

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJORNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Analisis Kualitas Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS)

Kelurahan Lempake Kota Samarinda

Pengarang : Anisatun Nazidah

NIM : 2002036088

Program Studi : Pembangunan Sosial

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Samarinda, 5 September 2024

Pembimbing



A. Ismail Lukman, S.Pd., MA

Nip. 199910127022031008

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH PROGRAM STUDI

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Jurnal :	
Volume :	Petugas,
Nomor :	
Tahun :	
Halaman :	[nama]

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) KELURAHAN LEMPAKE KOTA SAMARINDA

Anisatun Nazidah¹, A.Ismail Lukman²

Abstrak

Tujuan Penelitian ini untuk mengidentifikasi dan menganalisis yang menyebabkan kualitas pelayanan di Puskesmas Lempake kurang memenuhi standar pelayanan Kesehatan yang telah ditetapkan. Menilai sejauh mana proses pelayanan yang ada sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam menerapkan standar pelayanan Kesehatan di Puskesmas Lempake

Pelayanan public merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan public sebagai indicator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah. Jenis penelitian metode deskriptif kualitatif, data yang dikumpulkan menggunakan Teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data penelitian ini berupa data primer sekunder yang dianalisis dengan menggunakan teknis reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan

Pendahuluan

Permenkes (Peraturan Menteri Kesehatan) Nomor 43 Tahun 2019 pasal 19 ayat 1 mengatakan setiap dokter dan/atau layanan primer, dokter gigi dan Tenaga Kesehatan lai yang memberikan pelayanan Kesehatan di Puskesmas harus bekerja sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan, standar prosedur operasional, dan etika profesi. Masyarakat berperan dalam memberikan masukan pada pengelolaan puskesmas. Saran dan masukan dari masyarakat mendukung percepatan penggunaan teknologi untuk manajemen data pasien dan pemantauan penyakit. Pelayanan Kesehatan di puskesmas berbiaya terjangkau atau gratis jika menggunakan BPJS (Badan Penyelenggara

¹ Mahasiswa Program S1 Pembangunan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: nisatunazidah@gmail.com

² Dosen Pembimbing, Dosen Program Pembangunan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Jaminan Sosial) untuk menggunakan meningkatkan aksesibilitas. Tujuannya adalah memberikan layanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif.

Komentar yang diberikan oleh pasien mengatakan kurang memuaskan. Dari data yang ditemukan pada tanggal 04 Oktober 2023 di Profil Puskesmas Lempake 60% orang memberikan komentar yang negatif terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Lempake. Komentar tersebut mencerminkan ketidakpuasan dan lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Lempake.

Temuan dilapangan menunjukkan bahwa masih terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah dan profesional. Selain itu, beberapa aspek pelayanan, seperti waktu tunggu dan kualitas interaksi antara petugas dengan pasien, dinilai belum optimal, sehingga mengakibatkan ketidakpuasan di kalangan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengidentifikasi dan memahami aspek – aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan, serta mencari solusi untuk meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Lempake.

Berdasarkan standar yang telah ditetapkan oleh Puskesmas Lempake waktu penyesuaian setiap pasien hanya membutuhkan waktu 8 menit. Namun, kenyataannya prosesnya berlangsung lebih dari standar. Ada beberapa permasalahan yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih belum memenuhi standar yang diharapkan. Salah satu fenomena yang sering dihadapi pasien adalah waktu tunggu yang lama, baik pada pagi hari maupun siang hari, dengan ruang tunggu yang sering penuh sehingga pasien harus berdiri untuk menunggu antrean. Selain itu, perilaku perawat yang kurang ramah, dengan perkataan yang kadang ketus dan judes menambah ketidakpuasan pasien. Kondisi ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam manajemen waktu, kapasitas pelayanan, dan sikap tenaga medis untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Lempake.

Kerangka Dasar Teori

Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah proses di mana pemerintah atau organisasi menyediakan layanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang ada. Ini menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Jika pelayanan ini berfokus pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat, maka masyarakat akan merasa puas dengan layanan tersebut. Kualitas pelayanan ini langsung dirasakan oleh masyarakat, terutama dalam hal kemudahan akses terhadap barang atau jasa yang dibutuhkan.

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai “perihal atau cara meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa”

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai “perihal atau cara meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa”

Menurut Rarminto dan Winarsih ada beberapa asas pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, sebagai berikut :

1. Empati kepada pelanggan,
Orang – orang yang menangani masalah perizinan dan badan penyelenggara jasa perizinan harus memiliki kemampuan untuk berinteraksi dengan orang – orang yang menggunakan layanan mereka.
2. Keterbatasan prosedur
Untuk memastikan konsep one-stop shop benar – benar diterapkan, mekanisme perlu dipersiapkan sependek mungkin
3. Prosedur pelayanannya jelas
Prosedur pelayanan yang sederhana harus dibuat dan dibagikan kepada masyarakat umum oleh mereka yang memanfaatkan layanan tersebut.
4. Mengurangi jumlah layanan yang dibutuhkan
Persyaratan minimal yang diperlukan untuk mengelola layanan harus dibatasi pada hal – hal yang benar – benar penting
5. Kejelasan Otoritas
Kewenangan pegawai yang memberikan layanan kepada masyarakat perlu dirumuskan dengan jelas melalui pembuatan struktur tugas dan distribusi wewenang yang terperinci.
6. Transparansi biaya
Harus dikenakan biaya, dan harus ada keterbukaan yang maksimal.
7. Kepastian jadwal dan durasi layanan
Merasa tenang dan terkendali, jadwalnya nyaman, lamanya pelayanan juga harus diketahui
8. Minimalkan formulir
Bentuk – membentuk gabungan (satu bentuk yang dapat digunakan untuk tujuan berbeda) memerlukan desain bentuk yang efektif .
9. Memperpanjang masa berlakunya izin
Masa berlaku izin harus ditetapkan selama mungkin untuk mencegah individu terlalu sering mengajukan permohonan.
10. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers.
Hak dan kewajiban penyedia layanan dan pelanggan harus ditetapkan secara jelas, serta disertai sanksi dan aturan mengenai kompensasi.
11. Efektivitas penanganan keluhan.
Pelayanan yang baik sedapat mungkin mencegah keluhan. Mungkin, pelayanan yang baik harus mencegah keluhan. Menjamin bahwa pengaduan ditangani secara efisien dan masalah yang ada segera diperbaiki, suatu proses harus dilakukan jika terjadi keluhan.

Selain pedoman yang disebutkan diatas, pemberian pelayanan juga harus dipatuhi dan juga beberapa pedoman yang ditetapkan dalam dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan publik yang menyatakan bahwa penyelenggaraan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kemudahan penggunaan. Tata cara pelayanan publik bertugas melayani, mudah dipahami, dan mudah diikuti.
2. Presisi. Klarifikasi meliputi topik berikut ini : (a) administrasi dan spesifikasi dan teknis pelayan publik, (b) satuan kerja dan pejabat yang berwenang dan bertugas menyelenggarakan pelayanan publik, dan (c) rincian biaya layanan publik dan proses pembayarannya.
3. Ketentuan waktu. Penerapan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Hasil pelayanan diterima dengan akurat, tepat dan terbukti.
5. Keamanan. Kejelasan hukum dan rasa aman ditawarkan melalui prosedur dan barang pelayanan publik.
6. Tanggung jawab. Pemimpin penyedia layanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab untuk menyediakan layanan dan menyelesaikan aduan atau masalah yang muncul selama pelaksanaan layanan publik.
7. Sarana dan prasarana berfungsi penuh. Ketersediaan infrastuktur, alat kerja dan sumber daya lainnya yang memadai, seperti teknologi informasi (TI) dan telekomunikasi.
8. Aksesibilitas. Masyarakat mempunyai kemudahan akses terhadap teknologi telekomunikasi dan informasi, serta fasilitas pelayanan dan tempat serta lokasi yang sesuai.
9. Disiplin, sopan santun, dan ramah. Penyedia jasa harus disiplin, sopan dan santun serta menyampaikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Akses mudah. Lingkungan pelayanan perlu ditata dengan baik, secara konsisten dilengkapi dengan ruang tunggu yang nyaman, bersih, cukup penerangan, dan memiliki suasana yang indah dan menyehatkan. Selain itu juga perlu memiliki fasilitas pendukung yang cukup.

Teori Pelayanan Publik

Menurut Zeithmal, Berry, dan Parasuraman, ada lima ukuran utama yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan (Hardiansyah, 2018) yaitu:

- a) Bukti langsung atau benda nyata (Tangibles), seperti bangunan, perlengkapan staf, dan sistem komunikasi. Bisnis industri jasa sering kali menggunakan materi nyata untuk meningkatkan merek mereka dan memberikan layanan berkualitas tanpa batas kepada klien.
- b) **Keandalan (Reliability)** adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan

harapan pelanggan. Keandalan ini tidak hanya mencakup ketepatan waktu dalam penyampaian layanan, tetapi juga ketepatan dalam penyelesaian masalah serta akurasi dalam setiap tahap proses layanan. Dengan kata lain, keandalan menunjukkan seberapa baik perusahaan mampu menepati janji yang telah diberikan kepada pelanggan, baik dalam hal kualitas layanan, pemenuhan prosedur, maupun kesesuaian harga. Para pelanggan biasanya sangat mengharapkan perusahaan dapat diandalkan, terutama dalam memenuhi janji yang berkaitan dengan jasa yang mereka butuhkan. Ketika sebuah perusahaan dapat menunjukkan tingkat keandalan yang tinggi, kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan tersebut akan semakin kuat, yang pada akhirnya berkontribusi pada loyalitas pelanggan dan keberlangsungan hubungan jangka panjang. Dalam konteks bisnis, keandalan bukan hanya tentang kemampuan untuk menyediakan layanan, tetapi juga tentang kemampuan untuk menjaga konsistensi dalam memenuhi ekspektasi pelanggan.

- c) **Daya Tanggap (Responsiveness)** merujuk pada kesigapan dan kesediaan staf perusahaan dalam merespons kebutuhan pelanggan secara cepat dan efektif. Daya tanggap ini melibatkan kesediaan untuk mendengarkan dan menangani setiap pertanyaan, keluhan, permintaan, maupun masalah yang dihadapi oleh pelanggan. Dimensi ini juga menyoroti pentingnya memberikan perhatian penuh kepada pelanggan dalam setiap interaksi, baik melalui komunikasi langsung maupun secara online. Pelanggan sangat menghargai ketika permintaan atau keluhan mereka ditangani dengan segera, karena hal ini mencerminkan bahwa perusahaan menghargai waktu dan kepuasan mereka. Kecepatan dalam merespons, ditambah dengan penyelesaian masalah yang tepat, akan menciptakan kesan bahwa perusahaan peduli dan serius dalam memberikan layanan terbaik. Daya tanggap yang tinggi juga menjadi salah satu indikator penting dari kualitas layanan, karena pelanggan merasa dilayani dengan penuh perhatian dan tanpa penundaan yang tidak perlu.
- d) **Jaminan (Assurance)** berkaitan dengan rasa aman yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan melalui kompetensi, keahlian, serta sikap profesional staf yang memberikan layanan. Jaminan ini mencakup keyakinan pelanggan bahwa mereka dilayani oleh tenaga yang terampil dan berpengetahuan luas, yang mampu memberikan solusi tanpa risiko atau bahaya yang tidak diinginkan. Jaminan dalam layanan berarti memberikan ketenangan kepada pelanggan, dengan menghilangkan ketidakpastian atau kekhawatiran yang mungkin muncul terkait penggunaan produk atau jasa. Selain itu, jaminan juga

dapat mencakup aspek-aspek yang lebih luas, seperti keamanan data, transparansi dalam penetapan harga, serta kepastian bahwa setiap prosedur dilakukan dengan standar yang tinggi. Ketika pelanggan merasa yakin bahwa mereka berada di tangan yang tepat, mereka akan lebih percaya dan lebih nyaman menggunakan layanan yang disediakan. Hal ini membuat jaminan menjadi salah satu elemen penting dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

- e) **Empati (Empathy)** adalah kemampuan perusahaan dalam memahami dan merasakan kebutuhan serta keprihatinan pelanggan secara mendalam, yang diwujudkan melalui interaksi yang personal dan perhatian yang tulus. Empati dalam layanan berarti perusahaan tidak hanya berfokus pada aspek teknis dari layanan yang diberikan, tetapi juga memperhatikan aspek emosional pelanggan. Dalam praktiknya, empati dapat diwujudkan melalui percakapan yang bersifat personal, pemahaman terhadap masalah pelanggan, dan pemberian solusi yang disesuaikan dengan kebutuhan spesifik mereka. Aspek empati yang paling penting adalah kemampuan staf untuk berkomunikasi dengan cara yang ramah, lugas, dan tidak formal, sehingga pelanggan merasa dihargai sebagai individu yang unik dan penting. Pelanggan yang merasa diperlakukan dengan empati cenderung merasa lebih puas dengan layanan yang mereka terima, karena mereka merasa didengarkan dan dimengerti. Dalam jangka panjang, sikap empati ini tidak hanya membantu membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan, tetapi juga meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

Aspek yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Dalam Tesis Kualitas Pelayanan Publik Menurut Hardiansyah menyatakan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas layanan publik.:

1. Motivasi kerja pejabat mempunyai pengaruh yang besar terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Pengawasan masyarakat yang mencakup komunikasi dan nilai – nilai kemasyarakatan mempunyai dampak yang besar terhadap kualitas pelayanan publik.
3. Implementasi kebijakan penataan ruang berdampak besar terhadap kualitas pelayanan publik.
4. Kinerja pegawai dipengaruhi oleh motivasi kerja dan lingkungan kerja.
5. Perilaku petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik.

Kualitas pelayanan kesehatan

Mutu pelayanan kesehatan menitik beratkan oleh gagasan bahwa pelayanan Kesehatan mempunyai tiga landasan utama : mutu, akses, dan biaya. Kualitas juga dapat diasosiasikan sebagai proses kenaikan yang bertahap dan berkesinambungan. Menurut Assaf (2009) Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang terfokus pada kebutuhan klien, mudah diakses, dikelola, terjangkau, dan sesuai. Memuaskan permintaan dan harapan klien adalah kunci untuk mencapai kualitas.

Kualitas Pelayanan Puskesmas (dipuskesmas)

Menurut Tjiptono (2008) kualitas adalah keadaan dinamis yang memenuhi atau melampaui harapan. Ketika menyangkut produk, layanan, manusia, prosedur, dan lingkungan. Menurut Kashmir (2017) seseorang atau organisasi yang menyediakan layanan melakukan sesuatu untuk membuat pelanggan, rekan kerja, dan pemimpin bahagia. Meskipun demikian, kapasitas anggota staf untuk melakukan pekerjaannya memerlukan kemampuan mereka untuk sepenuhnya mengabdikan diri dalam memberikan layanan dan bantuan kepada klien serta keterampilan memecahkan masalah saat memberikan layanan.

Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa masalah yang dibahas dalam penelitian ini berkaitan dengan aspek – aspek khusus dari realita sosial yang berkaitan dengan pikiran, persepektif, sikap, dan Tindakan manusia. Untuk mengumpulkan data penelitian ini dilakukan di Puskesmas Lempake Kota Samarinda. Untuk permulaan, para informan dipilih dan diidentifikasi melalui observasi dan wawancara. Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan tiga Teknik yaitu observasi dengan melihat website resmi Puskesmas Lempake untuk melihat jadwal buka Puskesmas pada website tersebut terdapat komentar serta saran – saran yang diberikan oleh pasien Puskesmas Lempake. Wawancara langsung dilakukan di ruang tunggu di Puskesmas Lempake. Ditemukan 5 pasien untuk di wawancara serta Dokumentasi. Adapun lokasi pada penelitian ini yaitu UPTD Puskesmas Lempake terletak di JL. D.I Panjaitan, Kebun Agung No. 1 Kelurahan Lempake Kecamatan Samarinda Utara Kabupaten Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur 75119.

Hasil Penelitian

Berwujud/ Bukti Langsung (Tangible)

Pada dimensi ini, pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan dan masih banyak sarana dan prasarana yang rusak sehingga kurang nyaman untuk digunakan. Berdasarkan wawancara, kebanyakan responden atau pasien menyatakan bahwa fasilitas di Puskesmas Lempake cukup memadai dan mudah di akses. Jarak tempuh rumah ke Puskesmas berkisar antara 5 hingga 15 menit, yang dianggap cukup dekat oleh para pasien. Namun, beberapa responden mengeluhkan mengenai peralatan yang sering mengalami

gangguan, terutama system computer untuk pendaftaran yang menyebabkan proses pendaftaran menjadi lama. Adapun pasien yang tidak menggunakan BPJS membayar secara mandiri juga mengeluhkan tentang pelayanan yang ada di Puskesmas Lempake, karena menurut pasien tersebut membayar secara mandiri dan BPJS pelayanannya tetap sama tidak ada perbedaan sedikit pun. Selain itu pasien juga mengeluhkan tentang perawat yang kurang ramah dan sopan. Pasien juga ada yang menilai perawat itu kan sifat dan sikapnya berbeda – beda jadi setiap perawat dan tenaga medis pun memiliki sifat dan sikap yang berbeda – beda jadi kita tidak bisa menilai sama rata. Karena kebanyakan pasien mendapatkan perawat yang omongannya kadang ketus, tidak sopan dan ramah. Sehingga pasien ingin bertanya – tanya tentang kesehatannya tidak enak hati sebab perawat dan tenaga medisnya ketus.

Kehandalan (Reliability)

Kualitas pelayanan di puskesmas Lempake masih tergolong kurang memuaskan. Berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangible, reliability, empathy, assurance, responsiveness. Sebagian besar responden menilai bahwa pelayanan yang diterima belum menyentuh harapan mereka. Dimensi reliability dan responsiveness mendapatkan skor terendah, menunjukkan adanya masalah pada konsistensi pelayanan dan kecepatan dalam merespon kebutuhan pasien.

Pasien bisa menunggu lebih dari satu jam untuk mendapatkan pelayanan dasar. Hal ini disebabkan oleh kekurangan tenaga medis dan prosedur administrative yang lambat. Antrian Panjang terjadi pada tahap pendaftaran, pemeriksaan, dan pengambilan obat, membuat proses pelayanan terasa berlarut – larut. Adapun hasil penelitian yang peneliti didapatkan beserta beberapa hasil wawancara yang telah dilakukan. Berikut ini adalah hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti selama proses penelitian terhadap informan kunci yakni Pasien Puskesmas Lempake.

Ada beberapa pasien yang merasa bahwa sikap dan sifat perawat berbeda – beda dan merasa tidak diperlakukan secara adil. Tetapi sebenarnya setelah diteliti lebih lanjut, setiap perawat itu memiliki kepribadian yang berbeda dan tidak semua itu ketus dan tidak sopan santun. Ada juga perawat yang telah menerapkan sikap sesuai visi dan misi puskesmas tetapi juga ada yang belum menerapkan sifat dan sikapnya sesuai visi misi yang ada.

Empati (Empathy)

Beberapa pasien Puskesmas merasa antrian yang melewati batas wajar atau tidak sesuai dengan standart kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas, dikarenakan system computer bahkan adanya pasien yang membludak jadi antrian bisa lebih lama, namun pasien merasakan sikap yang tidak ramah dari perawat itu sehingga pasien kesulitan saat melakukan konsultasi. Perawat cenderung memberikan sikap ketus saat menjawab pertanyaan dari pasien, maka dari itu pasien merasa tidak dihargai karena jawaban dari perawat yang

tidak enak dihati bisa menyebabkan pasien tidak ingin Kembali berobat ke Puskesmas karena pasien tau bahwa sikap dan sifat perawat di Puskesmas tidak professional.

Perawat juga tidak boleh melakukan Tindakan yang diksiminasi atau Tindakan yang membeda – bedakan pasien dari segi manapun itu. Berdasarkan wawancara di atas, beberapa pasien Puskesmas merasa antrian yang melewati batas wajar atau tidak sesuai dengan standart kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas, dikarenakan system computer bahkan adanya pasien yang membludak jadi antrian bisa lebih lama, namun pasien merasakan sikap yang tidak ramah dari perawat itu sehingga pasien kesulitan saat melakukan konsultasi.

Jaminan (Assurance)

Assurance atau *jaminan* adalah pengetahuan dan perilakukaryawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Lempake sering menjadi perhatian masyarakat, terutama terkait kualitas pelayanan. Salah stau dimensi penting dalam kualitas pelayanan adalah jaminan (assurance), yang mencakup kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan rasa aman bagi pasien. Banyak pasien mengeluhkan sikap perawat yang tidak ramah dan waktu tunggu yang lama di Puskesmas ini. Perilaku perawat yang kurang ramah cenderung kasar sangat mempengaruhi dimensi jaminan ini.

Kesopanan dan kredibilitas menjadi hal yang dipertanyakan ketika perawat menunjukkan sikap yang tidak menghargai pasien, sehingga menurunkan tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Pasien mungkin merasa bahwa perawat tidak cukup kompeten atau peduli dalam menjalankan tugasnya. Waktu tunggu yang lama juga menjadi masalah utama. Hal ini bisa menunjukkan adanya masalah dalam manajemen waktu dan proses kerja di Puskesmas yang pada gilirannya membuat pasien meragukan kompetensi system pelayanan Kesehatan. Waktu tunggu yang lama juga dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan kecemasan bagi pasien, terutama bagi mereka yang membutuhkan perawatan segera. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Lempake, perlu diadakan pelatihan rutin bagi perawat untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan pelayanan mereka, termasuk aspek kesopanan dan empati. Selain itu, perlu ada pengembangan professional yang berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi teknis dan pengetahuan perawat. System antrian dan proses juga perlu diperbaiki untuk mengurangi waktu tunggu. Implementasi system antrian elektronik atau system janji temu dapat membantu mengatur aliran pasien dengan lebih efisien. Peningkatan fasilitas

fisik, seperti ruang tunggu yang nyaman, dan ketersediaan peralatan medis yang memadai juga penting untuk mendukung proses pelayanan yang cepat dan efisien.

Daya Tanggap (Responsiveness)

Pasien pun berharap agar adanya evaluasi kinerja perawat terhadap waktu pelayanan yang telah diberikan. Dalam peraturan standar pelayanan Puskesmas Lempake dituliskan bahwa waktu pelayanan dan penginputan data hanya membutuhkan waktu sekitar 10 menit; waktu ini termasuk input data, penjelasan apa yang dikeluhkan 5 menit, bikin kartu puskesmas jika belum punya (pasien baru) 2 menit; dan pembuatan berkas rekam medis 3 menit.

Selain itu fasilitas yang tidak memadai dan kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan juga menjadi sumber ketidakpuasan pasien. Kesulitan ini disebabkan oleh beban kerja tinggi dan kekurangan staf medis, yang memperlambat tanggapan terhadap pasien. Proses pelayanan yang Panjang dan prosedur administratif yang rumit juga memperburuk situasi, menyebabkan pasien merasa tidak di perhatikan.

Masih ada pasien yang merasa kecewa, merasa kurang puas terhadap waktu pelayanan yang diberikan itu tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah tertera di puskesmas. Pasien pun berharap agar adanya evaluasi kinerja perawat terhadap waktu pelayanan yang telah diberikan. Dalam peraturan standar pelayanan Puskesmas Lempake dituliskan bahwa waktu pelayanan dan penginputan data hanya membutuhkan waktu sekitar 10 menit; waktu ini termasuk input data, penjelasan apa yang dikeluhkan 5 menit, bikin kartu puskesmas jika belum punya (pasien baru) 2 menit; dan pembuatan berkas rekam medis 3 menit. Hal ini juga sebenarnya dikarenakan loket pendaftaran yang hanya sedikit, kurangnya petugas ataupun kerusakan dalam system komputer dibandingkan sama jumlah pasien yang banyak sehingga pasien harus menunggu lama untuk waktu pendaftaran.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian serta pembahasan yang telah dilakukan dengan secara baik observasi, wawancara, dokumentasi atau melalui dokumen – dokumen pendukung lainnya, penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan bahwa Puskesmas Lempake masih belum memenuhi standar karena beberapa pasien mengeluhkan di waktu tunggu yang sangat lama, itupun tidak sesuai yang ada di standar Puskesmas Lempake. Masih ada sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti kursi yang kurang untuk di ruangan tunggu.

Pelayanan di Puskesmas Lempake, Kota Samarinda, belum memenuhi standar yang diharapkan masyarakat. Pasien mnegeluhkan kurangnya empati dan kepastian dari petugas Kesehatan, serta waktu tunggu yang Panjang. Meskipun fasilitas fisik memadai, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu perlu

ditingkatkan. Secara keseluruhan, Puskesmas Lempake harus meningkatkan komunikasi petugas, mengelola waktu tunggu dengan lebih baik, dan memperbaiki aspek layanan untuk memenuhi standar yang diharapkan.

Dari seluruh dimensi teori pelayanan publik yang digunakan, Sebagian pasien Puskesmas menyatakan bahwa puskesmas lempake masih perlu peningkatan untuk memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Agar pasien bisa mendapatkan pelayanan yang mereka inginkan.

Rekomendasi

1. Kepala Puskesmas agar bisa mengadakan pelatihan rutin bagi perawat atau petugas medis mengenai komunikasi yang efektif dan etika pelayanan untuk meningkatkan sikap ramah dan sopan santun.
2. Dinas Kesehatan perlu menambah jumlah tenaga medis, staf Kesehatan, dan disarankan untuk meningkatkan fasilitas dan infrastruktur di Puskesmas Lempake.
3. Dinkes diharapkan segera merespons permintaan yang telah diajukan oleh Puskesmas untuk penambahan SDM. Peningkatan jumlah SDM akan membantu mempercepat pelayanan, mengurangi waktu tunggu pasien, dan meningkatkan perhatian terhadap kebutuhan pasien.
4. Dinkes perlu melakukan pengawasan dan evaluasi berkala terhadap kinerja Puskesmas Lempake.
5. Kemenkes dan Dinkers perlu mempercepat proses administrasi terkait permintaan yang diajukan oleh Puskesmas Lempake.
6. Pemerintah sebaiknya meningkatkan anggaran untuk sector Kesehatan, khususnya untuk Puskesmas Lempake. Pemerintah perlu fokus oada perbaikan infrastruktur.
- 7.

Daftar Pustaka

- Alifah, F. N. (2022). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lempake*. 1–23.
- Dr. Hardiansyah, M. S. (2011). *kualitas pelayanan publik konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya* (Edisi 1). Penerbit Gava Media.
- Fauzi. (2019). Bab II Landasan Teori. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Hayati, Y. S. (2020). *PELAYANAN PUBLIK DAN E-GOVERMENT Sebuah Teori dan Konsep* (Edisi 1). PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Herdiansyah. (2018). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK :Konsep Dimensi, Indikator dan implementasinya* (Edisi Pert). Penerbit Gava Media.
- Kamaruddin Sellang, S.Sos., M. A. P. (2022). *STRATEGI DALAM KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*. Q iara Media.
- Kesehatan, D., Akuntabilitas, L., & Dana, K. (2019). *SATKER 07 (169020)*. 07(16).

- Kusnadi, I. H. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di Puskesmas Pagaden Kabupaten Subang. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 16(1), 24–32. <http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/FIA/article/view/612>
- Marlin, M., Daud, L., & Marthen, K. (2019). Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online Di Kota Manado. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1–11.
- Media, P. G. (Ed.). (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya* (Edisi Pert).
- M.Si. Dr.Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Penerbit Gava Media.
- Nurlinawati, I., & Putranto, R. H. (2020). Faktor-Faktor Terkait Penempatan Tenaga Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama Daerah Terpencil/Sangat Terpencil. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 4(1), 31–38. <https://doi.org/10.22435/jpppk.v4i1.3312>
- Nuviana, W., Noor, M., & B, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Uptd. Puskesmas Lempake. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(4), 1621–1634.
- Rahman, A., Ningsih, N. H. I., & Jehadiani, O. G. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pada pelayanan Pendaftaran Dan Pengurusan Perkara Di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram. *JIAIP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 7(1), 13. <https://doi.org/10.31764/jiap.v7i1.772>
- Rahman, M. (2017). Kualitas Layanan Kesehatan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 30. <https://doi.org/10.26858/jiap.v7i1.3437>
- Rijali, A. (2018). *Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin*. 17(33), 81–95.
- Sasmito, N. C. (2019). Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas. *Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 7, 1–7.
- Sri Irmawati, H. Sultan M., dan N. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Jurnal Katalogis*, 5, 188–197.