

# Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sedati Sidoarjo

Disusu Oleh :

**Muhammad Fidi Syahrul Muslim**

Dibimbing Oleh :

**Drs. Judhi Hari Wibowo, M, Si**

---

## ABSTRAK

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kewajiban pemerintah daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan demokratis dan memberikan pelayanan public yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah daerah) merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis pelayanan Puskesmas Sedati Sidoarjo pada pasien rawat inap serta mengetahui dan menganalisis penerapan Indikator Kepuasan Masyarakat sesuai peraturan Menpan dan Reformasi Birokrasi Indonesia. Metode penelitian menggunakan angket atau kuesioner dengan wawancara serta observasi. Teknik analisis menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Terdapat 20 responden yang diteliti pada penelitian ini dengan menjawab pertanyaan berdasarkan kuesioner yang diberikan untuk menilai pendapat masyarakat mengenai pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian berdasarkan hasil pengolahan data kualitatif melalui wawancara dan observasi secara umum mengenai pelayanan Puskesmas Sedati Sidoarjo khususnya pasien rawat inap baik dan memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa pihak Puskesmas Sedati Sidoarjo senantiasa mengupayakan memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dengan memperbaiki dan berusaha memberikan kepuasan pada masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Pasien Rawat Inap, Puskesmas Sedati Sidoarjo

## I. PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan dituntut untuk memberikan informasi kesehatan yang tepat kepada setiap pasien. Hal ini sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 4 UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik dilakukan dengan berdasarkan asas persamaan perlakuan,

keprofesionalan, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan ketepatan waktu, kesamaan hak, kepastian hukum, partisipatif, keterbukaan dan akuntabilitas.

Berdasarkan pada pasal 4 UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tersebut menyebabkan pergeseran paradigma dengan ditandai pengelolaan sebuah organisasi yang menerapkan pola manajemen mutu dan pelayanan yang handal. dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, termasuk

pada sektor pelayanan kesehatan, sehingga kepuasan pasien menjadi tolok ukur tingkat pelayanan kesehatan.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Thariq, 2013). Kewajiban pemerintah daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan demokratis dan memberikan pelayanan public yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah daerah) merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Makna pelayanan publik dikemukakan oleh Karmani (2011) yang menyatakan bahwa pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 disebutkan pelayanan publik adalah segala kegiatan upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Pengalaman pasien merupakan dasar terciptanya rasa percaya yang akan mempengaruhi pendapat serta respon konsumen dengan salah satu pihak pemberi layanan kesehatan. Apabila konsumen merasa tidak percaya dan tidak nyaman dengan penyedia jasa berdasarkan pengalaman yang telah dialami akan menimbulkan keluhan dan komplain (Kartikasari, dkk, 2014). Oleh karena itu, penyedia jasa dapat memperhatikan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, termasuk rumah sakit sebagai salah satu penyedia fasilitas publik di sektor kesehatan. Kinerja sebuah lembaga kesehatan dapat diukur dengan menggunakan indikator pelayanan yang diberikan kepada setiap pasiennya.

Alasan pemilihan puskesmas Sedati Sidoarjo yakni sebagai salah satu puskesmas yang dijadikan andalan oleh masyarakat maka diperlukan sebuah evaluasi mengenai pelayanan puskesmas daerah yang memenuhi standart pelayanan publik sesuai peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara terkait dengan pelayanan publik khususnya di bidang kesehatan.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pasien rawat inap di Puskesmas Sedati Sidoarjo berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur?
2. Faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik khususnya di Puskesmas Sedati Sidoarjo?

## **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menganalisis kesesuaian kualitas pelaksanaan pelayanan publik dalam hal kesehatan dengan peraturan Menpan dan Reformasi Birokrasi Indonesia
2. Mengetahui faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik khususnya di Puskesmas Sedati Sidoarjo

## **II. LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **Landasan Teori**

#### **Pelayanan Publik**

#### **Pengertian Pelayanan Publik**

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Thariq, 2013). Kewajiban pemerintah daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan demokratis dan memberikan pelayanan public yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah daerah) merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Komarudin (2011) menyebutkan bahwa Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengacu pada Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berisi 7 (tujuh) butir penting, yaitu:

1. Dasar (untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pedoman umum oleh aparatur pemerintah pemberi pelayanan).
2. Kedua, maksud dan tujuan (sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan sesuai kewenangan yang diaman dan mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima)
3. Hakikat pelayanan publik (pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat).
4. Asas pelayanan publik (transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban).
5. Kelompok pelayanan publik yang terdiri dari pelayanan administratif (pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan publik, antara lain KTP, SIM, Akta Catatan Sipil, dan BPKB), pelayanan barang (pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, seperti air bersih, listrik, dan telepon), dan pelayanan jasa (pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik, seperti pendidikan, kesehatan, jasa transportasi, dan perbankan).
6. Penyelenggaraan pelayanan publik mengandung sepuluh butir penting, yaitu:
  - a. Prinsip pelayanan publik (kesederhanaan, kejelasan, kepastian

- waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan-kesopanan-keramahan, dan kenyamanan);
- b. Standar pelayanan publik (prosedur, waktu, biaya, produk, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan);
  - c. Pola penyelenggaraan pelayanan publik (fungsional, terpusat, terpadu, dan gugus tugas);
  - d. Biaya pelayanan publik (penetapan besarnya biaya/tarif pelayanan harus memperhatikan:
    - 1) Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat
    - 2) Nilai/harga yang berlaku atas barang dan atau jasa,
    - 3) Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengujian; dan
    - 4) Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - e. Pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita
  - f. Pelayanan khusus (VVIP, VIP, eksekutif, dan bisnis);
  - g. Biro jasa pelayanan (mempunyai izin usaha);
  - h. Tingkat kepuasan masyarakat (indeks kepuasan masyarakat);
  - i. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik (melekat, fungsional, masyarakat); dan
  - j. Penyelesaian pengaduan dan sengketa (tindak lanjut pengaduan masyarakat, ombudsman).

**Bentuk Pelayanan Publik** Kumayza (2013) mengemukakan bahwa bentuk pelayanan yang diberikan kepada

masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis pelayanan yaitu:

a. Pelayanan administrasi

Pelayanan yang hasilnya berupa berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan publik, seperti status kewarganegaraan dan kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen tersebut diantaranya adalah Kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta pernikahan, buku pemilik kendaraan bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Surat Izin Mengemudi (SIM), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Sertifikasi kepemilikan/penguasaan tanah, paspor, dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Pelayanan yang hasilnya berupa berbagai bentuk atau jenis barang yang dipakai oleh publik, seperti penyediaan tenaga listrik, air bersih, jaringan telepon, dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Pelayanan yang hasilnya berupa berbagai jasa yang diperlukan oleh publik, seperti penyelenggaraan transportasi, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan pendidikan, juga penyelenggaraan fasilitas-fasilitas umum lainnya.

### **Kualitas Layanan**

#### **Pengertian Kualitas Layanan**

Jasa merupakan layanan seseorang atau instansi yang akan memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan artian tersebut, dapat diketahui bahwa jasa tidak pernah ada dan hasilnya dapat dilihat setelah terjadi. Jasa tidak dapat diproduksi pada suatu tempat dan dikirim ke tempat lain serta tidak dapat disimpan layaknya barang. Jasa terdiri dari tindakan dan interaksi yang merupakan kontak sosial antara produsen dan konsumen (Piri, 2013).

### ***Service Quality (SERVQUAL)***

Menurut Sari (2013:4), *Service quality* atau kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan perbandingan persepsi para masyarakat atas layanan yang benar-benar diterimanya. Berdasarkan konsep tersebut, terdapat lima dimensi dalam *ServQual* menurut Irawan (2009:129) yaitu:

1. Bukti fisik (*tangibles*).
2. Keandalan (*reliability*).
3. Daya tanggap (*responsiveness*).
4. Jaminan (*assurance*).
5. Empati (*empathy*).

### **Kepuasan Masyarakat**

#### **Pengertian Kepuasan Masyarakat**

Menurut Aryani dan Rosinta (2010) kepuasan adalah keseluruhan sikap masyarakat setelah mendapatkan dan menggunakan suatu barang dan jasa. Dalam hal ini institusi publik harus mengetahui kebutuhan dan keinginan masyarakat agar dapat memberikan jasa yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat sehingga akan tercapai kepuasan yang lebih jauh lagi dapat menciptakan kesetiaan masyarakat. Kepuasan masyarakat juga diartikan sebagai respon berupa perasaan puas yang timbul karena pengalaman yang telah didapat sebelumnya. Kepuasan masyarakat dijadikan sebagai parameter penting sehingga dapat meningkatkan serta menciptakan kualitas pelayanan publik yang prima (Asep *et.al.*, 2012).

#### **Indikator Kepuasan Masyarakat**

Beberapa karakteristik pelayanan publik yang dinilai dalam pengukuran IKM sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur dapat diidentifikasi indikator pengukuran

Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan.
3. Kejelasan petugas pelayanan.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan.
5. Tanggungjawab petugas pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan.
7. Kecepatan pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan.
9. Kesopanan dan keramahan petugas.
10. Kewajaran biaya pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan.
12. Kepastian jadwal pelayanan.
13. Kenyamanan lingkungan.
14. Keamanan pelayanan.
15. Penanganan pengaduan.
16. Prasarana dan Sarana

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **Tipe Penelitian**

Penelitian yang akan dilakukan saat ini adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, seperti misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2012:6). Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Dengan demikian, penelitian ini nantinya adalah menggambarkan SOP, gangguan teknis dan kinerja layanan kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif.

#### **Lokasi Penelitian**

Untuk mendukung penelitian ini, peneliti melakukan studi pustaka dan studi lapangan. Studi pustaka, lokasi penelitian meliputi Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,

Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Perpustakaan Nasional, serta e-library yang diakses melalui internet. Adapun untuk studi lapangan dilakukan di Puskesmas Sedati Sidoarjo

### **Fokus Penelitian**

Fokus dalam penelitian ini sebagai pihak yang mencari latar belakang masalah mengenai penerapan SOP dan gangguan teknis yang dialami masyarakat serta menilai layanan kesehatan masyarakat. Peneliti menganalisis kendala dan hambatan yang dialami serta memberikan solusi atas permasalahan yang ada pada objek penelitian yakni Puskesmas Sedati Sidoarjo.

### **Narasumber Informan**

Data-data penelitian didapatkan dari subyek penelitian yang menjadi *key informan*. *Key informan* (informan kunci) dapat diartikan sebagai mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian atau informan yang mengetahui secara mendalam tentang permasalahan yang sedang diteliti (Moleong, 2012:132).

### **Populasi Dan Sampel Penelitian**

#### **Populasi**

Peneliti menentukan populasi pada penelitian ini adalah pasien Puskesmas Sedati Sidoarjo selama bulan Januari 2017 hingga Juni 2017 yaitu Populasi yang diambil sebanyak rata-rata 1000 pasien.

#### **Sampel**

Dalam pengambilan sampel pada penelitian ini tidak semua anggota populasi diambil, tetapi hanya sebagian dari populasi. Penelitian ini mengambil sampel dari masyarakat yang berobat dan pengguna layanan pasien Puskesmas Sedati Sidoarjo pada saat penelitian dilakukan dan diambil sebanyak 23 responden

### **Teknik Pengumpulan Data**

Data-data penelitian dikumpulkan melalui beberapa cara, antara lain:

#### 1. Wawancara

Wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur. Menurut Sugiyono (2012:138) wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Dengan demikian, nantinya peneliti akan menyiapkan terlebih dahulu instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis.

#### 2. Pengamatan langsung (*observation*)

Sugiyono (2012:145) menjelaskan observasi sebagai kegiatan memperhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut.

### **Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu:

#### a. Data primer

Data primer yang diperoleh dalam penelitian ini berupa hasil wawancara dengan informan penelitian. Wawancara dilakukan secara tatap muka langsung kepada informan sehingga nantinya dapat diketahui sistem SOP, gangguan teknis serta kinerja layanan masyarakat mengenai pengaduan masyarakat .

#### b. Data sekunder

Data sekunder pada penelitian ini berupa gambaran umum Puskesmas Sedati Sidoarjo, seperti sejarah institusi, visi dan misi; struktur organisasi dan deskripsi kerja.

### **Teknik Analisis Data**

Langkah-langkah analisis data deskriptif kualitatif menurut Moleong (2012) dimulai dengan:

- a. Menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu wawancara, pengamatan secara langsung dan dokumentasi.
- b. Reduksi data, dilakukan dalam penelitian dengan merangkum catatan-catatan lapangan dengan memilah hal-hal pokok yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian, selanjutnya rangkuman catatan-catatan lapangan disusun secara sistematis agar gambaran dapat lebih tajam.
- c. Kategorisasi, dilakukan dengan mengelompokkan data yang telah ditelaah dan direduksi sesuai dengan definisi variabel.
- d. Pemeriksaan keabsahan data. Menguji keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan informan lain untuk melakukan *cross check* hasil data yang diperoleh seperti hasil wawancara berupa rekaman, foto dan isian pernyataan yang di *cross check* dengan dokumen tertulis perusahaan yang diminta. Ketika kedua sumber data sudah dinyatakan benar dan sama maka data yang di *cross check* dinyatakan diuji keabsahannya.
- e. Penafsiran data, dilakukan dengan menjawab rumusan masalah yang dilakukan dengan deskripsi analitik. Deskripsi analitik adalah rancangan yang dikembangkan dari kategori-kategori yang telah ditemukan dan mencari hubungan yang disarankan atau yang muncul dari data.
- f. Menarik kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dirumuskan berdasarkan pada rumusan masalah penelitian. Pada tahap ini akan dirumuskan SOP, gangguan teknis dan kinerja layanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Sedati Sidoarjo.

#### IV. PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

##### Deskripsi Lokasi/Obyek Penelitian

##### Profil Puskesmas

Lokasi Puskesmas Sedati terletak di Sidoarjo

##### Penyajian Data Lapangan

##### Data Responden/Informan Penelitian

Data informan yang dijadikan responden terdapat 23 responden yang diwawancari. Berikut daftar nama responden secara lengkap:

Tabel 4.1 Data Responden/Informan Penelitian

No.	Nama	Jenis Kelamin	Usia (th)	Alamat
1.	Sidiq	L	60-70	Waru
2.	Maryon	L	60-70	Perumahan Menanggal
3.	Bu Suryani	P	60-70	Gayungsari Barat
4.	Pak Ridwan	L	50-60	Sedati Agung
5.	Ardinal	L	50-60	Gayungsari
6.	Tatik Sudarto	P	60-70	Rungkut Menanggal
7.	Jumiati	P	60-70	Medokan Ayu
8.	Supiyah	P	40-50	Siwalankerto
9.	Ponidi	L	40-50	Suwon Regency
10.	Endarwati	P	30-40	Mulyosari
11.	Sundarwati	P	20-30	Nginden
12.	Ngatno	L	40-50	Siwalankerto Timur
13.	Seh	P	40-50	Kutisari
14.	Supailan	L	40-50	Kenjeran
15.	Sari	L	20-30	Wonokromo
16.	Suyono	L	30-40	Jl. Anggrek Prapen
17.	Hikam	L	40-50	Sukolilo
18.	Venti	P	20-	Mulyosari

			30	
19.	Wirda	P	20-30	Siwalanketro no.128 B
20.	Ponikem	P	40-50	Bendul Merisi Selatan

### Deskripsi Jawaban Responden/ Informan Penelitian

Menurut responden berbagai hal positif maupun negatif yang disampaikan mengenai pelayanan Puskesmas Sedati Sidoarjo sebagai rumah sakit negeri kelas B yang menyediakan berbagai fasilitas bagi pengguna BPJS. Menurut Bu Ani selaku pihak HUMAS Puskesmas Sedati Sidoarjo menjelaskan bahwa Puskesmas Sedati Sidoarjo senantiasa melakukan perubahan dan menjaga kualitas secara fisik maupun psikis mengenai pelayanan rumah sakit yang diberikan pada pasien pada umumnya dan pengguna BPJS pada khususnya. Berikut hasil wawancara penulis dengan responden terkait pelayanan dan kepuasan masyarakat :

### Deskripsi Jawaban Responden

Dalam penelitian ini variabel kualitas pelayanan meliputi indikator tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empati.

Peneliti melakukan wawancara pada 20 responden yang memiliki penilaian hampir sama mengenai kualitas pelayanan di Puskesmas Sedati Sidoarjo khusus bagi pengguna BPJS. Hasil wawancara dapat dilihat dibawah ini sebagai berikut:

#### 1. Tangible (Bukti Langsung)

Menurut Pak Sidiq Purnomo, pelayanan Puskesmas Sedati Sidoarjo sudah cukup baik untuk kelas rumah sakit negeri. Pegawai memberikan perhatian yang baik bagi pasien. Penataan lingkungan dan kenyamanan kebersihan secara fisik terus diperbaiki dan dipugar meskipun bangunan yang dipakai bangunan lama.

#### 2. Reliability (Kehandalan)

Menurut Pak Ponidi, pegawai Puskesmas Sedati Sidoarjo cukup cepat dan tepat dalam melayani dan menghadapi berbagai keluhan yang dialami pasien.

#### 3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Bu Seh sebagai pasien yang baru 3 bulan merasakan pelayanan Puskesmas Sedati Sidoarjo menjelaskan bahwa dulu sempat terjadi kesalahan obat oleh Apoteker namun pihak apotek lain segera tanggap menyadari kesalahan dan meminta maaf pada pasien tanpa diminta sigap membantu pasien tersebut untuk berjalan.

#### 4. Assurance (Jaminan)

Bu Wirda menjelaskan bahwa selama ia mengantar ibunya yang sakit merasakan perubahan yang baik pada kesehatan ibunya. Pelayanan yang tepat waktu dan disiplin juga diberikan oleh pihak rumah sakit.

#### 5. Empati (Empati)

Responden lain yakni Bu Ponikem menjelaskan bahwa dulu beliau pernah keliru memeriksakan darah di salah satu laboratorium. Hasil yang keliru tersebut menyebabkan obat yang diambil tentu salah. Salah seorang teman kemudian menyarankan untuk periksa di laboratorium Puskesmas Sedati Sidoarjo.

### Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Masyarakat

Dalam penelitian ini variabel Hasil wawancara dapat dilihat dibawah ini sebagai berikut:

#### 1. Prosedur Pelayanan

Pak Suyono menceritakan bahwa, "Di Puskesmas Sedati Sidoarjo karyawan rapi, sigap memberikan keterangan pada pasien. Informasinya jelas serta sistematis mengenai prosedur atau urutan pelayanan bagi pasien pengguna BPJS.



2. Persyaratan Pelayanan
 

Bu sari yang baru merasakan pelayanan kurang lebih sebulan memberikan keterangan bila penjelasan mengenai berbagai informasi terkait rumah sakit dengan jelas dan baik..
3. Kejelasan Biaya Perawatan
 

Bapak Supailan yang mengenal beberapa pegawai rumah sakit menjelaskan dengan detail bagaimana pegawai melayani pasien pengguna BPJS mengenai fasilitas apa saja yang disediakan berapa besar biaya yang harus dikeluarkan dari pihak Puskesmas Sedati Sidoarjo sesuai ketentuan yang memang berlaku.
4. Petugas Pelayanan Disiplin Dan Tepat Waktu
 

Pak Ngatno yang bekerja sebagai PNS turut membeberkan mengapa beliau memilih berobat di Puskesmas Sedati Sidoarjo. “Dokter datangnya pagi mbak mulai jadwal praktek dan kontrol sesuai jadwal mulai pagi pukul 06.00 WIB hingga tengah malam sesuai jadwal yang telah ditentukan.
5. Petugas Pelayanan Bertanggungjawab
 

Pengalaman yang hampir sama dialami Bu Jumiati, saat itu pegawai apotek salah memberi obat dan Bu Jumiati menyadari hal tersebut, mengetahui hal tersebut pihak apoteker langsung bertanggung jawab dan mengganti obat serta meminta maaf.
6. Petugas Pelayanan Memiliki Kompeten
 

Bu Tatik Sudarto sebagai salah satu penderita kolesterol menceritakan bahwa kolesterol yang dimiliki saat ini sudah berkurang atas anjuran, saran dan pengobatan dokter serta perawat di sini.
7. Petugas Pelayanan Bertindak Cepat Dan Tepat
 

Pak Ardinal memberi penilaian bahwa “Pegawai langsung paham dan mengerti apa yang dibutuhkan pasien dengan cepat, tepat, tanggap dan
- cermat. Melihat situasi apapun yang dihadapi pegawai, perawat dan dokter saat menangani pasien meskipun dalam kondisi yang cukup sibuk tetap memperhatikan profesionalitas, keramahan dan mampu bertindak cepat dan tanggap untuk melayani dan memenuhi kebutuhan pasien.
8. Petugas Berlaku Adil
 

Ketika hal yang dibutuhkan pasien tidak sesuai prosedur bahkan melanggar aturan rumah sakit maka pegawai dengan tegas mengemukakan ketidakmampuannya dalam membantu kebutuhan atau keinginan pasien tersebut yang dianggap tidak sesuai prosedur.
9. Petugas Pelayanan Bersikap Sopan Dan Ramah
 

Puskesmas Sedati Sidoarjo memberikan kemudahan fasilitas bagi pengguna BPJS. Bagi pasien rumah sakit yang mengalami kekeliruan ketika menjalani pengobatan maka pasien dapat menemui dokter untuk mendapat kejelasan serta bantuan atas masalah yang dihadapi.

Petugas Pelayanan Dengan Baik Menjelaskan Harga Dan Fasilitas  
 “Puskesmas Sedati Sidoarjo menjelaskan detail biaya dan fasilitas yang ada mbak, jadi saya sudah bisa siapin apa-apa yang diperlukan.
10. Pasien Mengetahui Jelas Mengenai Biaya.
 

Pasien mendapatkan kejelasan fasilitas dan harga di awal saat mendapat pelayanan di bagian informasi sehingga calon pasien bisa mendapatkan gambaran serta mengambil keputusan untuk langkah berikutnya dalam menjalani perawatan yang akan dilakukan.
11. Petugas Pelayanan Bertanggungjawab Dan Disiplin

Dokter dan perawat senantiasa siap melayani pasien 24 jam sesuai aturan dan kebutuhan pasien. Pihak rumah sakit senantiasa menjaga kedisiplinan agar tidak terlambat dan tepat waktu dalam menangani pasien.

12. Pasien Merasakan Kepuasan Dengan Kebersihan

Puskesmas Sedati Sidoarjo cukup baik untuk kenyamanan, kebersihan lingkungan. Kebersihan dan kenyamanan lingkungan juga terjaga membuat pasien nyaman dan betah menunggu di Puskesmas Sedati Sidoarjo.

13. Petugas Rumah Sakit Memberikan Pelayanan Dengan Profesional

Keberadaan lokasi tempat poli klinik, pengobatan, rawat inap, biaya dan pengambilan obat tertata secara sistematis dan teratur. Pegawai mampu menunjukkan integritas yang baik selama menjalani rutinitas pelayanan terhadap pasien.

14. Petugas Rumah Sakit Menangani Pengaduan Masyarakat

Bu Endrawati yang pernah komplain menjelaskan bahwa “pihak Puskesmas Sedati Sidoarjo terbuka menerima masukan dari pasien mbak, tidak marah atau tersinggung mereka malah berterima kasih karna kami sebagai pasien Puskesmas Sedati Sidoarjo mau memberikan masukan agar rumah sakit menjadi lebih baik lagi.

15. Prasarana dan Sarana Puskesmas Sedati Sidoarjo

Responden yakni Pak Sidiq Purnama menjelaskan bahwa secara keseluruhan sarana prasarana baik namun masih ada sudut-sudut tertentu di rumah sakit yang masih kurang dirawat seperti kamar mandi di tempat tertentu serta sudut-sudut ruangan yang jarang dilewati pasien.

## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil data pengolahan kualitatif diketahui bahwa secara keseluruhan responden atau informan menilai bahwa kualitas pelayanan yang dinilai melalui 5 indikator yakni tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empati menunjukkan respon positif dan menghargai kinerja karyawan rumah sakit mulai dari staff pelayanan dan informasi, dokter, perawat hingga staff apotek.

### Saran

Berdasarkan uraian di atas diketahui bahwa pihak rumah sakit harus senantiasa menjaga kelayakan sarana dan prasarana rumah sakit serta memecahkan masalah ketersediaan obat yang masih minim sehingga sering dikeluhkan pasien. Variabel kepuasan yang mendapat nilai respon tertinggi dan harus senantiasa ditingkatkan yakni kejelasan fasilitas, harga, tanggung jawab pasien serta kepuasan sarana prasarana. Respon minim terlihat pada kemampuan solutif dan profesional karyawan yang dinilai belum begitu memuaskan sehingga perlu ditingkatkan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Goleman, D., Boyaltzis, R. E., and McKee, A. (2002). *Primal Leadership: Realising the Power of Emotional Intelligence*. Boston: Harvard Business School
- Gortner, H. F., Mahler, J., dan Nicholson, B. J. (1987). *Organization Theory: A Public Perspective*. Chicago: The Dorsey Press.
- Hersey, Paul., Blanchard, Ken. (2004). *Management of Organizational Behavior: Utilizing Human Resources*. New Jersey: Prentice Hall

- Hitt, Michael A., Ireland, R. Duane., Hoskisson, Robert E. (2001). *Manajemen Strategis: Konsep Daya saing dan Globalisasi*. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat
- Irawan, Handi. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Karmani, Neng. 2011. Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat(Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam).*Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 2, Nomor 3, September 2011
- Kartikasari, D., Dewanto, A., & Rochman, F. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 12(3), pp-454
- Kumayza, Toni, N. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara*. eJournal Administrative, Reform, 2013, 1 (2): 614-628
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya