasil penelitian berdasarkan penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan poli umum di Puskesmas Soreang dinyatakan cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan penilaian positif terhadap lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Meskipun secara umum pelayanan sudah sangat baik, terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan, seperti peralatan yang belum terpenuhi ketersediaan yang harus di atas 80% sesuai dengan permenkes 43 tahun 2019, waktu tunggu yang masi relatif lama yang menyebabkan artian semakin panjang pada saat jam sibuk serta sikap petugas medis yang kurang menunjukkan sikap ramah sehingga membuat pasien kurang nyaman.

Implikasi_Hasil penelitian ini diharapkan Puskesmas Soreang dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan di poli umum sehingga dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pasien dengan lebih baik. Penulisan ini menggabungkan wawancara mendalam dengan tenaga medis dan pasien untuk mendapatkan gambaran yang konprehensif tentang pengalaman dan kepuasan pasien, serta pelayanan yang diberikan.

Tipe Penelitian_Studi Empiris

Kata Kunci : Pelayanan kesehatan, Poli Umum, Puskesmas

I. Pendahuluan

Kesehatan merupakan hak dan investasi seluruh warga negara. Perlindungan kesehatan memerlukan suatu sistem yang mengatur penyediaan pelayanan kesehatan pada masyarakat untuk

memenuhi kebutuhan warga negara agar tetap sehat. Pelayanan kesehatan yang memadai, bersama dengan gizi dan pendidikan, merupakan fondasi masyarakat dan salah satu kebutuhan dasar..

Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), kesehatan adalah kondisi yang melibatkan keseluruhan kesejahteraan tubuh, pikiran, dan hubungan sosial seseorang, yang memungkinkan mereka untuk hidup secara produktif dalam masyarakat dan ekonomi. Ini menegaskan bahwa kesehatan seseorang tidak hanya ditentukan oleh kesehatan fisik, mental, dan sosial, tetapi juga oleh tingkat produktivitasnya dalam hal pekerjaan dan ekonomi. Sesuai dengan Undang-Undang Kesehatan No. 36 Tahun 2009, kesehatan didefinisikan sebagai kondisi yang mencakup aspek fisik, mental, spiritual, dan sosial yang memungkinkan individu untuk hidup secara produktif dalam masyarakat dan ekonomi.

Menurut (Rully Prapitasari, 2020) Pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pelayanan kesehatan menurut rata-rata tingkat kepuasan penduduk dan penyediannya, menurut standar profesi dan kode etik. Pelayanan kesehatan adalah istilah yang digunakan untuk pemberian pelayanan kedokteran dasar dan/atau spesialis kepada masyarakat, yang tujuannya adalah untuk memelihara atau meningkatkan kesehatan dengan berusaha mencegah, mendiagnosa, mengobati, memulihkan atau menyembuhkan berbagai penyakit, cedera dan fisik. Dan cacat mental lain.

Berdasarkan paparan diatas, tulisan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan poli umum yang ada di Puskesmas Soreang. Selain itu juga dianalisis apa yang menyebabkan ketidakpuasan pada pasien poli umum.

II. Kajian Teori

Pengertian Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah upaya kolektif organisasi untuk meningkatkan status kesehatan individu, kelompok, keluarga atau komunitas dan untuk mencegah dan mengobati penyakit. (Mamik, 2017).

Pelayanan kesehatan adalah pemeliharaan atau peningkatan kesehatan dengan upaya mencegah, mendiagnosis, mengobati, memulihkan, atau mengobati penyakit, cedera, dan gangguan fisik dan mental lainnya. Pelayanan kesehatan diberikan secara profesional oleh tenaga kesehatan dan tenaga kesehatan seperti dokter, dokter gigi, perawat, bidan, apoteker dan asistennya. Pelayanan kesehatan diselenggarakan di fasilitas kesehatan primer, sekunder dan tersier dan mencakup kesehatan masyarakat.

Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah keadaan dinamis dari produk, layanan, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan. Untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pejabat publik diperlukan tolak ukur kualitas pelayanan yang menunjukkan apakah kualitas pelayanan yang diberikan baik atau buruk.

Menurut (Fandy, 2017) mendefinisikan kualitas layanan atau kualitas layanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kualitas pelayanan yang dialami pelanggan (persepsi) dengan kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan.

Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Fitzsimmons dalam (Zaenal & Laksana, 2015) menyajikan lima indikator kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Reliability* (keandalan)
2. *Tangibles* (bukti fisik)
3. *Responsiveness* (responsif)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Empaty* (empati).

Pelayanan terdiri dari keandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati. Komponen-komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang terpadu, artinya tanpa adanya komponen-komponen tersebut maka pelayanan tidak akan lengkap. Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kepada masyarakat dan terlihat bahwa kepuasan pelanggan harus diutamakan..

III. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis peristiwa-peristiwa yang terjadi selama penelitian. Tujuan dari deskripsi kualitatif adalah mendeskripsikan, menggambarkan, menjelaskan dan menjawab permasalahan yang diselidiki melalui kajian yang paling akurat terhadap suatu individu, kelompok atau peristiwa. Fokus penelitian ini adalah Puskesmas Soreang dengan sumber data dokter, perawat dan pasien. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi..

IV. Hasil Dan Pembahasan

Dalam penelitian ini, penulis akan menguraikan kondisi pelayanan kesehatan di poli umum pada Puskesmas Soreang secara deskriptif menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini mengacu pada lima dimensi yang meliputi kehandalan, daya tanggap, kepedulian, jaminan, dan bukti fisik.

Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Umum Berdasarkan Dimensi *Reability* (Kehandalan)

Kehandalan yang berarti kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan dapat diandalkan sesuai yang dijanjikan. Kinerja petugas pelayanan harus tepat waktu, teliti dalam memberikan layanan yang sama kepada semua orang, ramah, dan memiliki tingkat tingginya ketelitian untuk memenuhi atau mencapai harapan masyarakat atau pelanggan.

Hasil penelitian di lapangan melalui observasi dan wawancara menunjukkan bahwa petugas medis dan dokter pada pelayanan kesehatan poli umum di Puskesmas Soreang telah memberikan layanan yang sangat baik, di mana keandalan dan ketepatan waktu yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pasien, para pasien merasa puas dengan respons cepat dan profesionalitas tenaga medis dalam menangani keluhan dan memberikan solusi medis yang tepat, serta ketersediaan fasilitas dan informasi yang memadai juga turut mendukung kenyamanan mereka selama proses pelayanan berlangsung. Adapun menurut (Rambat, 2006) Keandalan adalah kemampuan organisasi untuk

memberikan layanan secara akurat dan andal seperti yang dijanjikan. Hasil harus memenuhi harapan pelanggan yang berarti ketelitian, pelayanan yang setara kepada semua pelanggan, kasih sayang dan ketelitian yang tinggi, Berdasarkan penelitian, terdapat hubungan yang sangat signifikan antara dimensi kualitas pelayanan kesehatan poli umum keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di poli umum Puskesmas Soreang dari segi dimensi keandalan secara keseluruhan sudah cukup memuaskan. Namun, masih terdapat beberapa pasien yang merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima berdasarkan aspek keandalan. Ketidakpuasan tersebut umumnya berkaitan dengan ketepatan waktu dan keramahan petugas kesehatan saat memberikan layanan, di mana beberapa responden mengeluhkan bahwa mereka harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan.

Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Umum Berdasarkan Dimensi *Responsives* (Daya Tanggap)

Daya tanggap *Responsives* berkaitan erat dengan kualitas pelayanan di puskesmas dan memengaruhi kepuasan pasien. Daya tanggap ini tercermin dalam keinginan petugas puskesmas untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan sigap, seperti kesiapan membantu, kecepatan dalam pelayanan, serta komunikasi yang lancar dan baik. Daya tanggap juga merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien.

Hasil dari observasi dan wawancara pada pelayanan kesehatan poli umum menunjukkan bahwa petugas medis dan dokter memberikan pelayanan yang cepat tanggap, dengan segera menanggapi kebutuhan dan keluhan setiap pasien yang mengunjungi pelayanan poli umum mereka juga memberikan informasi yang sangat jelas mengenai setiap diagnosis yang dilakukan oleh dokter, sehingga pasien dapat memahami kondisi kesehatan mereka dengan baik. selain itu, alur pelayanan di poli umum telah dirancang sedemikian rupa sehingga sangat memudahkan pasien dalam mendapatkan layanan kesehatan, mulai dari pendaftaran hingga pemeriksaan, yang mana semua proses berlangsung dengan efisien dan tanpa hambatan yang berarti, menunjukkan komitmen tinggi dari petugas medis dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Berdasarkan tingkat kepuasan pasien pelayanan poli umum di Puskesmas Soreang yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, pada dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap), hasilnya secara umum sudah cukup memuaskan karena petugas telah memberikan informasi yang memadai serta menangani kebutuhan dan keluhan pasien dengan baik, pasien merasa puas terhadap layanan petugas medis yang bersedia mendengarkan keluhan. namun, ada beberapa pasien poli umum yang masih merasakan ketidakpuasan karena sikap beberapa petugas yang kurang ramah atau kurang responsif terhadap kebutuhan dan keluhan mereka, yang menunjukkan bahwa meskipun secara umum layanan sudah baik, masih diperlukan peningkatan dalam aspek interpersonal untuk memastikan setiap pasien merasa dihargai dan diperhatikan.

Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Umum Berdasarkan Dimensi *Empaty* (Empati)

Empati yaitu syarat untuk peduli dan memberi perhatian pribadi bagi pelanggan, yang diukur dengan perhatian terhadap masyarakat dan memberikan penjelasan yang tepat terhadap keluhan masyarakat.

Hasil penelitian di lapangan melalui observasi dan wawancara menunjukkan bahwa petugas medis dan dokter selalu berupaya melakukan yang terbaik dengan memberi perhatian penuh kepada

pasien, di mana sikap dan cara petugas dalam melayani pasien memainkan peran yang sangat penting demi terciptanya kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini tercermin dalam tindakan petugas yang tidak hanya memberikan perawatan medis yang tepat, tetapi juga memperlihatkan empati, kesabaran, dan kesopanan dalam berkomunikasi dengan pasien, sehingga meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan pasien terhadap layanan yang mereka terima. Terdapat adanya hubungan dari dimensi Empati ini dengan kepuasan pasien.

Dari hasil penelitian melalui observasi dan wawancara terhadap pasien yang menggunakan layanan poli umum, secara umum, pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas dinilai sangat memuaskan. Puskesmas ini mampu memberikan perlakuan yang sama baiknya kepada pengguna BPJS maupun pasien lainnya, menunjukkan bahwa tidak ada diskriminasi dalam pelayanan berdasarkan jenis pembiayaan kesehatan. Selain itu, untuk pasien penyandang disabilitas, terdapat penanganan khusus yang sangat diapresiasi, karena kebutuhan mereka akan perhatian ekstra dan aksesibilitas yang memadai dalam mendapatkan pelayanan kesehatan sangat penting bagi mereka. Hal ini menunjukkan komitmen Puskesmas dalam meningkatkan inklusi dan pelayanan yang ramah terhadap semua kelompok masyarakat, sesuai dengan prinsip kesetaraan dan keadilan dalam pelayanan kesehatan.

Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Umum Berdasarkan Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Kemampuan karyawan untuk menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan melalui pengetahuan, sopan santun, dan keterampilan mereka dalam memberikan pelayanan. Pada layanan yang memerlukan tingkat kepastian yang tinggi, seperti layanan kesehatan atau keuangan, dimensi ini menjadi sangat penting. Karyawan yang dapat memberikan jaminan dan penjelasan yang jelas mengenai proses dan hasil layanan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan. Hal ini membantu pelanggan merasa aman dan yakin bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang terjamin dan berkualitas, memperkuat hubungan antara penyedia layanan dan pelanggan serta meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

Hasil dari penelitian melalui wawancara dan observasi menunjukkan bahwa untuk meningkatkan rasa aman dan kepercayaan dalam pelayanan poli umum, petugas medis dan dokter selalu berfokus memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dan teliti. Mereka berupaya agar setiap pasien merasa nyaman dan aman, sesuai dengan motto Puskesmas yaitu SEHATI "sehat, harmonis, teliti". Tindakan ini tidak hanya mencakup aspek teknis dalam penanganan medis, tetapi juga menekankan pentingnya empati, komunikasi yang jelas, dan kesigapan dalam menjawab pertanyaan atau kekhawatiran pasien. Dengan demikian, upaya ini tidak hanya memperkuat hubungan antara petugas medis dan pasien, tetapi juga memastikan bahwa setiap kunjungan ke Puskesmas memberikan pengalaman yang positif dan membangun kepercayaan yang kuat dalam pelayanan kesehatan masyarakat.

Berdasarkan tingkat kepuasan pasien dari hasil observasi dan wawancara, secara keseluruhan, pasien merasa aman dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas medis dan dokter di Puskesmas Soreang. Selain itu, pasien yang hendak berkunjung tidak merasa ragu karena tingkat kepercayaan yang telah dibangun oleh Puskesmas sesuai dengan harapan mereka. Hal ini mencerminkan komitmen Puskesmas dalam memberikan kenyamanan, kepercayaan, dan keamanan

pasien, sehingga setiap kunjungan dianggap sebagai pengalaman yang positif dan membangun hubungan yang baik antara penyedia layanan kesehatan dan masyarakat.

Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Umum Berdasarkan Dimensi *Tangible* (Berwujud Fisik)

Dapat dilihat secara fisik, termasuk fasilitas, peralatan, karyawan, dan material yang dipasang. Komponen ini menggambarkan barang dan jasa yang akan diterima pelanggan. Karena itu, Perusahaan harus meninggalkan kesan positif tentang kualitas layanan tetapi tidak memenuhi harapan pelanggan yang terlalu tinggi. Ini termasuk lingkungan fisik serta penampilan karyawan yang rapi dan menarik saat melayani.

Hasil dari penelitian melalui wawancara dan observasi menunjukkan bahwa fasilitas dan peralatan medis di Puskesmas telah sangat memadai untuk mendukung kebutuhan kesehatan. Fasilitas yang tersedia di Puskesmas sudah lengkap, dan peralatan medis yang digunakan sangat mumpuni dan terdaftar di kemenkes untuk melakukan berbagai tindakan medis kepada pasien. Namun ada beberapa peralatan medis yang belum terpenuhi seluruh ketersediaan peralatan yang harus di atas 80% sesuai permenkes 43 tahun 2019 seperti set laboratorium, set tindakan medis, sterilisasi, laktasi, promkes dan kit sanitarian.

Hasil penelitian dari wawancara dengan pasien menunjukkan bahwa secara keseluruhan, pasien merasa sangat puas dengan kenyamanan fasilitas di Puskesmas Soreang, serta bersihnya peralatan yang digunakan selama pelayanan medis. Adanya informasi yang tersedia melalui website Puskesmas Soreang membuat proses pendaftaran dan pencarian informasi layanan menjadi lebih mudah bagi pasien. Selain itu, kemudahan akses lokasi Puskesmas yang tidak terlalu jauh dari tempat tinggal pasien juga menjadi nilai tambah, mempermudah mereka dalam mengakses pelayanan kesehatan yang diperlukan tanpa kesulitan.

V. Penutup **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan diatas mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Umum, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan Pada Puskesmas Soreang sudah cukup baik menurut penilaian pasien. Hal ini ditunjukkan oleh penilaian positif dalam lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Puskesmas Soreang memiliki sarana dan prasarana yang terawat dengan baik, ruang tunggu yang nyaman, serta kebersihan lingkungan puskesmas mendapatkan apresiasi positif dari pasien. Pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis di Puskesmas Soreang terbukti handal dan konsisten. Pasien merasa puas dengan diagnosa dan penanganan yang diberikan, Kehandalan pelayanan ini memberikan kepercayaan lebih bagi pasien. konsistensi pelayanan, kecepatan dan ketepatan tanggapan, kompetensi dan jaminan tenaga medis, serta perhatian dan kepedulian yang diberikan oleh Puskesmas Soreang. Meskipun secara umum pelayanan sudah sangat baik, terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan, seperti peralatan yang belum terpenuhi ketersediaan yang harus di atas 80% sesuai dengan permenkes 43 tahun 2019, waktu tunggu yang masi relatif lama yang menyebabkan artian semakin panjang pada saat jam sibuk serta sikap petugas medis yang kurang menunjukkan sikap ramah sehingga membuat pasien kurang nyaman.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Soreang, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran yang dapat berguna bagi Puskesmas Soreang, terutama untuk meningkatkan kualitas pelayanan di poli umum:

1. Peningkatan Fasilitas Fisik Puskesmas Soreang sebaiknya terus diperbarui dan ditambah sarana transportasi seperti kendaraan ambulans, serta peralatan medis untuk memastikan bahwa semua kebutuhan pasien dapat terpenuhi dengan baik dan meningkatkan kenyamanan pasien selama berada di puskesmas.
2. Pelatihan dan Pengembangan Staf Memberikan pelatihan rutin kepada tenaga medis dan staf puskesmas untuk meningkatkan kompetensi dan keahlian mereka. Selain itu, memastikan bahwa seluruh staf selalu memberikan pelayanan yang konsisten dan andal.
3. Peningkatan Responsivitas Mengurangi waktu tunggu pasien dengan mengoptimalkan sistem manajemen antrian dan meningkatkan kecepatan pelayanan. Hal ini bisa dilakukan dengan menambah jumlah tenaga medis jika memungkinkan atau memperbaiki sistem manajemen pasien.
4. Meningkatkan perhatian dan kepedulian terhadap pasien melalui pendekatan yang lebih personal dan empatik. Pelatihan mengenai komunikasi efektif dan pelayanan berbasis empati dapat diberikan kepada staf untuk meningkatkan interaksi yang baik dengan pasien.
5. Sosialisasi dan Edukasi Pasien Memberikan informasi yang jelas dan edukasi kesehatan kepada pasien untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman mereka tentang prosedur pelayanan serta pentingnya menjaga kesehatan.

Daftar Pustaka

6.

F. T. (2017). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta.

Mamik. (2017). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanaan*. Jakarta: Zifatama Jawara.

Rambat, L. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba.

Rully Prapitasari, &. (2020). *konsep dasar mutu pelayanan*. indramayu: V. adanu abimata.

Z. M., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.