



KUALITAS PELAYANAN DALAM MENANGANI PASIEN DI PUSKESMAS PEMBANTU DESA KALUKUBULA DI KECAMATAN SIGI BIROMARU

Yorensia Resti

¹Program Studi Administrasi Publik, Universitas Tadulako

Wulandari

²Program Studi Administrasi Publik, Universitas Tadulako

Anang Ma'ruf

³Program Studi Administrasi Publik, Universitas Tadulako

Lidia Olivia Balanda

⁴Program Studi Administrasi Publik, Universitas Tadulako

Mustainah

⁵Program Studi Administrasi Publik Universitas Tadulako

Intam Kurnia

⁶Program Studi Administrasi Publik Universitas Tadulako

Dandan Haryono

⁷Program Studi Administrasi Publik Universitas Tadulako

Alamat: Jln. Soekarno Hatta No. KM. 9. Tondo, Kec. Mantikulore, Kota Palu,
Sulawesi Tengah

Korespondensi penulis: dandanharyono@gmail.com

Abstract: This article discusses the quality of service and treatment of patients at the auxiliary health center, Sigi district, Sigi Biromaru sub-district, this research was carried out at the auxiliary health center in Kalukubula village with the aim of obtaining and providing information and wanting to know how the quality of service is in accordance with standard operational procedures so that through this we can find out the level of community satisfaction with the services provided,

This research used qualitative research methods, observation, interviews and documentation, using 5 informants, with the aim of the informants being the employees of the Kalukubula village community health center and the Kalukubula village community. The results of this research indicate that the quality of service is maximum. In this research the author has collected data through interviews and secondary data in the form of documents.

Keywords: Quality, Health Services.

Abstrak: Artikel ini membahas tentang kualitas pelayanan dan penanganan pasien di Puskesmas Pembantu, Kabupaten Sigi, Kecamatan Sigi Biromaru, penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Pembantu Desa Kalukubula dengan tujuan untuk mendapatkan dan memberikan informasi serta ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur sehingga melalui itu kita bisa mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dengan pelayanan yang di berikan,

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, observasi, wawancara dan dokumentasi, dengan menggunakan sebanyak 5 informant, dengan tujuan narasumber adalah pegawai Puskesmas Pembantu Desa Kalukubula dan masyarakat Desa Kalukubula. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanannya sudah maksimal. Dalam penelitian ini penulis telah melakukan pengumpulan data melalui wawancara dan data sekunder berupa dokumen-dokumen.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Kesehatan.

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik adalah salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak pelaksana dalam hal ini adalah pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam rangka menciptakan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, menyatakan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dengan penduduk atas barang, jasa, dan atau/pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penelitian awal yang dilakukan yaitu melakukan observasi terkait tempat yang akan diteliti, dalam hal ini Puskesmas Pembantu Desa Kalukubula, Kecamatan Sigi Biromaru. Dengan tujuan agar dalam proses penelitian ini dapat persetujuan dari pihak yang berwenang sehingga melalui itu kami dapat menjalankan penelitian dengan baik.

Dalam menghadapi era globalisasi pemerintahan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, serta mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan pelayanan public terus meningkat baik kualitas maupun kuantitasnya. Dilihat dari meningkatnya jumlah penduduk Desa Kalukubula yang semakin banyak, meningkatnya tingkat pendidikan, meningkatnya jumlah kebutuhan, oleh karena itu diperlukan kesiapan bagi administrator pelayanan publik agar dapat dicapai kualitas pelayanan yang baik. (Sumartono 2007).

Salah satu sumber penerimaan dari Puskesmas Pembantu Desa Kalukubula adalah pemberian jasa pelayanan kesehatan. Pemerintah daerah sebagai pelayanan publik dituntut untuk bisa melayani masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban dengan kinerja yang baik yang tergambar dalam kualitas pelayanan akuntabel dan transparan. Tujuan dari penelitian ini yaitu ingin mengetahui bagaimana pelayanan publik yang di berikan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.

KAJIAN TEORITIS

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teori yang mendasari terkait pelayanan public :

1. Pelayanan publik adalah salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak pelaksana dalam hal ini adalah pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam rangka menciptakan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, menyatakan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dengan penduduk atas barang, jasa, dan atau/pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Endar Sugiarto menyatakan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Perilaku pelayanan karyawan adalah tindakan individu (karyawan) untuk memenuhi kebutuhan orang lain (tamu atau konsumen). Pelayanan optimal akan memberikan kepuasan kepada orang lain tersebut. Tolok ukur pelayanan yang baik melalui pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginan tamu. Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh tamu sebagai pemakai jasa pelayanan tersebut.
3. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).
4. Teori dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan menurut pendapat Ndraha (2005; 63) yakni: 1. Kecepatan adalah aparat cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan layanan sipil, serta merespons cepat apa yang keluhan masyarakat. 2. Ketepatan adalah kesiapan dari aparat pemerintah yang selalu siap pada saat dibutuhkan. 3. Kemudahan adalah merupakan kemampuan dari aparat pemerintah dalam memberikan komunikasi yang baik dan dapat memenuhi keluhan pada masyarakat saat memberikan layanan. 4. Keadilan adalah kesamaan waktu dalam penyelesaian layanan dari masyarakat. Buatlah pedoman wawancara dari teori di atas untuk penelitian kualitas pelayanan publik.

Puskesmas Pembantu adalah unit layanan kesehatan yang berfungsi sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama di Indonesia. Puskesmas ini biasanya terletak di daerah pedesaan atau wilayah yang kurang terlayani oleh puskesmas utama. Tugas utamanya meliputi:

- Penyuluhan kesehatan: Memberikan informasi dan edukasi tentang kesehatan kepada masyarakat.
 - Pelayanan dasar: Menyediakan layanan medis dasar, imunisasi, dan pemeriksaan kesehatan.
 - Rujukan: Merujuk pasien ke puskesmas atau rumah sakit yang lebih besar jika diperlukan.
 - Puskesmas pembantu berperan penting dalam meningkatkan akses layanan kesehatan di komunitas lokal.
5. Parasuraman (Dalam Istianto, 2011), Mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan public menunjuk pada seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atau masyarakat atas layanan yang diterima.
 6. Endar Sugiarto menyatakan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh

orang yang melayani maupun yang dilayani. Perilaku pelayanan karyawan adalah tindakan individu (karyawan) untuk memenuhi kebutuhan orang lain (tamu atau konsumen). Pelayanan optimal akan memberikan kepuasan kepada orang lain tersebut. Tolok ukur pelayanan yang baik melalui pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginan tamu. Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh tamu sebagai pemakai jasa pelayanan tersebut

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif (Maleong ;2007;4) ditujukan untuk mendeskripsikan, menganalisis dan menginterpretasi suatu keadaan atau fenomena-fenomena apa yang terjadi terhadap pelayanan kesehatan, pendidikan dan pelayanan administrasi umum yang diberikan oleh puskesmas pembantu desa kalukubula kecamatan sigi biromaru.

Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data sekunder, dengan tehnik pengumpulan data menggunakan Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. Jumlah informan sebanyak 5 orang, meliputi kepala Pustu, pegawai, dan masyarakat setempat. Tehnik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah tehnik analisis data kualitatif, permasalahan digambarkan berdasarkan fakta-fakta yang ada dan dihubungkan antara fakta yang satu dengan fakta yang lainnya, setelah itu dilakukan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Puskesmas Pembantu (pustu) Desa Kalukubula Kecamatan Sigi Biromaru merupakan unik pelayanan kesehatan dasar yang berfungsi sebagai penunjang dan membantu memperluas jangkauan Puskesmas Induk Kecamatan Sigi Biromaru dengan memberikan jasa pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang membutuhkan baik berupa pelayan kesehatan Promotif, seperti penyuluhan kepada masyarakat tentang pentingnya hidup sehat, maupun pelayanan kesehatan Kuratif yaitu penanganan penyakit yang diderita oleh seseorang dengan menyesuaikan kemampuan yang dimiliki oleh para petugas, serta kelengkapan sarana dan prasarana yang ada.

Secara rinci dijelaskan mengenai tugas dan fungsi Pustu yaitu (1.Membantu melakukan kegiatan-kegiatan yang dilakukan unit pelaksana Dinas (UPTD) dalam ruang lingkup wilayah yang lebih kecil) (2.Melaksanakan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat melalui pelayanan kesehatan ibu hamil, Anak, Imunisasi, Penyuluhan pencegahan stunting, pelayanan keluarga berencana, pelayanan Gizi.(3.Melaksanakan penyuluhan dan pembinaan peran serta masyarakat dalam wilayah kerja tertentu yang ditetapkan UPTD.(4.Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala UPTD sesuai tugas dan fungsinya. Apabila petugas PUSTU tidak mampu menangani pasien yang memiliki penyakit yang tergolong cukup berat akan langsung di rujuk/di arahkan ke Puskesmas Induk dan jika Puskesmas Induk juga tidak mampu menangani maka akan di rujuk ke rumah sakit.

Karena merupakan sebuah instansi kecil, maka susunan kepengurusan PUSTU Desa Kalukubula Kecamatan Sigi Biromaru tersebut berbentuk sederhana dengan jumlah petugas yang terbatas yakni hanya 3 orang. 2 orang bidan, 1 orang sebagai anggota

pelayanan, selain memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, juga bertindak sebagai penanggung jawab atau kepala PUSTU. Dan kepala PUSTU tersebut bertanggung jawab kepada kepala puskesmas Desa Kalukubula Kecamatan Sigi Biromaru dengan melakukan kegiatan seperti melaporkan segala hal-hal atau aktivitas yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan kesehatan setiap akhir bulan, serta mengajukan surat permintaan fasilitas kesehatan seperti Obat-obatan dan alat-alat kesehatan apabila ketersediaan barang tersebut mulai kurang. Puskesmas pembantu dalam melaksanakan fungsinya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak terlepas dari tujuan yang ingin dicapai. Hal tersebut dituangkan dalam visi misi dari puskesmas pembantu Desa Kalukubula, Kecamatan Sigi Biromaru.

Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Kalukubula, Kecamatan Sigi Biromaru, Kabupaten Sigi, menunjukkan pada seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para penerima pelayanan dalam hal ini adalah masyarakat atas layanan yang diterima dari para petugas yang ada di PUSTU tersebut. Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan melihat dari kelengkapan sarana dan prasarana itu sudah sangat memadai sesuai dengan instansi tersebut. Yang menjadi indikator penilaian dalam pelayanan kesehatan di puskesmas pembantu (PUSTU) Desa Kalukubula Kecamatan Sigi Biromaru adalah faktor bukti fisik yang terdiri atas kondisi ruang tunggu, kondisi ruang pemeriksaan, dan kelengkapan fasilitas kesehatan, Para petugas yang mampu memberikan dan menangani setiap keluhan masyarakat, dan bagaimana keterampilan para petugas PUSTU terdiri atas daya tanggap para petugas dalam memberikan pelayanan dan kemampuan bertanggung jawab oleh para petugas mengenai tugas yang dilaksanakan. Di lihat dari sistem administrasi baik itu dari surat menyurat maupun pembayaran setelah melakukan pemeriksaan itu boleh dikatakan sudah sesuai dan tidak memberatkan masyarakat setempat, pustu tersebut juga menerima penggunaan BPJS dan jika masyarakat tidak mampu pustu tersebut juga tidak memaksakan dalam pembayarannya.

Kegiatan pemeriksaan tidak hanya berlangsung dalam ruangan tetapi petugas juga melakukan kegiatan posyandu penyuluhan di area, masyarakat Desa Kalukubula Kecamatan Sigi Biromaru. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kondisi ruang tunggu, ruang pemeriksaan di kategorikan sangat baik dan diperkuat dengan pernyataan dan kelengkapan fasilitas yang lainnya. Kemampuan sumberdaya manusia dalam menjalankan tugasnya dengan baik, dalam hal ini para petugas PUSTU dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, mampu dalam menangani penyakit yang di derita pasien maupun mendiagnosa gejala-gejala penyakit yang di derita oleh pasien sehingga bisa segera di tentukan apakah pasien tersebut di tangani atau di rujuk. Waktu operasional yang di tetapkan oleh PUSTU ini hanya berlangsung Senin-Kamis (08.00-13.00), Jumat-Sabtu (08.00-12.00). Dengan adanya waktu pelaksanaan pelayanan masyarakat pun sudah mengetahui mengenai waktu operasional PUSTU dalam memberikan pelayanan. Faktor ini sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan yang di terima oleh masyarakat dan sejauh ini belum ada terdengar keluhan dari masyarakat Desa Kalukubula terkait pelayanan petugas khususnya yang menggunakan jasa layanan kesehatan tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat di simpulkan bahwa pelayanan kesehatan di puskesmas pembantu (PUSTU) Desa Kalukubula Kecamatan Sigi Biromaru Kabupaten Sigi sudah baik dan berkualitas. Hal ini berdasarkan akumulasi data secara umum yang di berikan oleh para informan yang berjumlah lima orang mengenai kualitas pelayanan yang dilihat dari kondisi ruang tunggu, kondisi ruang pemeriksaan dan kelengkapan fasilitas dan sarana prasarana sudah baik dan berkualitas. Adapun harapan dari petugas juga masyarakat Desa Kalukubula Kecamatan Sigi Biromaru untuk dapat mengubah puskesmas pembantu (PUSTU) menjadi puskesmas induk dilihat dari jumlah penduduk yang bertambah banyak di Desa Kalukubula Kecamatan Sigi Biromaru, sehingga itu juga dapat meringankan beban bagi masyarakat untuk pergi melakukan pemeriksaan di luar desa kalukubula. Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh para petugas dapat disimpulkan sudah baik dan berkualitas, dan juga mampu menganalisa setiap keluhan dan kemampuan bertanggung jawab serta daya tanggap petugas sudah baik dan berkualitas.

DAFTAR REFERENSI

Parasuraman. 1988. Servequal: A MultipleItem Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1).<http://manado.tribunnews.com/2017/09/05/3puskesmas-tak-miliki-dokterbegini-kata-dinkes-bolmong>

Riyadin, Riyadin. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan)." *Jurnal Simplex* 2.1 (2019).

Istanti, Enny. "Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat Pada Kinerja Pegawai Menggunakan Metode Analysis Gap Di Kantor Kecamatan Simokerto Surabaya." *Jurnal Ilmiah Edunomika* 4.2 (2020): 378-385.

Laan, R. (2019) *Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Puskesmas* [Preprint]. doi:10.31227/osf.io/jtras.

Hamdan, H., Karim, M. and Rahim, S. (no date) *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu (Pustu) desa Lebang Kecamatan Cendana Kabupaten enrekang, Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*. Available at: <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/891> (Accessed: 04 December 2024).

Hayati Hayati and Ahmadi (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Desa Gerendong TERHADAP Kepuasan Masyarakat', *NIAGARA Scientific Journal*, 15(2), pp. 163–172. doi:10.55651/niagara.v15i2.132.

Khasanah, I., & Pertiwi, O. D. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *Jurnal Ilmiah Aset*, 12(2), 117-124.

Sumarsid, S., & Paryanti, A. B. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada grabfood (studi wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1).

Sinollah, Sinollah, and Masruroh Masruroh. "Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan." *Dialektika* 4.1 (2019): 45-64.

Mashita, D. A., Racmawati, E., Deharja, A., & Ardianto, E. T. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di FKTP: Literature Review. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 3(2), 177-189.

Setiawan, M. D., Fauziah, F., Edriani, M., & Gurning, F. P. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional (A: Systematic Review). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12869-12873.

Safitri, D., Anastasya, R., Layli, R., & Gurning, F. P. (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung soal Kabupaten Pesisir Selatan. *FLORONA: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1(2), 94-103.

Kareba, L. (2020). Evaluasi Sistem Pelaksanaan Program Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Marawola Kabupaten Sigi. *Jurnal Ilmiah Kesmas-IJ*, 20(2), 114-122.

Subardin, A. B. (2020). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS BIROMARU KECAMATAN SIGIBIROMARU KABUPATEN SIGI. *Jurnal Ilmiah Kesmas-IJ*, 20(2), 80-88.

Kurniati, D. N., Ridwan, R., & Kasim, M. Y. (2018). Analisis Pengelolaan Dana Bantuan Operasional Kesehatan Di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Sigi. *Katalogis*, 6(3), 139-150.

Sari, V. W. (2022). *Laporan Tugas Akhir Kebidanan Komprehensif Pada Ny. "F" Di Pustu Kalukubula Kabupaten Sigi Biromaru* (Doctoral dissertation, Universitas Widya Nusantara).

Asrawaty, A., Maineny, A., & Tondong, H. I. (2022). PEMBERDAYAAN KADER KESEHATAN MELALUI PENYULUHAN DAN PELATIHAN "GOLDEN AGE PERIOD FOR GOLDEN GENERATION" SEBAGAI UPAYA PENCEGAHAN STUNTING. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 6(4), 2764-2773.