



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 9900-9913

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Studi Kualitatif Deskriptif Kepuasan Pasien Rawat Jalan di PUSKESMAS Melong Asih

Dwi Khaira Ramdhanni<sup>1✉</sup>, Indrajati Wibowo<sup>2</sup>

Universitas Teknologi Digital

Email: [dwi10120254@digitechuniversity.ac.id](mailto:dwi10120254@digitechuniversity.ac.id)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) memiliki peran yang sangat penting sebagai fasilitas kesehatan yang memberikan layanan kepada masyarakat. PUSKESMAS berperan sebagai katalisator dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi faktor-faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan rawat jalan di Puskesmas Melong Asih, yang merupakan pilihan utama bagi banyak pasien. Faktor-faktor tersebut mencakup aspek kualitas pelayanan, keterjangkauan, keakuratan diagnosis, keterbukaan komunikasi, dan kesediaan staf medis untuk memberikan informasi dan dukungan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menganalisis persepsi pasien terhadap kualitas komunikasi antara tenaga medis dan pasien, dengan mempertimbangkan kejelasan informasi yang disampaikan, empati dari tenaga medis, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Temuan penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan di Puskesmas Melong Asih telah dijalankan dengan baik, meskipun masih ada beberapa pasien yang merasa kurang puas. Waktu penyelesaian pelayanan dinilai cukup efisien, meskipun ada keluhan terkait waktu tunggu di beberapa tahapan. Biaya pelayanan kesehatan dianggap terjangkau oleh pasien, baik yang menggunakan BPJS maupun yang tidak. Sarana dan prasarana di Puskesmas Melong Asih dianggap memadai, meskipun masih ada fasilitas yang belum lengkap. Kompetensi petugas pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang telah direncanakan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Puskesmas Melong Asih dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan memperhatikan aspek-aspek tertentu, seperti mempersingkat waktu tunggu dan melengkapi fasilitas yang belum lengkap.

Kata Kunci: *Puskesmas, Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Pasien Rawat Jalan*

## Abstract

Public Health Center (PUSKESMAS) plays a crucial role as a healthcare facility providing services to the community. PUSKESMAS acts as a catalyst in improving the health status of the population. This research aims to explore the main factors influencing patient satisfaction levels with outpatient services at Puskesmas Melong Asih, which is the primary choice for many patients. These factors include aspects of service quality, affordability, accuracy of diagnosis, openness of communication, and willingness of medical staff to provide information and support. The study utilizes a qualitative descriptive method to analyze patients' perceptions of the quality of communication between healthcare providers and patients, considering the clarity of information provided, empathy from medical staff, and responsiveness to patient needs. The research findings indicate that the service procedures at Puskesmas Melong Asih are well-implemented, although some patients still express dissatisfaction. The completion time of services is considered efficient, although there are complaints about waiting times at certain stages. Healthcare costs are deemed affordable by patients, whether they utilize BPJS or not. The facilities and infrastructure at Puskesmas Melong Asih are considered adequate, although some facilities are incomplete. The competency of service providers aligns with the planned needs. The conclusion drawn from this research is that Puskesmas Melong Asih can enhance patient satisfaction by addressing specific aspects, such as reducing waiting times and completing incomplete facilities.

*Keywords: Puskesmas, Healthcare Services, Patient Satisfaction, Outpatient Patients*

## PENDAHULUAN

Kesehatan di Dunia sangat penting dan memengaruhi keseimbangan sosial, ekonomi, dan politik di banyak negara. Kesehatan global memainkan peran penting dalam mencapai tujuan pemerintah untuk meningkatkan kesehatan, mengurangi kematian, dan mengurangi penggunaan sumber daya manusia, (Miftahul Muslih, 2020). Kesehatan global mencakup banyak hal, termasuk penyakit, pencegahan penyakit, penanganan penyakit, dan pengelolaan kesehatan publik, (Valentina, 2023). Kesehatan global merupakan masalah yang memiliki tingkat penting yang sangat tinggi dan memerlukan perhatian serta tindakan yang efektif untuk meningkatkan keseimbangan dan kesejahteraan di seluruh dunia.

Kesehatan di Indonesia menjadi fokus utama pemerintah dan masyarakat, memandangnya sebagai isu krusial. Kesehatan di negara ini mencakup beberapa aspek, seperti pendidikan kesehatan, layanan kesehatan, dan manajemen kesehatan publik. Pertama, sebagai Pendidikan Kesehatan. Dalam konteks Indonesia abad ke-21, kesehatan dihubungkan erat dengan pendidikan kesehatan. Pendidikan kesehatan merupakan bagian integral dari kurikulum Pendidikan Jasmani, Olahraga, dan Kesehatan (PJOK) di Indonesia. PJOK diarahkan untuk mewujudkan tujuan pendidikan dan berperan penting dalam membentuk sumber daya manusia yang berkualitas, (Dwiwogo, 2020). Kedua, sebagai

Pelayanan Kesehatan yang merupakan fondasi utama dalam upaya pemerintah untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Di Indonesia, pelayanan kesehatan dianggap sebagai pelayanan publik yang paling mendasar. Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, teknologi e-Health telah diperkenalkan dan diimplementasikan secara luas dalam sistem kesehatan (Wibowo, Fitri, & Sintiya, 2020). Ketiga, sebagai Pengelolaan Kesehatan Publik. Manajemen kesehatan publik di Indonesia juga terkait erat dengan pemanfaatan teknologi, khususnya telemedicine, sebagai upaya awal dalam menyediakan layanan kesehatan selama pandemi Covid-19. Teknologi ini memungkinkan pelayanan kesehatan jarak jauh, memfasilitasi individu untuk menerima perawatan medis tanpa harus menghadiri klinik atau rumah sakit secara langsung, yang pada gilirannya membantu dalam meminimalkan risiko penularan virus, (Asyari, 2022). Keempat, sebagai Pembangunan Kesehatan. Pembangunan kesehatan di Indonesia merupakan suatu prioritas yang mendesak agar pembangunan nasional dapat berhasil. Di bawah Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024, pembangunan kesehatan di Indonesia dihadapkan pada sejumlah tantangan yang berpotensi mengancam kesejahteraan masyarakat, terutama di tengah pandemi Covid-19, (Irawan, 2022).

Kesehatan di Indonesia terkait erat dengan berbagai aspek, termasuk pendidikan, pelayanan, dan pengelolaan kesehatan publik. Untuk mencapai keseimbangan dan kesehatan yang optimal di Indonesia, penting bagi pemerintah dan masyarakat untuk bekerja sama. Kolaborasi ini memungkinkan implementasi kebijakan yang efektif, penyediaan pelayanan kesehatan yang berkualitas, serta peningkatan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan

Kesehatan masyarakat adalah bidang penelitian dan seni yang bertujuan untuk mempertahankan, melindungi, dan meningkatkan kesehatan masyarakat melalui organisasi masyarakat (*American Medical Association*). Kesehatan masyarakat adalah aplikasi keterpaduan ilmu kedokteran, sanitasi, dan ilmu sosial dalam mencegah penyakit yang melanda penduduk atau masyarakat. Ini adalah kombinasi teori (ilmu) dan praktik (seni) yang bertujuan untuk mencegah penyakit, memperpanjang hidup, dan meningkatkan kesehatan penduduk masyarakat, (Eliana, 2016).

Salah satu tanggung jawab pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah adalah memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi di sektor kesehatan dilakukan dengan maksud meningkatkan mutu layanan kesehatan, membuatnya lebih efisien, efektif, dan dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Prinsip ini tercermin dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000, yang menegaskan bahwa "tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan,

dan kemampuan hidup sehat bagi setiap individu guna mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang optimal".

Pembangunan kesehatan selalu ditujukan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat, kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), dan kualitas hidup secara keseluruhan. Dalam usaha untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, kerjasama yang efektif antara penyelenggara pelayanan kesehatan sangat penting. Pelayanan kesehatan merupakan pondasi utama dalam menjaga kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat.

Pelayanan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat suatu negara, dengan dukungan dari sarana/fasilitas kesehatan. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan mendefinisikan fasilitas pelayanan kesehatan sebagai alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan berbagai jenis upaya pelayanan kesehatan, mulai dari upaya promotif, preventif, kuratif, hingga rehabilitatif, yang dapat dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, atau masyarakat (Kemenkes RI, 2014).

Salah satu contoh fasilitas pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh pemerintah adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan perorangan tingkat pertama. Puskesmas lebih menekankan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat sebaik mungkin di wilayah kerjanya.

Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia (Depkes RI) tahun 2011, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah sebuah unit organisasi fungsional yang bertugas menyelenggarakan upaya kesehatan secara menyeluruh, terpadu, merata, dapat diakses, dan terjangkau oleh masyarakat. Puskesmas berperan aktif melibatkan partisipasi masyarakat, serta memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang relevan, dengan biaya yang dapat ditanggung oleh pemerintah dan masyarakat secara luas. Tujuan utamanya adalah mencapai derajat kesehatan yang optimal tanpa mengorbankan mutu pelayanan kepada perorangan.

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) memiliki peran yang sangat penting sebagai fasilitas kesehatan yang memberikan layanan kepada masyarakat. PUSKESMAS berperan sebagai katalisator dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, PUSKESMAS diharapkan memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, serta mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Umumnya, layanan yang disediakan oleh PUSKESMAS mencakup aspek kuratif, preventif, dan promotif dalam Kesehatan (Ramadhan, 2021).

Layanan rawat jalan yang tersedia dalam bentuk poliklinik menjadi fokus utama Puskesmas di seluruh dunia saat ini karena jumlah pasien yang menggunakan layanan rawat jalan jauh lebih besar daripada jumlah pasien rawat inap. Oleh karena itu, pasien rawat jalan dianggap sebagai sumber pendapatan yang signifikan. Puskesmas berharap bahwa layanan rawat jalan ini dapat menjadi bagian yang menggantikan pendapatan dari rawat inap di masa mendatang, sehingga dapat meningkatkan keuangan Puskesmas. Selain itu, dalam memilih rumah sakit untuk rawat inap, keputusan pasien biasanya dimulai dengan kunjungan ke layanan rawat jalan (Astuti, 2017).

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan menjadi bagian hal yang perlu selalu ditingkatkan bagi Puskesmas dalam upaya memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan masyarakat adalah tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan refleksi dari sejauh mana pelayanan kesehatan yang diberikan memenuhi ekspektasi dan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien menjadi sangat penting bagi penyelenggara layanan kesehatan.

Kepuasan pasien adalah hal yang sangat subjektif, sulit diukur, dan dapat berubah-ubah. Namun, subjektivitas ini dapat berkurang dan bahkan menjadi lebih objektif jika cukup banyak orang memiliki pendapat yang sama terhadap suatu hal. Oleh karena itu, untuk mengevaluasi kepuasan pasien, digunakan suatu instrumen penelitian yang valid, didukung oleh metode penelitian yang baik. (Taufiq, 2022).

Rasa puas terhadap pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepatuhan pasien dalam menjalani pengobatan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama, seperti Puskesmas, sangat penting untuk selalu diperhatikan. Standar pokok pelayanan Puskesmas diatur oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia, yang menekankan bahwa pelayanan yang baik haruslah sederhana, artinya mudah, lancar, cepat, tidak rumit, dan mudah dilaksanakan. Selain itu, pelayanan yang berkualitas juga harus memiliki kejelasan dan kepastian prosedur, menawarkan rasa aman dan nyaman bagi pasien, bersifat terbuka, efektif, ekonomis, serta mengedepankan prinsip keadilan merata dan tepat waktu. Dengan memenuhi standar ini, diharapkan Puskesmas dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat.

Puskesmas Melong Asih adalah sebuah lembaga pelayanan kesehatan masyarakat yang berlokasi di Jl. Melong Raya No.1, Melong, Kecamatan Cimahi Selatan, Kota Cimahi, Jawa Barat 40534. Lembaga ini bergerak dalam bidang jasa dan pelayanan kesehatan.

Puskesmas Melong Asih memiliki visi dan misi yang bertumpu pada pelayanan yang berkualitas, merata, dan terjangkau. Visi dan misi ini menjadi landasan bagi seluruh jajaran direksi, unit manajemen, unit pelayanan, serta seluruh pegawai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi mereka. Dengan berpegang pada visi dan misi tersebut, Puskesmas Melong Asih bertujuan untuk memberikan layanan kesehatan yang terbaik bagi masyarakat yang dilayani.

Penelitian mengenai kepuasan pasien di puskesmas menjadi semakin penting seiring dengan peningkatan kesadaran akan peran pentingnya dalam menilai kualitas layanan kesehatan. Kepuasan pasien tidak hanya mencerminkan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan, tetapi juga dapat menjadi indikator keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pasien serta membangun hubungan yang berkelanjutan dengan masyarakat.

Puskesmas Melong Asih, sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan di wilayah tersebut, juga memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan kepada pasien. Melalui studi kualitatif, dapat dilakukan pemahaman mendalam terhadap persepsi, pengalaman, dan harapan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Melong Asih ini. Informasi yang diperoleh dari studi ini dapat menjadi dasar bagi puskesmas untuk melakukan perbaikan atau penyesuaian dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien.

Penulis memilih topik "Studi Kualitatif Deskriptif Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Melong Asih" karena terdapat perbedaan hasil yang ditunjukkan dalam penelitian terdahulu mengenai penanganan keluhan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan (GAP) yang ada dalam penelitian tersebut dengan menyelidiki lebih lanjut persepsi dan pengalaman pasien rawat jalan di Puskesmas Melong Asih terkait dengan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Salah satu dari penelitian yang paling relevan mengenai topik ini dilakukan pada tahun 2019 oleh Gugum Pamungkas & Nina Kurniasari dengan judul "Hubungan Kelengkapan Sarana dan Prasarana Puskesmas dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi Tahun 2019" menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kelengkapan sarana Puskesmas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien cenderung lebih puas ketika sarana Puskesmas dianggap lengkap, nyaman, bersih, dan tertata dengan baik. Faktor-faktor seperti fasilitas ibadah, kebersihan toilet, penataan ruangan, kemudahan parkir, dan kerapian ruangan Puskesmas mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya perhatian terhadap kelengkapan sarana dan prasarana Puskesmas dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Dengan memperhatikan aspek-aspek tersebut, diharapkan pelayanan kesehatan di Puskesmas dapat ditingkatkan sehingga memenuhi harapan dan kebutuhan pasien secara lebih baik. (Gugum Pamungkas & Nina Kurniasari, 2019).

Dari beberapa penelitian terdahulu yang dianalisis oleh peneliti, terlihat bahwa terdapat research gap dalam topik kepuasan pasien. Temuan ini mengindikasikan bahwa masih terdapat celah dalam menciptakan faktor kepuasan terhadap pelayanan kesehatan secara merata, dan perlu dilakukan perbaikan yang lebih menyeluruh. Hal ini menggambarkan bahwa implementasi perubahan di setiap puskesmas belum sepenuhnya merata, sehingga perubahan yang terjadi masih kurang signifikan secara keseluruhan. Temuan ini menjadi dasar peneliti untuk melanjutkan penelitian lebih lanjut dalam upaya memahami dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas.

Berdasarkan fenomena di atas Peneliti mengajukan judul " Studi Kualitatif Deskriptif Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Melong Asih" dengan tujuan untuk menyelidiki secara menyeluruh pengalaman dan persepsi pasien terhadap layanan rawat jalan yang diberikan di Puskesmas Melong Asih. Studi ini dimaksudkan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan rinci mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien serta potensi perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Puskesmas ini.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, yang melibatkan tekstual dan menggambarkan sifat kualitatif dari data yang diperoleh. Sedangkan jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai berbagai aspek pelayanan kesehatan di Puskesmas Melong Asih. Penelitian ini akan menggali, mendalami, menemukan fakta-fakta, dan permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh pelayanan kesehatan di puskesmas melong asih ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman dan persepsi pasien mengenai pelayanan kesehatan di Puskesmas Melong Asih. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, yang melibatkan tekstual dan menggambarkan sifat kualitatif dari data yang diperoleh. Sedangkan jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai berbagai aspek pelayanan kesehatan di Puskesmas Melong Asih. Penelitian ini akan menggali, mendalami, menemukan fakta-fakta, dan

permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh pelayanan kesehatan di puskesmas melong asih ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan Pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Melong Asih

Pelayanan publik adalah penyediaan layanan atau upaya untuk memenuhi kebutuhan individu, masyarakat, atau organisasi lain, sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kesehatan dianggap sebagai salah satu kebutuhan dasar masyarakat, dan setiap warga memiliki hak atas kesehatan yang dijamin oleh Undang-Undang Dasar.

Puskesmas Melong Asih, sebagai lembaga pelayanan kesehatan masyarakat yang dimiliki oleh pemerintah, perlu terus meningkatkan efisiensi operasionalnya agar dapat memenuhi standar pelayanan kesehatan yang baik. Pelayanan kesehatan yang baik adalah yang mampu mengatasi keluhan pasien dan menciptakan kepuasan, karena kepuasan pasien adalah ukuran utama dari kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam penelitian ini, indikator kepuasan pasien mengacu pada Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Evaluasi terhadap prosedur pelayanan menyoroti transparansi dan kemudahan akses informasi bagi pasien. Selain itu, waktu penyelesaian menjadi fokus penting dalam menilai efisiensi layanan, termasuk waktu tunggu dan pelayanan aktual. Aspek biaya pelayanan juga dievaluasi, dengan penekanan pada kejelasan biaya dan korelasi dengan kualitas layanan. Sarana dan prasarana dinilai dari ketersediaan dan kualitas fasilitas fisik serta peralatan medis. Terakhir, kompetensi petugas pelayanan menjadi kunci dalam menentukan tingkat kepuasan, mencakup kemampuan klinis dan keahlian komunikasi. Semua indikator ini digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Melong Asih sebagaimana dijelaskan sebagai berikut :

### a. Prosedur Pelayanan

Salah satu prinsip dalam pelayanan publik yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah penyusunan prosedur layanan yang simpel, tidak rumit, mudah dimengerti, dan dapat dilaksanakan dengan mudah.

Hasil wawancara dari bagian pendaftaran di Puskesmas Melong Asih menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang telah ditetapkan dan diimplementasikan telah berjalan optimal. Langkah-langkah untuk menerima pelayanan di Puskesmas Melong Asih adalah

sebagai berikut: pasien mengambil nomor antrian di bagian pendaftaran, dalam kondisi darurat pasien langsung menuju ruang Tindakan dengan membawa pengantar, kemudian mendaftarkan diri di bagian pendaftaran. Setelah itu, pasien dipanggil sesuai nomor antrian untuk proses pendaftaran, yang melibatkan pertanyaan apakah pasien menggunakan kartu BPJS atau umum.

Setelah melakukan wawancara dengan bagian pendaftaran, peneliti juga memverifikasi prosedur tersebut kepada pasien di Puskesmas Melong Asih. Mayoritas pasien memberikan tanggapan sesuai pengalamannya, pasien mengatakan *“prosedur di puskesmas melong asih ini sudah sesuai dan cukup dimengeti oleh saua dan semua pasien dengan prosedur yang dikatakan oleh bagian pendaftaran”* bagi pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas pun sudah mulai paham dengan alur prosedur pendaftaran saat pertama kali berkunjung, seperti salah satu pasien mengatakan *“Ketika saya baru datang saya diberi tahu alur masuk pendaftaran disini, Ketika sudah mendaftar disuruh untuk menunggu dan dipanggil untuk pmeriksaan seperti tensi, bb, dan tb setelah itu menunggu untuk dipanggil dan diperiksa langsung oleh dokter, selama menunggu saya sambil melihat pengumuman mengenai informasi kesehatan yang bisa menambah wawasan saya mengenai kesehatan”*. Hal ini menjelaskan bahwa alur pendaftaran dari prosedur di puskesmas melong asih mudah untuk diakses dan dijangkau oleh pasien.

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa prosedur pelayanan di Puskesmas Melong Asih sudah dilaksanakan secara optimal karena pasien yang datang dan berobat ke Puskesmas Melong Asih merasa puas dan mudah dalam prosedur pelayanannya sudah sesuai dengan yang ditetapkan.

#### b. Waktu Penyelesaian

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pasien yang datang berobat ke Puskesmas Melong Asih rata-rata mengatakan *“Alhamdulillah saya merasa puas dengan waktu tunggu di Puskesmas Melong Asih karena saya tidak menunggu lama karena saya selalu ontime dari pagi dan dilayani cukup cepat oleh petugas tenaga medis disini, mungkin karena sakit yang dialami juga tergolong ringan, jika pasien mengalami sakit yang cukup berat mungkin akan mempengaruhi waktu durasi pelayanan juga”* namun ada beberapa pasien juga yang masih merasa kurang puas mengenai waktu penyelesaian pelayanan kesehatan di Puskesmas Melong Asih seperti yang dikatakan salah satu pasien *“saya merasa kurang puas dengan waktu tunggu penyelesaian kesehatan di Puskesmas Melong Asih ini karena cukup lama menunggu di bagian pendaftaran dan ketika masuk ruang periksa pun hanya sebentar tidak di detailkan deksripsi sakitnya oleh dokter lalu harus menunggu 30*

*menit dibagian pengambilan obat*". Hal ini terjadi mungkin karena pasien datang Ketika jumlah pasien yang berobat lebih banyak dan lebih pagi dari pasien tersebut sehingga penyelesaian tidak sesuai.

Dari hasil wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa sebagian pasien merasa puas dengan kecepatan dan efisiensi dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Melong Asih, tetapi ada juga yang merasa kurang puas karena mengalami waktu tunggu yang lama saat mendaftar (menunggu antrian) dan ketika menunggu pemeriksaan, sehingga beberapa pasien mengalami rasa emosional untuk mendahului dan minta di dahulukan untuk diperiksa kepada petugas medis, namun petugas medis tidak bisa mendahulukan pasien apabila tidak darurat karena sudah dalam aturan SOP petugas medis akan memeriksa pasien sesuai antrian kedatangan. Kemungkinan hal ini terjadi karena jumlah pasien yang berobat di Puskesmas Melong Asih lebih banyak dari biasanya sehingga mengakibatkan pelayanan mempengaruhi kinerja yang cukup lama.

### c. Biaya Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala tata usaha Puskesmas Melong Asih mengatakan bahwa *"ada perbedaan biaya pelayanan pelayanan antara pasien umum dan pasien BPJS. Untuk pasien umum yang dirawat di Puskesmas Melong Asih dari mulai UGD, USG, Lab dirincikan mulai dari tindakan dan obat-obatan apa saja yang sudah diberikan itu sudah dirincikan detail, jumlah biaya yang dibayarkannya pun tidak semua pasien membayar dengan jumlah yang sama karena setiap pasien beda tindakannya misalnya pasien A tindakannya lebih banyak dari pasien B. Untuk Pasien rawat jalan pasien dikenakan biaya Rp 15.000,- sudah termasuk pemeriksaan dokter sampai dengan pengambilan obat. Untuk pasien BPJS semua Tindakan dan pengobatan di cover oleh BPJS"* Peneliti juga memastikan kepada beberapa pasien mengenai biaya pelayanan di puskesmas Melong Asih salah satunya mengatakan *"saya merasa puas dengan biaya pelayanan kesehatan di Puskesmas Melong Asih karena terjangkau dan sangat membantu untuk masyarakat kecil hanya dengan membayar Rp 15.000,- sudah mendapatkan pelayanan dan obat-obatannya".* Pasien lainnya pun mengatakan *"saya merasa lebih baik berobat ke Puskesmas Melong Asih dibandingkan ke Dokter Umum atau Klinik karena di Puskesmas Melong Asih lebih terjangkau dan mudah hanya 15.000,- kalau di Dokter Umum/Klinik lebih mahal harga pelayanan dua kali lipat dibanding di puskesmas bisa sampai 60.000,- sampai 100.000,- lebih sekali periksa dan obatnya pun kadang terpisah harus beli sendiri, jika di puskesmas sudah nyatu dengan obat walaupun jika ada obat yang habis harus mencari sendiri di apotik namun harganya pun tidak mahal masih tahap terjangkau juga".* Pasien pengguna BPJS juga

menyatakan " saya menggunakan BPJS untuk biaya pendaftaran pelayanan kesehatan di Puskesmas Melong Asih dan pelayanannya ditanggung oleh BPJS semua".

Dari hasil wawancara tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa biaya pelayanan kesehatan di Puskesmas Melong Asih sebesar Rp 15.000,- sudah termasuk dalam layanan kesehatan dan obat-obatannya. Bagi yang menggunakan BPJS, semua biaya pelayanan kesehatan dicover sepenuhnya oleh BPJS, sehingga gratis untuk pengguna BPJS.

#### d. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas tata usaha mengenai ketersediaan sarana prasarana dan cara pengelolaannya di Puskesmas Melong Asih mengatakan bahwa "untuk sarana dan prasarana di Puskesmas Melong Asih sudah memadai namun belum seumanya lengkap sempurna. Kami sudah menambah beberapa ruangan dan menginovasikan dari perkembangan tahun ke tahun seperti penambahan ruangan Lab, KIA dll. Ada beberapa hal yang masih puskesmas perlu kembangkan dari mulai menambah alat-alat medis dan juga kebutuhan lainnya. Untuk pengelolaan sarana dan prasarana di Puskesmas Melong Asih itu perunit ada list barang yang harus dipersiapkan di perawatan UGD pun ada standar kebutuhan alat yang harus tersedia . dalam pemeliharaannya sudah tanggungjawab masing-masing dari segi kebersihan, sterilisasi alat perawatan, dan lainnya sudah ada tanggungjawab dari masing-masing unit" Peneliti juga menanyakan mengenai kebersihan sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Melong Asih kepada beberapa pasien, mereka mengatakan bahwa "untuk kebersihan di Puskesmas Melong Asih dari perkembangan dulu sampai sekarang cukup banyak perubahan ya, sekarang lebih nyaman, terlihat nyaman dan bersih banyak hal baru juga yang membuat puskesmas menjadi aman dan nyaman dilihat". Namun salah satu pasien juga mengungkapkan bahwa " saya baru kembali berobat lagi disini namun ternyata toilet di Puskesmas ini sekarang jadi kurang bersih, lebih diperhatikan kembali dalam kebersihan di toiletnya". Hal ini mungkin terjadi karena banyaknya pasien yang menggunakan fasilitas toilet sehingga petugas kebersihan kewalahan atau terlupa dalam membersihkan fasilitas toiletnya mengingat petugas kebersihan di puskesmas hanya satu orang saja dengan area puskesmas yang begitu luas.

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa sarana dan prasarana di Puskesmas Melong Asih sudah cukup memadai meskipun masih ada beberapa yang belum terpenuhi atau lengkap. Untuk kebersihannya pun Sebagian besar pasien mengatakan nyaman akan kebersihannya, namun ada juga yang mengkritik fasilitas toilet

yang kurang bersih, hal ini mungkin dikarenakan petugas kebersihan yang kewalahan karena saat jumlah pasien yang berkunjung dan memakai fasilitas toilet cukup banyak.

e. Kompetensi Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala tata usaha Puskesmas Melong Asih mengatakan *"Kompetensi dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Melong Asih disesuaikan dengan kebutuhan yang dibutuhkan. Misalnya, dokter harus memiliki latar belakang pendidikan dari jurusan kedokteran, sedangkan perawat diharapkan memiliki latar belakang pendidikan dari jurusan keperawatan, dan seterusnya. Meskipun demikian, dalam struktur jabatan di puskesmas, terdapat beberapa individu yang memiliki peran ganda, seperti perawat yang juga bertindak sebagai bendahara. Disini juga selalu diterapkan kepada petugas untuk selalu menerapkan 5S sesuai dengan SOP yang ada."* Peneliti juga memastikan kepada beberapa pasien mengenai kompetensi petugas pelayanan di Puskesmas Melong Asih, pasien mengatakan *"saya merasa puas dengan petugas pelayanan tenaga medis di Puskesmas Melong Asih ini karena pada ramah-ramah, saya juga merasa dihargai dan didengarkan disini setiap saya bertanya mengenai informasi yang saya butuhkan dijawab dengan baik oleh dokter maupun petugas medisnya"*. Namun ada beberapa pasien yang masih merasa kurang puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Melong Asih seperti salah satu pasien yang mengatakan *"saya merasa kurang puas dengan pelayanan disini karena masih ada petugas yang masih kurang fokus seperti main hp Ketika saya bertanya mengenai informasi, ketika di ruang periksa pun dokternya tidak menjelaskan dengan detail mengenai sakit yang dialami ketika sedang diperiksa jadi saya tidak tahu apa yang perlu saya evaluasi dari sakit yang dialami"*. Kemungkinan penyebab dari fenomena tersebut adalah adanya penggunaan teknologi yang harus diselesaikan segera seperti aplikasi seluler sehingga mengarahkan respons yang kurang baik terhadap pertanyaan pasien, serta kurangnya penjelasan detail dari dokter terkait analisis kondisi pasien. Hal ini bisa terjadi karena dokter mungkin menghadapi beban kerja yang berat dengan jumlah pasien yang banyak dan beragam jenis penyakitnya. Sebagai akibatnya, dokter mungkin hanya mencatat informasi tersebut dalam catatan medis tanpa memberikan penjelasan langsung kepada pasien. Di sisi lain, pasien juga mungkin tidak mengajukan pertanyaan secara langsung kepada dokter selama proses pemeriksaan berlangsung.

Berdasarkan wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa kompetensi petugas pelayanan di Puskesmas Melong Asih sudah sesuai dengan bidangnya masing-masing dilihat dari beberapa pasien yang merasa puas dengan pelayanannya namun masih ada

pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan di Puskesmas Melong Asih karena petugas pelayanannya yang masih kurang merespon pasien dengan jelas.

Namun, puskesmas tetap menerima keluhan/pengaduan dari pasien yang ingin disampaikan selama pemeriksaan dan pelayanan di Puskesmas Melong Asih. Pasien dapat berbicara langsung dengan pihak/petugas puskesmas atau bisa menghubungi melalui hotline :

f. Implikasi

Berdasarkan indikator prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pelayanan, efektivitas pelayanan kesehatan dapat berdampak langsung pada kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien. Sebagaimana yang disebutkan dalam penelitian Budo (2020) mengenai efektivitas pelayanan kesehatan, bahwa layanan kesehatan yang bermutu menjadi salah satu indikator kepuasan yang berpengaruh pada keinginan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan dari institusi yang memberikan pelayanan yang efektif. Temuan dari penelitian Hamrana (2022) juga menegaskan bahwa pelayanan yang efektif diukur dari hasil produk pelayanan yang dihasilkan, dimana untuk menjadi efektif, produk pelayanan harus dapat diterima oleh pasien dengan benar, tepat, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini berkaitan erat dengan tingkat kepuasan pasien terhadap penerimaan pelayanan, yang dapat mendorong partisipasi pasien dalam proses pelayanan dan memotivasi mereka untuk kembali menggunakan fasilitas pelayanan tersebut.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan Prosedur pelayanan di Puskesmas Melong Asih telah dijalankan dengan baik dan terstruktur dengan baik. Waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Melong Asih dinilai cukup efisien, meskipun beberapa pasien masih merasa kurang puas karena harus menunggu lama di bagian pendaftaran dan pemeriksaan. Biaya pelayanan kesehatan di Puskesmas Melong Asih dianggap terjangkau oleh pasien, baik yang menggunakan BPJS maupun yang umum. Sarana dan prasarana di Puskesmas Melong Asih sudah cukup memadai, meskipun belum semua fasilitas lengkap. Kompetensi petugas pelayanan di Puskesmas Melong Asih sesuai dengan kebutuhan yang telah direncanakan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Irawan, A. D. (2022). GAMBARAN ANALISIS PEMBANGUNAN KESEHATAN DI INDONESIA PADA MASA PANDEMI COVID-19. *Jurnal Kesehatan Tambusai*(Vol. 3 No. 3 (2022): September 2022). doi:<https://doi.org/10.31004/jkt.v3i3.6103>
- Asyari, D. P. (2022). Tren Penggunaan Telemedicine Sebagai Solusi Awal Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Indonesia. *JUKEJ; Jurnal Kesehatan Jompa*. doi:<https://doi.org/10.55784/jkj.Vol1.Iss1.208>
- Dwiyogo, P. M. (2020). Kurikulum Pendidikan Jasmani, Olahraga, dan Kesehatan di Indonesia Abad 21. *Journal Litbang Rekarta*. doi:<https://doi.org/10.36765/jartika.v3i2.268>
- Eliana, S. K. (2016). *Kesehatan Masyarakat*. Diambil kembali dari <https://eprints.triatmamulya.ac.id/1397/1/73.%20Kesehatan%20Masyarakat.pdf>
- Miftahul Muslih, M. &. (2020). *BUKU AJAR STATISTIKA "APLIKASI DI DUNIA KESEHATAN"*. (M. Galuh Ratmana Hanum, Penyunt.) Sidoarjo, Jawa Timur, Indonesia: UMSIDA Press. doi:<https://doi.org/10.21070/2020%2F978-623-6081-03-7>
- Valentina, d. (2023). Pendidikan Kesehatan tentang Diabetes Melitus pada Masyarakat RT 3 Kelurahan Curug, Kota Depok. *ABDIMAS-HIP*(<https://akbidhipekalongan.ac.id/e-journal/index.php/abdimaship/issue/view/59>). doi:<https://doi.org/10.37402/abdimaship.vol4.iss1.217>
- Wibowo, A. W., Fitri, W., & Sintiya, M. (2020). PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E- HEALTH DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN KESEHATAN DI INDONESIA. doi:DOI:10.22219/PSNIP.VOL0.NO0.II|597-619.