



Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Gununghalu

Nurul Fazilah^{1)*}, Fizi Fauziya²⁾

Universitas Teknologi Digital

Jl. Raya Janti Jl. Majapahit No.143, Jaranan, Banguntapan, Kec. Banguntapan, Kabupaten
Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta

email: nurul10120583@digitechuniversity.ac.id

Abstrak Mutu pelayanan puskesmas sangat penting karena berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat menciptakan rasa kepuasan pada setiap pasiennya. Kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak pada berkurangnya jumlah kunjungan pasien yang akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data berupa kata-kata berupa tindakan baik lisan maupun tulisan. Dalam studi kasus dengan 2 orang informan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Untuk menguji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi data, triangulasi metode dan triangulasi teori. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator rehabilitasi masih terdapat dokter yang tidak tepat waktu, indikator daya tanggap kurang menggunakan sapaan dan petugas tidak selalu standby, kemudian indikator jaminan petugas belum sepenuhnya mematuhi aturan, indikator empati masih salah persepsi terhadap petugas dan indikator bukti fisik kebersihan dan kerapian lingkungan perlu ditingkatkan lagi. Dari kelima indikator mutu pelayanan, semuanya perlu diperbaiki dan ditinjau kembali agar kepuasan pasien meningkat dan menjadikan pasien loyal terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Gununghalu.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

Abstract The quality of health center services is very important because it influences patient satisfaction. Good quality health services can create a sense of satisfaction in each patient. Low customer satisfaction will have an impact on reducing the number of patient visits which will affect the profitability of health facilities. This research uses a qualitative descriptive approach, namely research that produces data in the form of words in the form of actions both verbally and in writing. In a case study with 2 informants. The data analysis technique used is descriptive analysis. To test the validity of the data, this is done through data triangulation, method triangulation and theory triangulation. The result of the research show that the rehabilitation indicator still has doctors who are not on time, the responsiveness indicator does not use greetings enough and officers are not always on standby, then the assurance indicator that officers do not fully comply with the rules, the empathy indicator is still misperceptions with officers and the indicator is physical evidence of environmental cleanliness and neatness needs to be improved again. Of the five indicators of service quality, all need to be improved and reviewed again so that patient satisfaction increases and makes patients loyal to the services provided by the Gununghalu Community Health Center.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction



Pendahuluan

UPT. Puskesmas Gununghalu merupakan pusat kesehatan masyarakat yang diharapkan untuk berobat secara gratis tapi juga berkualitas dan dari situ akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap puskesmas. Jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai image negative terhadap puskesmas tersebut, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien. Akhirnya akan menyebabkan pengurangan keuntungan dan banyaknya puskesmas yang ada di Kabupaten Bandung Barat menyebabkan Puskesmas Gununghalu harus punya strategi pemasaran yang tepat.

Pelayanan yang terdapat di Puskesmas Gununghalu dibagi menjadi dua yaitu: pelayanan rawat jalan, dan pelayanan rawat inap. Adapun bentuk pelayanan yang terdapat di puskesmas ini adalah:

Tabel 1. Jenis Pelayanan di Puskesmas Gununghalu

Bentuk Pelayanan	
Rawat Jalan	Rawat Inap
Poli Umum	Gawat Darurat 24 Jam
Poli Gigi	Persalinan Poned (Pelayanan Obstetri Neonatus Essensial Dasar)
Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)	Rawat Inap
Keluarga Berencana (KB)	
Klinik Sanitasi	
Klinik Gizi	
Laboratium	
Puskesmas Keliling	

Sumber: Sekunder, Puskesmas Gununghalu Tahun 2023



Jenis pelayanan di Puskesmas Gununghalu memiliki bentuk pelayanan sebagai berikut:

1. Rawat jalan. Terdiri dari poli umum, poli gigi, kesehatan ibu dan anak (KIA), keluarga berencana (KB) klinik sanitasi, klinik gizi, laboratium dan puskesmas keliling.
2. Rawat inap. Terdiri dari gawat darurat 24 jam, persalinan *ponend* (Pelayanan *Obstetri Neonatus Essensial* Dasar) dan rawat inap.

Terlihat fungsi perbedaan Pelayanan diantara rawat jalan dan rawat inap. (Tabel 1.2)

Tabel 2. Jumlah Tenaga Kesehatan di Puskesmas Gununghalu

NO	Jenis Tenaga Kesehatan	Jumlah (Orang)
1	Dokter Umum	3
2	Sarjana Kesehatan Masyarakat	1
3	Gizi	1
4	Analisis Kesehatan	1
5	Perawatan Gigi	1
6	Perawat	10
7	Bidang PKM dan Bidan Desa	16
	Total	33

Sumber: Sekunder, Puskesmas Gununghalu 2023

Adapun tenaga kinerja di bidang kesehatan masyarakat di puskesmas Gununghalu Kabupaten Bandung Barat. Memiliki jenis tenaga kesehatan, di antaranya dokter umum terdiri dari 3 orang, sarjana kesehatan masyarakat terdiri dari 1 orang, gizi memiliki 1 orang, analisis kesehatan 1 orang, perawatan gigi 1 orang, perawat terdiri dari 10 orang, dan bidang PKM dan Bidan Desa 16 orang, terlihat dari jumlah yang banyak tenaga kerjanya dari bidang PKM dan Bidan Desa, dan total keseluruhan dari tenaga kerja



kesehatan masyarakat berjumlah 33 orang tenaga kesehatan di puskesmas Gununghalu Kabupaten Bandung Barat.

Tabel 3. Kunjungan Pasien Rawat Inap Puskesmas Gununghalu Kab Bandung Barat Oktober-
Desember Tahun 2023

Bulan	Jumlah Pasien	Jumlah Keluhan
Oktober	15	14
November	9	7
Desember	13	10
Total	37	31

Sumber: Sekunder, Puskesmas Gununghalu 2023

Berdasarkan tabel diatas, jumlah pasien rawat inap di puskesmas Gununghalu Kabupaten Bandung Barat setiap bulannya mengalami penurunan, sedangkan jumlah Keluhan meningkat selama 3 bulan terakhir. (Tabel 1.3), Bulan Oktober jumlah keluhan 5, pada bulan november, 4, sedangkan jumlah keluhan pada bulan desember meningkat menjadi 7. Peningkatan yang terjadi bulan desember ini tentunya menuntut pihak puskesmas untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kunjungan pasien dan menerapkan strategi-strategi yang tepat untuk meningkatkan jumlah pasien setiap bulannya.

Tabel 4. Data Keluhan Pasien Di Puskesmas Gununghalu Kab Bandung Barat

No	Keluhan Paisen	Jumlah Pasien
1	Fasilitas parkir sempit dan ruang perawatan terbatas	7
2	Ruang tunggu yang terbatas dan kurang memadai	11
3	Pegawai yang menjaga pendaftaran lambat dan kurang disiplin	5
4	Alat-alat medis kurang lengkap	8
	Total	31

Sumber: Sekunder, Puskesmas Gununghalu 2023



Data keluhan pasien bulan oktober-desember tahun 2023, terdapat 31 pasien, 7 pasien mengeluh tentang fasilitas parkir yang sempit, 11 pasien mengeluh tentang ruang tunggu yang terbatas dan kurang memadai, 5 pasien mengeluh tentang pegawai yang menjaga pendaftaran lambat dan kurang disiplin, 8 pasien mengeluh tentang peralatan medis yang kurang lengkap.

Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah rata-rata kurangnya fasilitas - fasilitas Puskesmas Gununghalu yang masih di bawah standar yang ditetapkan dari puskesmas dan penurunan rata-rata kepuasan pasien serta belum terpenuhinya target yang ditetapkan. Dalam hal ini kepuasan akan tercapai jika puskesmas memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan pada puskesmas dan menyebabkan loyalitas. Maka dari itu puskesmas perlu meningkatkan kualitas pelayanannya untuk meningkatkankepuasan pasien.

Dengan melihat angka keluhan fasilitas dan rata-rata kepuasan pasien yang belum memenuhi standar, maka diperlukan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Puskesmas Gununghalu Kab Bandung Barat.

Puskesmas adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan rawat darurat (Listiyono, 2015).

Puskesmas merupakan sarana untuk mrnghasilkan derajat kesehatan bagi warga masyarakat. Kegiatan di puskesmas menyelenggarakan pelayanan melalui tindakan kesehatan secara merata dengan mengutamakan penyembuhan berbagai jenis penyakit dan pemulihan kesehatan yang diderita pasien dan dilaksanakan secara serasi dan terpadu. Setiap puskesmas melakukan strategi pelayanan keperawatan profesional yang berorientasi pada kepuasan pasien agar puskesmas tetap berkembang. Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa pelayanan kesehatan dari puskesmas kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan pasien. (Marthalena & Nuryanto, 2017).

Puskesmas yang *client oriented* (mengutamakan pihak yang dilayani) memperoleh banyak manfaat karena mengutamakan kepuasan pasien, misalnya: a) Pasien yang puas



Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Gununghalu

Nurul Fazilah^{1)*}, Fizi Fauziya²⁾
Universitas Teknologi Digital

pada pelayanan puskesmas, akan dengan senang hati mengikuti rekomendasi-rekomendasi medis demi kesembuhannya; b) Terciptanya citra positif dan nama baik puskesmas karena pasien yang puas tersebut akan memberitahukan kepuasannya kepada orang lain. Hal ini secara akumulatif akan menguntungkan puskesmas karena merupakan pemasaran puskesmas secara tidak langsung; c) Citra positif puskesmas akan menguntungkan secara sosial dan ekonomi. Bertambahnya jumlah pasien yang berobat, karena ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan seperti yang selama ini mereka dengar akan menguntungkan puskesmas secara sosial dan ekonomi (meningkatnya pendapatan puskesmas); d) Berbagai pihak yang berkepentingan (stakeholders) puskesmas, seperti, perusahaan asuransi, akan lebih menaruh kepercayaan pada puskesmas yang mempunyai citra positif; e) Di dalam puskesmas yang berusaha mewujudkan kepuasan pasien akan lebih diwarnai dengan situasi pelayanan yang menjunjung hak-hak pasien. Puskesmas akan berusaha sedemikian rupa sehingga malpraktik tidak terjadi.

Puskesmas merupakan salah satu instansi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang dengan perkembangannya telah mengalami perubahan. Pada awal perkembangannya, puskesmas merupakan badan atau lembaga yang berfungsi sosial, tetapi saat ini dengan adanya puskesmas sehingga hal ini akan menjadikan puskesmas saat ini lebih mengacu sebagai suatu industry yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen sebagaimana halnya badan usaha. Seiring dengan perkembangan puskesmas tersebut, sampai saat ini terjadilah persaingan antara sesama puskesmas baik puskesmas milik pemerintah maupun puskesmas milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen atau pasien agar calon pasien menggunakan jasa yang disediakan pihak puskesmas (Fitriani, 2014).

Kepuasan pelanggan atau pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil kinerja (hasil) terhadap produk yang dipikirkan terhadap kinerja hasil yang diharapkan. Kualitas pelayanan tidak bisa lepas dari kepuasan pelanggan. Pasien yang mendapatkan pelayanan yang berkualitas optimal dari puskesmas secara otomatis akan menciptakan kepuasan pada pelanggannya. (Arie Sulistyawati & Seminari, 2015).



Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik. Perusahaan dapat memenangkan persaingan ketika mereka mampu menciptakan nilai dan memberi kepuasan kepada pelanggan dengan memberikan produk dan layanan yang berkualitas. (Masitoh et al., 2019).

Menurut Hidayatul untuk mencapai satu tingkat kesehatan yang bagus ada beberapa yang perlu diperhatikan untuk mewujudkan kecamatan yang sehat harus menyediakan pelayanan yang aman dan bermutu (Ulumiyah, 2018). Salah satu diantaranya yang dianggap mempunyai peranan yang cukup penting adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Persyarat untuk mencapai pelayanan kesehatan dapat tercapai paripurna harus memiliki syarat diantaranya : tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau dan bermutu (Radito, 2014).

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan pada dasarnya adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan (health needs and demands), yang apabila berhasil dipenuhi maka akan dapat menimbulkan rasa puas (client satisfaction) terhadap pelayanan yang dimaksud dengan kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan. (Permana, 2016).

Berdasarkan uraian di atas maka penulis berkeinginan untuk meneliti lebih mendalam mengenai permasalahan tersebut, dan penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian: **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS GUNUNGHALU”**

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif dengan metode observasi dan wawancara yang dilakukan di Puskesmas Gununghalu. Yang bertujuan memberikan gambaran-gambaran yang bisa berupa dokumentasi atau video. Oleh karena itu peneliti memilih menggunakan metode kualitatif untuk menganalisis kualitas



pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Gununghalu. Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan peneliti mengambil objek di **Puskesmas Gununghalu**, kemudian untuk informannya 2 orang informan pertama yaitu **Pasien Rawat Jalan**, dan informan kedua adalah **Pasien Rawat Jalan**.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam melakukan Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Gununghalu, dilakukan dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui wawancara terstruktur. Adapun format dan pedoman pertanyaan yang dapat mewakili untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Gununghalu yaitu sebagai berikut :

Tabel 5. Pedoman Wawancara Terstruktur dalam Analisis Kualitas Pelayanan

Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Gununghalu

1. Pasien Rawat Inap

No	Indikator	Pertanyaan
1	Kualitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">Bagaimana pelayanan petugas administrasi terhadap pelanggan ?Bagaimana pelayanan dokter di Puskesmas ini ?Apakah pelayanan dokter di Puskesmas membutuhkan waktu yang lama ?Apakah dokter menanyakan keluhan ke pasien tanpa pasien terlebih dahulu yang menanyakan ?Apakah perawat selalu berhati-hati dalam memberikan pelayanan ?
2	Kepuasan Pasien	<ol style="list-style-type: none">Bagaimana resep yang diberikan dokter ? apakah bisa mengobati keluhan pasien ?Apakah dokter selalu memberi penjelasan mengenai penyakit pasien ?Apakah pasien merasa aman ketika berkonsultasi dengan dokter ?Menurut anda bagaimana sarana prasarana di Puskesmas ini ?Apakah petugas selalu berpakaian bersih



		dan rapi ketika berhadapan dengan pelanggan ?
--	--	---

2. Pasien Rawat Jalan

No	Indikator	Pertanyaan
1	Kualitas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">a. Apakah membutuhkan yang lama dalam pelayanan di bagian pendaftaran ?b. Apakah anda pernah menyampaikan keluhan pada pelayanan di Puskesmas ini ? Kalau pernah, keluhan seperti apa ?c. Apakah ketika pelanggan datang petugas langsung menemui ?d. Apakah petugas pendaftaran selalu ada ditempat ?e. Apakah dokter langsung menanyakan keluhan pelanggan ?
2	Kepuasan Pasien	<ul style="list-style-type: none">a. Apakah petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan ramah ?b. Apakah petugas obat menjelaskan bagaimana cara pemakaian obat ?c. Apakah petugas selalu menjaga kebersihan ?d. Apakah dokter di Puskesmas ini dalam memberikan diagnose selalu tepat ?e. Apakah dokter selalu memakai jas dokter ketika memberikan pelayanan terhadap pasien ?

Berdasarkan dengan pedoman tersebut, dilakukan proses wawancara terstruktur untuk dapat menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Gununghalu. Adapun wawancara dilakukan secara langsung kepada sebanyak 2 orang pasien. Sesuai dengan tabel 4.1 diatas, diketahui bahwa terdapat dua indikator pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sehingga dari masing-masing indikator tersebut akan dilakukan penilaian dan analisis melalui beberapa pertanyaan yang telah



disiapkan pada sesi wawancara terstruktur. Adapun hasil wawancaranya diantaranya yaitu sebagai berikut :

Tabel 6. Hasil Wawancara Terstruktur untuk Indikator Pasien Rawat Inap

Kualitas Pelayanan	
Pertanyaan 1	Bagaimana pelayanan petugas administrasi terhadap pelanggan ?
Narasumber	“Petugasnya baik, selalu ada ditemapt dan langsung ditangani”
Pertanyaan 2	Bagaimana pelayanan dokter di Puskesmas ini ?
Narasumber	“Dokternya bagus, baik, karena disini ada beberapa dokter tamunya biasanya terlambat setengah jam an mbak”
Pertanyaan 3	Apakah pelayanan dokter di Puskesmas membutuhkan waktu yang lama ?
Narasumber	“Menurut saya tidak tapi untuk yang dokter spesialis karena kebanyakan dokter tamu biasanya datangnya terlambat”
Pertanyaan 4	Apakah dokter menanyakan keluhan ke pasien tanpa pasien terlebih dahulu yang menanyakan ?
Narasumber	“Iya mbak biasanya dokter menanyakan keluhan terlebih dahulu, ditanyai keluhannya apa dahulu, kalau membutuhkan lab maka di lab kan”
Pertanyaan	Apakah perawat selalu berhati-hati dalam memberikan pelayanan ?



5	
Narasumber	“Iya mbak selalu”
Kepuasan Pasien	
Pertanyaan 1	Bagaimana resep yang diberikan dokter ? apakah bisa mengobati keluhan pasien ?
Narasumber	“Waktu itu saya panas lalu diberi obat sudah tidak panas lagi dan saya diberikan obat tidak melalui oral tetapi melalui injeksi”
Pertanyaan 2	Apakah dokter selalu memberi penjelasan mengenai penyakit pasien ?
Narasumber	“Iya selalu dijelaskan dengan detail mbak”
Pertanyaan 3	Apakah pasien merasa aman ketika berkonsultasi dengan dokter ?
Narasumber	“Iya mbak aman ketika dokter datang saya langsung berkonsultasi dengan dokternya”
Pertanyaan 4	Menurut anda bagaimana sarana prasarana di Puskesmas ini ?
Narasumber	“Bagi saya ya seperti ini ya mbak ya, bagi saya sudah baik lah, disini bagus jadi enak tempatnya, jadi tidak bising, enak buat istirahat”
Pertanyaan	Apakah petugas selalu berpakaian bersih dan rapi ketika



5	berhadapan dengan pelanggan ?
Narasumber	“Iya selalu rapi dan bersih mbak”

Tabel 7. Hasil Wawancara Terstruktur untuk Indikator Pasien Rawat Jalan

Kualitas Pelayanan	
Pertanyaan 1	Apakah membutuhkan yang lama dalam pelayanan di bagian pendaftaran ?
Narasumber	“Saya selama berobat disini tidak pernah menunggu untuk waktu yang lama dan langsung ditangani”
Pertanyaan 2	Apakah anda pernah menyampaikan keluhan pada pelayanan di Puskesmas ini ? Kalau pernah, keluhan seperti apa?
Narasumber	“Tidak pernah, karena pelayanannya bagus jadi saya tidak pernah kemana-mana”
Pertanyaan 3	Apakah ketika pelanggan datang petugas langsung menemui ?
Narasumber	“Petugas langsung menemui mbak, petugasnya stand by disana”
Pertanyaan 4	Apakah petugas pendaftaran selalu ada ditempat?
Narasumber	“Selalu ada mbak”
Pertanyaan	Apakah dokter langsung menanyakan keluhan



5	pelanggan ?
Narasumber	“Iya mbak dokter langsung menanyakan keluhannya apa saja yang dirasa”
Kepuasan Pasien	
Pertanyaan 1	Apakah petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan ramah ?
Narasumber	“Berhubung petugas disini saya banyak yang kenal jadi setiap bertemu saya ya disapa dulu mbak”
Pertanyaan 2	Apakah petugas obat menjelaskan bagaimana cara pemakaian obat ?
Narasumber	“Dijelaskan untuk apa itu obatnya, misalnya obat demam diminum 3 kali sehari seperti itu, kalau untuk puyer isinya tidak dijelaskan”
Pertanyaan 3	Apakah petugas selalu menjaga kebersihan ?
Narasumber	“Terkadang itu sampah nya banyak yang belum diambil mbak jadi menumpuk gitu”
Pertanyaan 4	Apakah dokter di Puskesmas ini dalam memberikan diagnose selalu tepat ?
Narasumber	“Kalau diagnose ya yang dikatakan dokter mbak, dan saya tidak mengecek ke lainnya karena saya berobatnya hanya di Puskesmas ini saja”
Pertanyaan	Apakah dokter selalu memakai jas dokter ketika



5	memberikan pelayanan terhadap pasien ?
Narasumber	“Iya mbak selalu memakai jas dan rapih”

Pembahasan

1. Reliabilitas (*Reliability*)

Reliabilitas dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Gununghalu Kab. Bandung Barat dalam pengukuran kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan wawancara dengan menggunakan standar pelayanan minimum yang tiap pelayanannya menggunakan standar yang sudah ditetapkan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, Puskesmas melakukan survey kepuasan pasien. Dan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan harus selalu tepat waktu dan menangani sesuai dengan apa yang pelanggan butuhkan. Termasuk ketepatan waktu dokter umum maupun spesialis dalam melakukan penanganan kesehatan terhadap pelanggannya.

Menurut hasil wawancara yang peneliti untuk meminimalkan kendala dalam penerapan SPO, pada setiap unit pelayanan dipasang SPO pelayanan. Dan masih ada petugas yang masih belum sesuai dengan SPO nya serta untuk petugasnya di Puskesmas Gununghalu jumlah petugas sudah cukup memadai jika ditinjau dari jumlah pasiennya, dan untuk kebutuhan petugas perawat serta bidan ditinjau dari jumlah kebutuhan yang sesuai dengan jumlah tindakan yang dilakukan.

Untuk Standa Pelayanan Minimal mengenai kepuasan pelanggan Puskesmas belum memenuhi target dari Permenkes yaitu masih dibawah 90%. Dan juga dengan jumlah SDM yang cukup sudah memadai diharapkan mampu menungkat pelayanan yang di dasarkan dengan SPO yang sudah ditetapkan.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap atau *Responsiveness* dalam memberikan pelayanan kesehatan berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Berdasarkan hasil penelitian dengan wawancara menyatakan bahwa dalam



memberikan pelayanan kepada pelanggan baik dengan petugas selalu stand by di tempat dan tidak membutuhkan waktu yang lama dalam mengantre dengan senyum, salam, sapa, sopan santun. Dan dalam melakukan tindakan pengobatan dokter selalu menanyakan keluhan pasien terlebih dahulu sebelum pasiennya bertanya mengenai keluhannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat diketahui bahwa daya tanggap dalam pelayanannya perlu ditingkatkan lagi karena berdasarkan pengamatan dan dokumentasi peneliti petugas tidak selalu stand by di ruangnya, dan seharusnya ada petugas yang berada di ruangan tersebut agar tidak kosong dan apabila ada pelanggan yang datang, pelanggan tidak menunggu terlalu lama dan juga perlu diterapkan lagi dalam 5S terutama salam.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan dalam hal ini petugas mampu menumbuhkan kepercayaan terhadap perusahaan dan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Berdasarkan hasil penelitian wawancara bahwa perawat dan dokter berhati-hati dalam memberikan tindakan terhadap pelanggan agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan, dan untuk mengurangi hal tersebut di Puskesmas melakukan supervise yang dilakukan setiap hari, dan apabila terdapat petugas yang kurang berhati-hati atau menyalahi aturan meskipun tidak fatal maka petugas tersebut di beri nilai min dan mendapat teguran oleh supervise tersebut. Dan juga untuk dokter dan juga perawat sudah mempunyai izin praktek.

Dengan ini maka puskesmas perlu di tingkatkan lagi mengenai ketertiban dalam mentaanti peraturan agar tidak terjadi hal yang merugikan orang lain meskipun itu tidak fatal.

4. Empati

Empati dalam hal ini memahami masalah yang dirasakan oleh pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian dengan wawancara yaitu dalam menangani kesakitan yang dialami pelanggan, petugas melakukan *accement* terlebih dahulu mengenai tindakan apa yang seharusnya dilakukan terhadap pelanggan. Selain itu pelanggan yang mengutarakan keluhannya, keluhan yang dirasakan oleh pelanggan ditampung, diterima dengan terbuka



lalu di telaah terlebih dahulu karena biasanya keluhan sebagian besar karena ada nya mis komunikasi antara petugas dan pelanggan misalnya dalam hal jadwal praktek dokter yang tidak sesuai dengan jadwal. Jika kesalahan bersumber dari pelanggan maka dari petugas melakukan penjelasan kepada keluarga pasien mengenai masalah sebenarnya yang salah persepsi.

Dengan ini maka jika petugas memahami apa yang dirasakan pelanggan dan mampu menanggapi apa yang pelanggan butuhkan serta melebihi harapannya maka akan menimbulkan kepuasan dan berakibat kepada loyalitas dalam penggunaan jasa pelayanan kesehatan. Dan juga untuk kotak saran seharusnya di tempatkan di rawat jalan juga bukan hanya untuk di rawat inap.

5. **Bukti Fisik (*Tangible*)**

Bukti fisik dalam pelayanan kesehatan meliputi sarana prasarana yang ada dalam penyedia jasa pelayanan kesehatan dan juga performa Sumber Daya Alamnya. Menurut hasil penelitian dengan wawancara bahwa sarana prasarana yang ada di Puskesmas Gununghalu kelengkapan sekitar 75% ditinjau dari tipe Puskesmasnya. Masih ada sarana prasarana yang belum dimiliki oleh puskesmas misalnya CTScan, Rontgen, Hemodialisa, Ambulans *emergency*, dll. Untuk penambahan sarana prasarana pun juga masih terkendala oleh dana karena dana di puskesmas masih bergabung dengan Kemenhan.

Dan untuk cara berpakaian petugas sudah tampak bersih dan rapi serta untuk petugas perempuan cara ber make up juga tidak berlebihan. Namun untuk kebersihannya, masih adanya sampah yang menumpuk dan tidak segera diambil oleh petugas kebersihan.

Dalam hal ini kelengkapan sarana prasarana puskesmas masih 75% jika ditinjau dari tipe puskesmasnya. Dan dilihat dari Permenkes Nomor 56 Tahun 2014 mengenai sarana prasarana yang harus dimiliki oleh Puskesmas, Puskesmas Gununghalu Kab. Bandung Barat tidak harus memiliki Ct scan, Hemodialisa, Rontgen, dll, maka jika ingin meningkatkan sarana prasarana nya bisa dengan meningkatkan pelayanannya agar Puskesmas bisa naik tipe dan kualitasnya juga harus terjaga. Dan dengan membuat pelanggan merasa terpuaskan dan senang akan membuat pelanggan loyal untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan yang berakibat dengan meningkatnya tingkat



pendapatan dari puskesmas. Dan juga penganggaran sesuai dengan anggaran Kemenhan untuk dananya. Serta perlunya peningkatan kebersihan Puskesmas, meskipun pada hari libur diharapkan kebersihan lingkungannya terhadap sampah tetap terjaga.

Dalam pemaparan wawancara diatas, yang menjadi tantangan tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan adalah kurangnya kemampuan dan keahlian yang dimiliki sumber daya manusia, yang menjadi modal awal untuk menciptakan kualitas pelayanan prima. Namun, walaupun faktor penghambat hal tersebut merupakan hal yang sangat wajar dalam setiap kegiatan. Faktor penghambat bukanlah menjadi hal yang buruk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun hal tersebut dijadikan sebagai motivasi agar semakin meningkatkan penguatan sumber daya manusia untuk mendapatkan kinerja yang semakin baik lagi dalam mencapai kualitas pelayanan kesehatan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti di Puskesmas Gununghalu selama dilapangan bersama pihak puskesmas dan pasien yang ada di lokasi dikemukakan kesimpulan. Puskesmas Gununghalu merupakan institusi pelayanan medic umum dan spesialisik yang mempunyai fungsi pencegahan, penyembuhan dan pemulihan penderita, Puskesmas Gununghalu menempati tempat yang strategis ditengah kampung dan mempunyai akses yang mudah dicapai dengan berbagai macam alat transportasi. Hingga pada akhirnya Puskesmas Gununghalu menjadi salah satu Puskesmas pilihan di daerah Gununghalu. Dalam operasionalnya disamping untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pelayanan kesehatan, peran sosial tetap dipertahankan dan selalu ditingkatkan dengan adanya pelayanan kesehatan bagi mereka yang tidak mampu.

Puskesmas Gununghalu pada setiap unit pelayanan dipasang SPO pelayanan, sehingga menurut hasil penelitian untuk jumlah petugas sudah cukup memadai jika ditinjau dari jumlah pasiennya, dan untuk kebutuhan petugas perawat serta bidan ditinjau dari jumlah kebutuhan sesuai dengan jumlah tindakan yang dilakukan. Puskesmas gununghalu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan baik dengan petugas selalu stand by ditempat dan tidak membutuhkan waktu yang lama dalam mengantri atau



menangani pelanggan. Tindakan terhadap pelanggan puskesmas melakukan supervise yang dilakukan setiap hari karena agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan. Dan untuk kelengkapan sarana prasarana yang ada di Puskesmas Gununghalu masih sekitar 75% ditinjau dari tipe puskesmasnya, tapi dilihat dari Permenkes Nomor 56 Tahun 2014 Puskesmas Gununghalu tidak harus memiliki sarana prasarana yang lengkap, tapi jika ingin meningkatkan sarana prasarana nya bisa dengan meningkatkan pelayanannya agar puskesmas bisa naik tipe dan kualitasnya juga harus terjaga.

Tantangan medis dalam memberikan pelayanan kesehatan adalah kurangnya kemampuan kualitas yang dimiliki sumber daya manusia, namun walaupun faktor penghambat hal tersebut tidak jadi masalah karena itu hal yang sangat wajar dalam setiap kegiatan atau pelayanan. Baik buruknya dalam memberikan pelayanan tetap harus dijadikan motivasi agar semakin meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggannya dan mendapatkan kinerja yang semakin baik untuk pihak puskesmasnya.

Daftar Pustaka

- Daryanto, Setyobudi, Ismayanti, 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima, edisi 1*. Yogyakarta: Gava Medika.
- Fitriani, Sri. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi. Tesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Hernawan, R.A. 2016. Analisis Mutu Pelayanan Rawat Inap Berdasarkan Kejadian Net Death Di Rumah Sakit Muhammadiyah Taman Puring. Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Ilhamsyah. 2015. Beberapa Metode Penelitian Kualitatif. Tesis, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan.
- Aryani, Husnawati, Muharni, Liasari, Afrianti (2015). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah sakit Islam Ibnu Sina Depkes, RI (2015) Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia Jakarta: Dept Kesehatan RI
- Einurkhatun, B .,et al. (2017). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas Pelayanan di puskesmas duren dan puskesmas bergas kabupaten semarang Tahun 2017. [online] Volume 5(4), p. 42. Tersedia di: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/download/18314/1739>
- Herawati. Nunuk & Qomariyah. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas
- Tjiptono, F (2016) Pelayanan Edisi 1 yogyakarta: Andi Mentri kesehatan republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2012