

Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bailang Kota Manado

Marshella Maameah*, Adisti A. Rumayar*, Chreisy K.F. Mandagi*

*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

ABSTRAK

Masyarakat memiliki kebutuhan akan pelayanan kesehatan dalam meningkatkan derajat kesehatan baik dilakukan individu ataupun kelompok di organisasi dalam memelihara kesehatan tubuh, mencegah terjangkit penyakit (Korompis, 2018). Pelayanan yang bermutu merupakan salah satu syarat pelayanan kesehatan. Dalam mengukur mutu jasa digunakan model Serqual (kualitas pelayanan) yang merupakan dasar konsep penelitian dimensi Rater. Lima dimensi mutu adalah Reliabilitas, Jaminan, Bukti Fisik, Empati dan Ketanggapan. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan mutu jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Bailang. Metode penelitian kuantitatif, desain deskriptif. Penelitian dilakukan di Puskesmas Bailang dan waktu pelaksanaannya Juli-November 2021. Respondennya adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Bailang. Menggunakan teknik purposive sampling, diambil 100 responden yang telah memenuhi kriteria sampel yang diperoleh melalui pengisian kuesioner. Analisis data digunakan analisis univariat. Hasil penelitian ini di dapatkan responden dengan kategori baik adalah reliabilitas 77 (77,0%), jaminan 96 (96,0%), bukti fisik 74 (74,0%), empati 96 (96,0%), dan daya tanggap 95 (95,0%). Maka dari penelitian ini responden sebagian besar menyatakan mutu jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Bailang sudah baik.

Kata Kunci: Mutu Jasa Pelayanan

ABSTRACT

The community needs health services to improve health status, both individually and in groups in organizations in maintaining a healthy body, preventing disease (Korompis, 2018). Quality service is one of the requirements for health services. In measuring service quality, the Serqual model (quality of service) is used which is the basis of the concept of Rater dimension research. The five dimensions of quality are Reliability, Assurance, Physical Evidence, Empathy and Responsiveness. This study aims to describe the quality of health services at the Bailang Health Center. Quantitative research methods, descriptive design. The study was conducted at the Bailang Health Center and the implementation time was July-November 2021. The respondents were patients who visited the Bailang Health Center. By using purposive sampling technique, 100 respondents were taken who met the sample criteria obtained through filling out a questionnaire. Data analysis used univariate analysis. The results of this study found that respondents with good categories were reliability 77 (77.0%), assurance 96 (96.0%), physical evidence 74 (74.0%), empathy 96 (96.0%), and responsiveness 95 (95.0%). So from this study, the majority of respondents stated that the quality of health services at Bailang Health Center was good.

Keywords: Quality of Service

Pendahuluan

Masyarakat memiliki kebutuhan akan pelayanan kesehatan dalam meningkatkan derajat kesehatan baik dilakukan individu ataupun kelompok di organisasi dalam memelihara kesehatan tubuh, mencegah terjangkit penyakit (Korompis, 2018).

Pelayanan yang bermutu merupakan salah satu syarat pelayanan kesehatan. Mutu diperlukan untuk menunjukkan bahwa suatu jasa lebih unggul dan memiliki manfaat. Pelayanan kesehatan yang bermutu dibutuhkan oleh pasien dan masyarakat, serta biaya yang terjangkau sesuai daya beli masyarakat dan dengan memperhatikan standar dan intervensi yang dianggap aman, serta berpotensi menciptakan manfaat kesehatan yang berdampak pada kesehatan. kematian, sakit, cacat dan kekurangan gizi (Retnaningtyas, 2018). Puskesmas yang berkualitas dapat mengatasi permasalahan kesehatan dalam masyarakat yang berpotensi menyebar di wilayah kerjanya masing-masing serta dapat menjangkau hingga ke pelosok desa (Pratiwi, 2018). Studi sebelumnya oleh Lontaan, dkk (2018) menemukan adanya hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Ratahan.

Puskesmas Bailang yang terletak di Kelurahan Bailang memiliki wilayah kerja terdiri dari 2 Kelurahan yaitu Kelurahan Bailang 6 lingkungan dan Kelurahan Molas 5 lingkungan. Observasi awal dengan melakukan wawancara dengan beberapa

pasien didapati keluhan pasien harus menunggu lama untuk dilayani, ruang tunggu kurang nyaman, serta kesulitan memarkir kendaraannya karena tempat parkir yang tidak memadai.

Metode

Penelitian kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif yang dilaksanakan pada bulan Juli sampai November 2021 di Puskesmas Bailang. Sampel 100 responden dengan menggunakan Teknik *purposive sampling*. Analisis data adalah analisis univariat.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Responden	
	n	%
Umur (Tahun)		
17-25	19	19,0
26-35	20	20,0
36-45	17	17,0
46-55	20	20,0
56-70	24	24,0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	29	29,0
Perempuan	71	71,0
Pendidikan Terakhir		
Tidak Sekolah	1	1,0
SD	15	15,0
SMP	20	20,0
SMA/K	54	54,0
Diploma I/II/III/IV	1	1,0
S1/S2/S3	6	6,0
Jenis Pekerjaan		
Tidak Bekerja	3	3,0
Pelajar/Mahasiswa	9	9,0
Buruh	6	6,0
Petani	2	2,0
Wiraswasta	6	6,0
Swasta	7	7,0
IRT	53	53,0
PNS	1	1,0
Pensiunan	5	5,0
Lain-lain	8	8,0

Tabel 1 menunjukkan sebaran karakteristik responden menurut umur di Puskesmas Bailang, sebagian besar berumur 56-70 tahun. Mayoritas pasien yang berkunjung ke Puskesmas Bailang berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 69 responden. Sesuai penelitian Rahmayanti (2017) pada Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang yang menyatakan bahwa 61,1% pengunjung Puskesmas adalah perempuan. Karakteristik responden memiliki tingkat pendidikan sebagian besar SMA/SMK. Karakteristik responden menurut jenis pekerjaan memiliki tingkat pekerjaan yang berbeda-beda dan jenis pekerjaan yang paling dominan adalah IRT sebanyak 51 responden, hal ini sesuai dengan penelitian Rahmayanti (2017) bahwa sebagian besar masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas adalah ibu rumah tangga.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Reliabilitas

Reliabilitas	n	%
Baik	77	77,0
Kurang Baik	23	23,0
Total	100	100

Tabel 2 menunjukkan sebagian besar ada pada kategori baik sebanyak 77 responden dengan persentase (77,0%) dibandingkan kurang baik dengan persentase (23,0%). Hasil ini menunjukkan sebagian besar pasien menilai pelayanan dengan baik pada dimensi keandalan di Puskesmas Bailang. Distribusi frekuensi responden sebagian besar dalam kategori baik. Dari wawancara yang dilakukan peneliti didapatkan bahwa kehandalan seluruh tenaga medis mendapat

respon yang baik dari pasien Konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Wurangian (2021) di RSJ Ratumbusang menilai pelayanan dari segi kehandalan sudah baik.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Jaminan

Jaminan	n	%
Baik	96	96,0
Kurang Baik	4	4,0
Total	100	100

Tabel 3 terdapat 96 responden menilai jaminan baik dengan persentase 96,0% dan kurang baik sebanyak 4 dengan persentase 4,0%. Namun, masih ada pasien yang meragukan kompetensi dokter dan perawat serta Puskesmas, yang tidak menjamin akan ada masalah dalam menjalankan tugasnya atau memberikan pelayanan. Hasil penelitian pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Manado yang dilakukan oleh Damopolii (2018) memperoleh penilaian yang baik dari responden.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Bukti Fisik

Bukti Fisik	n	%
Baik	74	74,0
Kurang Baik	26	26,0
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4, hasil penelitian dianggap baik 74 responden dengan persentase (74,0%) dibandingkan dengan 26 responden dengan persentase (26,0%) yang merasa kurang baik. Menurut hasil penelitian yang telah dilakukan, masih ada pasien yang mengeluh seperti ruang tunggu pasien tidak nyaman karena tidak terlalu

besar dan seringkali pasien lain tidak mendapatkan tempat duduk karena kurangnya tempat duduk di ruang tunggu. ruang. ruang. ruang. kamar, tempat parkir kecil dan sempit. Berdasarkan hasil studi Pangerapan, dkk (2018) di Poli Penyakit Dalam RS Pancaran Kasih Manado ditemukan adanya hubungan yang signifikan dari bukti fisik dengan kepuasan pasien. Semakin baik bukti fisik, semakin puas pasien

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Empati

Empati	n	%
Baik	96	96,0
Kurang Baik	4	4,0
Total	100	100

Dari tabel 5, 96 responden menilai baik dan kurang baik terdapat 4 responden. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan responden, masih banyak masyarakat yang mengatakan harus mengantri terlalu lama walaupun sedang sakit. Sesuai dengan penelitian Liong (2019) yaitu pasien yang menilai dimensi empati baik lebih puas daripada yang menilai dimensi empati buruk.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Ketanggapan

Ketanggapan	n	%
Baik	95	95,0
Kurang Baik	5	5,0
Total	100	100

Tabel 6 menunjukkan responden sebagian besar kategori baik 95 responden dan kurang baik 5 responden, dapat dilihat sebagian besar responden puas dengan ketanggapan

pelayanan karena pasien mengatakan bahwa informasi yang diberikan jelas dan mudah dipahami, dokter sigap dalam menanggapi masalah kesehatan pasien dan perawat mendengarkan keluhan pasien. Namun responden masih merasa tidak puas karena pelayanan yang diberikan terkadang tidak tepat waktu dan waktu tunggu di ruang rawat jalan yang lama. Penelitian oleh Pontoh (2018) bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Wawonasa dari dimensi daya tanggap sudah berlangsung dengan baik.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian di Puskesmas Bailang, ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi Keandalan (*Reliability*) di Puskesmas Bailang kategori baik
2. Dimensi Jaminan (*Assurance*) di Puskesmas Bailang kategori baik
3. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) di Puskesmas Bailang kategori baik
4. Dimensi Empati (*Empathy*) di Puskesmas Bailang kategori baik
5. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) di Puskesmas Bailang kategori baik.

Saran

1. Untuk Puskesmas
Puskesmas Bailang diharapkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan pelayanan yang tepat waktu dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan memperluas ruang tunggu agar pasien

merasa nyaman dan menyediakan tempat parkir yang memadai sehingga pasien yang datang tidak kesulitan memarkir kendaraannya.

2. Untuk Penelitian Selanjutnya

Diharapkan dapat menjadi tambahan referensi bagi peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan variabel- variabel lain yang akan di teliti di Puskesmas Bailang.

Daftar Pustaka

- Bakri, M. 2017. *Manajemen Keperawatan*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru Press.
- Bustami, MS. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Damopolii, Tucunan, Maramis. (2018). *'Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Bhayangkara Tk III Manado'*. Jurnal KESMAS, Vol. 7 No. 5, pp. 1-9.
- Korompis, GEC. 2018. *Organisasi dan Manajemen Kesehatan*. EGC: Jakarta
- Liong, Kolibu, Rumayar. (2019). *'Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Bengkol'*. Jurnal KESMAS, Vol. 8, No. 7, pp. 1-7.
- Lontaan, Rumayar, Tucunan. (2018). *'Hubungan Antara Persepsi Pasien terhadap Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara'*. Jurnal KESMAS, Vol. 7 No. 5, pp. 1-9.
- Meruntu, Wowor, Rumayar. (2020). *'Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien'*. Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine: Vol 1. No 2. pp 1-5.
- Pajow, Mandagi, Rumayar. (2017). *'Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Pemanfaatan Kembali Di Puskesmas Sonder'*. Jurnal Kesmas pp. 1-10
- Pontoh, Tucunan, Kolibu. (2018). *'Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Wawonasa Kota Manado'*. Jurnal KESMAS, Vol. 7 No. 4, pp. 1-9.
- Pratiwi, Rumayar, Mandagi. (2018). *'Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Kabupaten Bolaang Mangondow'*. Jurnal Kesmas: Vol 7. No 15, pp. 1-11.
- Retnanningtyas, E. 2018. *Manajemen Mutu Pelayanan Kebidanan*. Strada Press: Kediri.
- Walukow, Rumayar, Kandou. 2019. *Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa*. Vol 8, No.4.
- Wowor, Rumayar, Maramis. (2019). *'Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Ina Rumah Sakit Cantia Tompasso Baru'*. Jurnal KESMAS, Vol. 8, No. 6, pp. 1-8.
- Wurangian, Kolibu, Wowor. (2021). *'Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. V. L. Ratumbusang'*. Jurnal KESMAS, Vol. 10, No. 6, pp. 1-9.