

**Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Jalan
Di Puskesmas Lateri Kecamatan Baguala
Kota Ambon**

**Description Of The Quality Of Health Services In Patients
In Puskesmas Lateri, Baguala District
Ambon City**

Epi Dusra

Email: dusraephy@gmail.com

Dosen STIKes Maluku Husada

ABSTRACT. *Quality of service not yet optimal because many basic health facilities do not meet the standards of service readiness and the absence of standard health service guidelines. Puskesmas, which are first-level health facilities, are at the forefront of efforts to reduce inequalities in health development in all regions. The purpose of this study was to describe the quality of health services for outpatients at the Lateri Public Health Center in Ambon City in 2020. This type of research is a quantitative study using a descriptive design with a sample of 137 respondents by using accidental sampling. The instruments used were questionnaires and writing instruments. The data analysis used was univariate analysis. Research result It is known that the tangibles variable (evidence / form) the respondent answered did not support more with it, the number of respondents was 69 people (50.4%). Reliability (Reliability), respondents answered more not according to amounting to 69 (50.4%). For the responsiveness variable (responsiveness), respondents answered responsiveness amounted to 83 people (60.6%), good Assurance (Assurance) amounted to 95 people (69.3%) while the empathy variable (empathy) who answered was 97 people (70.8 %). It is concluded that almost all of the dimensions of service quality found in this study are good.*

Keywords: *Quality of Service, Outpatient, Puseskemas*

ABSTRAK. *Kualitas pelayanan belum optimal karena banyak fasilitas kesehatan dasar yang belum memenuhi standar kesiapan pelayanan dan ketiadaan standar guideline pelayanan kesehatan. Puskesmas yang merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama menjadi ujung tombak dalam upaya menurunkan kesenjangan pembangunan kesehatan di seluruh wilayah. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan kesehatan pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lateri Kota Ambon Tahun 2020. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain descriptive dengan sampel berjumlah 137 responden dengan cara pengambilan sampelnya adalah *accidental sampling*. Instrumen yang digunakan yaitu kuesioner dan alat tulis menulis. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat. Hasil penelitian diketahui bahwa pada variabel tangibles (bukti/wujud) responden menjawab tidak mendukung lebih banyak dengannya jumlah respondennya yaitu 69 orang (50.4%). Reliability (Keandalan), responden menjawab lebih banyak tidak sesuai berjumlah 69 (50,4%). Untuk variabel responsiveness (daya tanggap) responden menjawab tanggap berjumlah 83 orang (60,6%), Assurance (Jaminan) yang baik berjumlah 95 orang (69,3%) sedangkan variabel empathy (empati) yang menjawab berjumlah*

97 orang (70,8%). Disimpulkan bahwa untuk dimensi kualitas pelayanan yang ditemukan dalam penelitian ini hampir semuanya baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pasien Rawat Jalan, Puskesmas

PENDAHULUAN

Permasalahan yang paling menonjol adalah kekosongan atau kekurangan SDM kesehatan. Sejak desentralisasi pula, sebagian besar belanja kesehatan daerah adalah untuk belanja pelayanan kuratif (UKP), belanja barang modal dan belanja pegawai. Sementara, belanja untuk pelayanan kesehatan masyarakat sangat kecil. Di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Puskesmas mengelola dana kapitasi yang penggunaannya untuk pelayanan upaya kesehatan perseorangan (UKP).

Hal ini menyebabkan banyak Puskesmas yang orientasinya menjadi dominan pelayanan kesehatan perorangan (pelayanan kuratif) dibandingkan tugas utamanya sebagai motor upaya kesehatan masyarakat (UKM). Di sisi lain, kebijakan moratorium pengangkatan pegawai negeri sipil menyebabkan kekosongan atau kekurangan tenaga kesehatan terutama tenaga kesehatan masyarakat hampir di seluruh wilayah. Dengan tren paradigma sehat yang saat ini terjadi, peran Puskesmas dalam upaya promotif dan preventif perlu diperkuat. Penguatan pelayanan kesehatan dasar yang berkualitas sendiri merupakan arah kebijakan kesehatan dalam RPJMN 2015-2019 (Perpres No.2/2015). Namun, perlu dirumuskan strategi yang lebih operasional. Kebijakan penguatan upaya kesehatan dasar ini perlu diterjemahkan dalam strategi yang operasional. Di tingkat global, pendekatan pelayanan kesehatan dasar (Primary Health Care) telah diakui sebagai pendekatan yang tepat dalam mencapai kesehatan bagi semua (Bappenas, 2018).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perseorangan (UKP) tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya diwilayah kerjanya, (Permenkes No. 75 dalam Bappenas, 2018).

Kota Ambon sebagai daerah yang berada di Provinsi Maluku memiliki 22 puskesmas yang melayani 50 desa/kelurahan. Puskesmas Lateri merupakan salah satu puskesmas yang ada di Kota Ambon dan bertanggung jawab dalam upaya kesehatan tingkat pertama di wilayah Kecamatan Baguala. Puskesmas melayani 2 (dua) desa/kelurahan yaitu Kelurahan Lateri dan Desa Latta dan terletak dipusat Kota Ambon. Dari data Profil Puskesmas Lateri Kota Ambon terlihat bahwa Jumlah penduduk di wilayah kerja Puskesmas Lateri mengalami

penurunan selama kurun waktu 3 tahun. Pada tahun 2017, jumlah penduduk 11.422 jiwa, meningkat menjadi 11.796 jiwa pada tahun 2018, dan pada tahun 2019 menurun menjadi 9.924 jiwa. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Lateri tahun 2017 adalah 17.982 orang. Angka ini kemudian meningkat di tahun 2018 mencapai 19.887 orang. Di tahun 2019, jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan hingga mencapai 7506 orang, dan di Tahun 2020 bulan Januari sampe dengan Juli jumlah kunjungan pasien sebanyak 3081 pasien, (Profil Puskesmas Lateri, 2017-2020).

Puskesmas Lateri merupakan salah satu puskesmas yang ada di Kelurahan Lateri Kecamatan Baguala Kota Ambon Provinsi Maluku. Puskesmas Lateri terletak di Kelurahan Lateri senantiasa memberikan pelayanan kesehatan untuk masyarakat. Dalam menerapkan pelayanan kesehatan Puskesmas lateri belum dapat memuaskan masyarakat. Masih banyak kekurangan yang harus dibenahi agar masyarakat lebih mendapatkan kepuasan. Hal ini masih tampak dengan banyaknya permasalahan yang terjadi di Puskesmas Lateri.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti tentang kualitas pelayanan kesehatan, permasalahan yang dihadapi Puskesmas Lateri yaitu kurangnya jumlah tenaga kesehatan atau sumber daya manusia di beberapa unit seperti dibagian pendaftaran, kasir dan apotik hanya satu petugas yang melayani kurang lebih 40-50 pasien per hari. Hal tersebut mengakibatkan prosedur pendaftaran di Puskesmas Lateri terhambat. Di ruang pendaftaran terkadang terlihat kosong dikarenakan petugas sibuk. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan kesehatan pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lateri Kota Ambon Tahun 2020.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain descriptive Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi yaitu seluruh pasien yang berkunjung di Puskesmas Lateri pada bulan Juli Tahun 2020 sebanyak 208 pasien, (Profil Puskesmas Lateri, 2020) dengan jumlah sampel sebanyak 137 pasien. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket dan alat tulis menulis.

HASIL

1. Umur

hasil penelitian pada pasien diperoleh responden berdasarkan umur dapat disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut;

Tabel 1. Distribusi Pasien Berdasarkan Umur Pada Puskesmas Lateri Kec. Baguala Kota Ambon Tahun 2020

Umur (Tahun)	Jumlah	(%)
20 – 29	29	21,2
30 – 39	42	30,7
40 – 49	35	25,5
50 – 59	25	18,2
> 60	6	4,4
Total	137	100

Sumber : Data Primer Tahun 2020

Dari hasil pengolahan data pada table 1 diatas didapatkan bahwa proporsi responden paling tinggi terdapat pada kelompok Pasien Puskesmas Lateri usia 30 – 39 tahun, yaitu sebesar 42 responden atau sebanyak 30,7%.

2. Pendidikan

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada Puskesmas Lateri Kec. Baguala, Kota Ambon, maka karakteristik Responden berdasarkan pendidikan dapat disajikan dalam bentuk tabel di bawah ini.

Tabel 2. Distribusi Pasien Berdasarkan Pendidikan Pada Puskesmas Lateri Kec. Baguala Kota Ambon Tahun 2020

Pendidikan Pasien Puskesmas Lateri	Jumlah	(%)
SLTA – D2	51	37,2
D3 – S2	86	62,8
Total	137	100

Sumber : Data Primer Tahun 2020

Dari tabel 2. diketahui bahwa seluruh responden mempunyai tingkat pendidikan paling tinggi terdapat pada kelompok pasien berpendidikan D3 – S2, yaitu sebesar 62,8%% atau sebanyak 86 orang.

3. Pekerjaan

Tabel 3. Distribusi Pasien Berdasarkan Pekerjaan Pada Puskesmas Lateri Kec. Baguala Kota Ambon Tahun 2020

Pekerjaan	Jumlah	(%)
Petani	1	0,7
Tidak Bekerja/IRT	11	8,0
Buruh	1	0,7
PNS/TNI/POLRI	61	44,5
Pedagang	6	4,4
Pensiunan	14	10,2
Wiraswasta	32	23,4
Mahasiswa	5	3,6
Lainnya	6	4,4
Total	137	100

Sumber : Data Primer Tahun 2020

Dari tabel 3. diatas dapat diketahui proporsi responden menurut pekerjaan paling banyak terdapat pada kelompok Pasien Puskesmas Lateri yang bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI yaitu 44,5% atau sebanyak 61 orang.

4. Kualitas Pelayanan

Tabel 4. Distribusi Berdasarkan Gambaran Kualitas Pelayanan Responden Di Puskesmas Lateri

Vaiabel	Jumlah	(%)
Tangibles (Bukti/Wujud)		
Mendukung	68	49,6
Tidak Mendukung	69	50,4
Reliability (Keandalan)		
Sesuai	68	49,6
Tidak Sesuai	69	50,4
Responsiveness (Daya Tanggap)		
Tanggap	83	60,6
Tidak Tanggap	54	39,4
Assurance (Jaminan)		
Baik	95	69,3
Tidak Baik	42	30,7
Empathy (Empati)		
Empati	97	70,8
Tidak Empati	40	29,2
Total	137	100

Sumber: Data Primer 2020

Dari tabel 4. diketahui bahwa pada variabel tangibles (bukti/wujud) responden menjawab tidak mendukung lebih banyak dengannya jumlah respondennya yaitu 69 orang

(50,4%). Reliability (Keandalan), responden menjawab lebih banyak tidak sesuai berjumlah 69 (50,4%). Untuk variabel responsiveness (daya tanggap) responden menjawab tanggap berjumlah 83 orang (60,6%), Assurance (Jaminan) yang baik berjumlah 95 orang (69,3%) sedangkan variabel empathy (empati) yang menjawab berjumlah 97 orang (70,8%).

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan kepercayaan bagi pasien terhadap layanan kesehatan sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan tersebut. Pihak penyelenggara jasa pelayanan kesehatan dituntut untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang prima, bukan hanya dalam hal fasilitas yang lengkap maupun penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pencegahan (*preventif*), sikap, pengetahuan, kemampuan dan keterampilan petugas kesehatan dalam berkomunikasi serta pemanfaatan teknologi dan media informasi dalam meningkatkan kualitas hidup pasien (Persada, dkk. 2020).

Kenyamanan layanan menjadi faktor penting dalam memberika kepuasan kepada pelanggan terutama pada industri jasa, menghiraukan faktor tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sebagai contoh seorang pelanggan memesan makanan di suatu restoran, dia mendapatkan makanan dengan kualitas rasa terbaik tetapi dilayani dengan tidak ramah, kualitas makanan yang menjadi nilai plus menjadi tidak berarti karena pelanggan merasa tidak nyaman terhadap pelayanan restoran tersebut. Ilustrasi tersebut menggambarkan pentingnya aspek kenyamanan layanan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan (Kelmanutu, 2016).

Pada dimensi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien di Puskesmas Lateri dapat digambarkan bahwa variabel *tangibles* (bukti/wujud) responden menjawab tidak mendukung lebih banyak dibandingkan dengan responden yang menjawab mendukung. Untuk dimensi kualitas layanan *Reliability* (Keandalan), respondenpun menjawab lebih banyak tidak sesuai dibandingkan dengan responden yang menjawab sesuai. Pada variabel *responsiveness* (daya tanggap) responden atau pasien yang berkunjung di Puskesmas Lateri lebih banyak menjawab tanggap dibandingkan tidak tanggap. *Assurance* (Jaminan) yang dilihat dalam penelitian digambarkan bahwa responden atau pasien lebih banyak mengatakan jaminannya baik dibanding dengan responden yang mengatakan tidak baik. Sedangkan untuk dimensi *empathy* responden atau pasien mengatakan ya empati lebih banyak dibanding dengan responden yang menjawab tidak empati.

Tangibles atau wujud nyata sangat erat kaitannya dengan kemampuan suatu penyelenggara jasa dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dari hasil penelitian yang ditemukan. *Reliability* berhubungan dengan kemampuan penyedia jasa dalam menjaga konsistensi kerja dan kepercayaan. Pentingnya *reliability* ini telah dijelaskan oleh Parasuraman *et al* dalam Rizqiana (2016) sebagai penampilan sebuah penyelenggara jasa saat kontak pertama kali dengan pelanggan dalam memberikan pelayanan. *responsiveness* juga sama pentingnya dalam pelayanan. Fokus *responsiveness* adalah kemauan dan kesiapan penyelenggara jasa dalam memberikan pelayanan. *Istilah assurance* dimaksudkan sebagai jaminan yang diberikan oleh penyelenggara jasa kepada pelanggan dalam pelayanan. Sedangkan Empati termasuk kemampuan untuk merasakan keadaan emosional orang lain, merasa simpatik dan mencoba menyelesaikan masalah, dan mengambil perspektif orang lain.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Disimpulkan bahwa untuk dimensi kualitas pelayanan *tangibles* (Bukti/wujud) digambarkan dalam penelitian ini yaitu responden atau pasien mengatakan lebih banyak tidak mendukung dalam pemberian pelayanan kesehatan
2. Disimpulkan bahwa untuk dimensi kualitas pelayanan *Reliability* (keandalan) digambarkan dalam penelitian ini yaitu responden atau pasien mengatakan lebih banyak tidak sesuai dalam memberikan pelayanan kesehatan
3. Disimpulkan bahwa untuk dimensi kualitas pelayanan *Responsiveness* (daya tanggap) digambarkan dalam penelitian ini yaitu responden atau pasien mengatakan lebih banyak menyatakan tanggap pada saat memberikan pelayanan kesehatan
4. Disimpulkan bahwa untuk dimensi kualitas pelayanan Disimpulkan bahwa untuk dimensi kualitas pelayanan *Assurance* (jaminan) digambarkan dalam penelitian ini yaitu responden atau pasien mengatakan lebih banyak menyatakan baik pada saat memberikan pelayanan kesehatan
5. Disimpulkan bahwa untuk dimensi kualitas pelayanan Disimpulkan bahwa untuk dimensi kualitas pelayanan *empathy* (empati) digambarkan dalam penelitian ini yaitu responden atau pasien mengatakan lebih banyak menyatakan empati pada saat memberikan pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bappenas. 2018. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015-2019. Halaman: <http://www.bappenas.go.id>. di akses 4 Juni 2020
- Kelmanutu, L. S. (2016). Dimensi Mutu Pelayanan pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 9(4), 221-229.
- Persada, K., Pertiwiwati, E., & Setiawan, H. (2020). KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PASIEN RAWAT JALAN (Studi di Puskesmas Pendang Kecamatan Dusun Utara dan Puskesmas Patas Kecamatan Gunung Bintang Awai). *NERSPEDIA JOURNAL*, 2(1), 16-26.
- Profil Puskesmas Lateri tahun 2017 – 2020. Kota Ambon
- Rizqiana Adawiah. 2015 Gambaran Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Sedan Kabupaten Rembang Jawa Tengah [online] Skripsi Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta