

MANAJEMEN STRATEGI PELAYANAN KESEHATAN UNTUK KEPUASAN PASIEN DI UPT PUSKESNAS TUNTUNGAN KEC. PANCUR BATU

Frety Salma Annisa¹, Dewi Agustina², Nurul Fitriani Purba³, Dini Sintia⁴, Sukma Khairani Sihombing⁵

fretyalmaannisa@gmail.com¹, dewiagustina@uinsu.ac.id², nurulfitriani5678@gmail.com³,
dinisintiapr@gmail.com⁴, sukmakhaishb@gmail.com⁵

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

ABSTRAK

Puskesmas adalah institute pelaksanaan yang mengadakan upaya peningkatan kesehatan yang memiliki sifat terseluruh, selaras, meluas, diterima dan terjangkau oleh masyarakat. Adapun tujuan dari penelitian ini iyalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas Tuntungan Pancur Batu. Penelitian ini dilakukan di UPT Puskesmas Tuntungan kecamatan Pancur Batu dan menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik purposive sampling untuk mengumpulkan data. Sumber data primer berasal dari hasil observasi, sedangkan metode pemilihan informan menggunakan sampling purposive. Peneliti menggunakan metode observasi partisipatif pasif untuk mengamati secara langsung bagaimana karyawan melakukan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sebagian besar pasien merasa puas terhadap dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan dan dimensi empati di puskesmas Tuntungan tetapi pada dimensi wujud Sebagian responden masih merasa tidak puas.

Kata kunci: Kepuasan, Pasien, Pelayanan, Puskesmas, Strategi.

ABSTRACT

Puskesmas is an institute of implementation that holds health improvement efforts that have the most holistic nature, harmonized, widespread, accepted and accessible by the Society. As for the purpose of this study is to find out the level of satisfaction of the patient with the service of Puskesmas. The research was carried out at UPT Puskesmas T Avantaj Pancur Stone and used a qualitative approach with purposive sampling techniques to collect data. The researchers used passive participatory observation methods to directly observe how employees perform the tasks and responsibilities assigned to them. The results of this study show that most patients feel satisfied with the reliability, responsiveness, assurance and empathy dimensions in the Puskesmas of Fortune but with the existential dimensions Some respondents still feel dissatisfied.

Keywords: Satisfaction, Patient, Service, Puskesmas, Strategy.

PENDAHULUAN

Puskesmas adalah institute pelaksanaan yang mengadakan upaya peningkatan kesehatan yang memiliki sifat terseluruh, selaras, meluas, diterima dan terjangkau oleh masyarakat. guna meningkatkan drajat kesehatan yang ideal dan memiliki kualitas, maka diperlukan diseleenggarakannya upaya kesehatan dengan memfokuskan pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Ekasari et al., 2017).

Berdasarkan data kementerian kesehatan RI pada tahun 2023 jumlah puskesmas di Indonesia berjumlah 10.461 unit, yang dimana sekitar 4.238 unit puskesmas mempunyai layanan rawat inap dan sebanyak 6.178 unit puskesmas tidak mempunyai layanan rawat inap sedangkan di provinsi Sumatera utara jumlah puskesmas sebanyak 651 unit.

Puskesmas memiliki tanggung jawab untuk memberikan cakupan mengenai pelayanan kesehatan secara teratur, yang dimana cakupan pelayanan kesehatan tersebut

bersifat kuratif, preventif dan rehabilitative. Upaya pelaksanaan pelayanan kesehatan yang terpadu dilakukan melalui peningkatan promosi kesehatan dan pencegahan melalui penyuluhan kepada masyarakat (Mujiarto et al., 2019).

Menurut Hadiyati et al. (2017), peran individu dan sistem yang digunakan sangat memengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat dan tenaga kesehatan yang bekerja di puskesmas harus tahu bagaimana pemberian layanan terbaik terhadap konsumen. Kepuasan pasien merupakan indikator utama yang dapat digunakan untuk mengukur kemampuan puskesmas dalam memenuhi komitmennya untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi.

Kualitas layanan bergantung pada pandangan konsumen daripada penyedia layanan karena kualitas layanan dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada pandangan mereka. Pelanggan adalah orang yang menggunakan dan menikmati layanan perusahaan, jadi merekalah yang harus menentukan kualitas layanan (Alim et al., 2019).

Dengan mempertimbangkan situasi ini dan tuntutan yang kompleks dari masyarakat untuk memastikan pelayanan berkualitas, seluruh tenaga medis di Puskesmas Tuntungan Pancur Batu tidak memiliki pilihan lain selain meningkatkan pelayanan kepada pasien dan pengunjung.

Kelangsungan hidup sebuah organisasi layanan publik sangat bergantung pada kepuasan pelanggan. Penyedia layanan harus memprioritaskan kepuasan pelanggan dengan memberikan layanan terbaik karena persaingan semakin ketat (Panggantih et al., 2019). Untuk merawat dan menjaga kesehatannya, pelanggan akan mencari dan memilih layanan terbaik. Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari strategi manajemen pelayanan kesehatan dan faktor-faktor yang menghambat pelaksanaannya dengan mempertimbangkan kepuasan pasien di Puskesmas Tuntungan Pancur Batu.

METODE

Penelitian ini dilakukan di UPT Puskesmas Tuntungan Pancur Batu dan menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik purposive sampling untuk mengumpulkan data. Sumber data primer berasal dari hasil observasi, sedangkan metode pemilihan informan menggunakan sampling purposive. Peneliti menggunakan metode observasi partisipatif pasif untuk mengamati secara langsung bagaimana karyawan melakukan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka. Selain itu, peneliti juga berbicara tentang prosedur pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh UPT Puskesmas Tuntungan pancur batu. Pengumpulan datanya dilakukan melalui observasi dan wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan kesehatan merupakan suatu upaya yang dilaksanakan baik tersendiri maupun berkelompok dalam suatu organisasi guna meningkatkan kesehatan, pencegahan serta penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan individu, maupun kelompok (Depkes RI 2009). Kepuasan pasien ialah parameter dalam keberhasilan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien ialah suatu perasaan yang muncul dari pasien ketika mendapatkan pelayanan kesehatan yang memuaskan.

Dalam penentuan kualitas pelayanan terdapat 5 faktor utama yaitu: Wujud (Tangible), kehandalan (Reability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance) serta empati (Emphaty) (Biyanda & Antono, 2017).

Dimensi wujud (Tangible) meliputi prasarana yang tersedia di fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat dilihat dengan lansung yang meliputi fasilitas fisik, karyawan, logistik serta alat komunikasi. Pada hasil dimensi wujud didapati pasien merasa kurang puas dikarenakan kurangnya fasilitas konsultasi poli jiwa, tetapi pada fasilitas yang

lainnya baik itu transportasi, sarana komunikasi, sarana sanitasi, serta tenaga kesehatan, sebagian besar pasien sudah merasa puas.

Dimensi kehandalan (reliability) ialah dimensi pelayanan berupa kesanggupan pelayanan sesuai dengan penawaran yang dijanjikan, sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik. Berdasarkan hasil yang ditemukan didapati bahwa pada dimensi ini sebagian pasien merasa puas dikarenakan sebagian besar pasien yang datang ke puskesmas Tuntungan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Dimensi daya tanggap (responsiveness) ialah dimensi kemampuan pihak memberikan informasi kepada pasien serta kemampuan untuk memberi perhatian pada kebutuhan yang diinginkan pasien dengan cepat. Pada hasil dimensi ini didapati bahwa pasien banyak yang merasa puas dan memberikan tanggapan yang cukup baik dikarenakan banyak pasien yang ditawarkan bantuan oleh tenaga kesehatan meskipun pasien tidak memintanya.

Dimensi jaminan (assurance) yaitu dimensi jaminan yang terdiri dari kemampuan, keahlian, tata krama, kemampuan berkomunikasi serta kejujuran dari tenaga kesehatan. Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Rosada (2013) didapati bahwa sebanyak 13% pasien yang puas mengatakan hubungan antara pasien dengan petugas tidak begitu baik, hal ini dikarenakan dokter hanya memberi pertanyaan tentang keluhan pasien dan hanya memiliki waktu yang sedikit di ruangan pemeriksaan. Pada hasil dimensi jaminan didapati Sebagian besar pasien merasa puas terhadap dimensi ini dikarenakan para petugas memiliki tata krama yang baik serta dapat memberikan informasi yang diperlukan oleh pasien.

Dimensi empati (empathy) ialah dimensi kualitas pelayanan berupa pemberian perhatian yang sungguh-sungguh dari tenaga kesehatan kepada pasien. Arianto (2013) mengatakan pasien dan dokter memiliki cara pandang yang berbeda dalam komunikasi dokter dan pasien. Pada hasil dimensi empati didapati Sebagian besar pasien merasa puas dikarenakan para petugas sangat memperhatikan Kesehatan pasien.

PEMBAHASAN

Puskesmas Tuntungan sebagai unit pelayanan masyarakat selalu berupaya untuk meningkatkan pandangan yang positif terhadap pelayanannya, dengan cara memberikan pelayanan yang memuaskan untuk masyarakat adapun strategi yang dipakai yaitu memfokuskan peningkatan kualitas para petugas kesehatan untuk memiliki empaty terhadap keluhan dari pasien. pengobatan terhadap pasien yang sakit tidak hanya pemberian obat saja tetapi juga yang lebih penting ialah etika serta perilaku petugas terhadap pasien. Pandangan yang positif terhadap pelayanan kesehatan dapat dicapai dengan cara memfokuskan aspek psikologi, komunikasi serta psikologi dalam memberikan pelayanan terhadap pasien.

Pengendalian kualitas ialah cara yang dipakai dalam memastikan standar mutu. Pengendalian mutu ialah perencanaan yang paling sederhana guna menciptakan produk yang berguna serta memuaskan bagi konsumen. Puskesmas Tuntungan memfokuskan kualitas pelayanan Kesehatan secara konsisten.

Adapun harapan yang diinginkan terhadap pelayanan yaitu terciptanya kepuasan yang diinginkan. kepuasan ialah hal yang dimiliki individual yang berarti setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda. Pasien pada puskesmas ini sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Alasan lain mengapa konsumen memilih puskesmas tersebut dikarenakan jaraknya yang mudah di gapai. Akan tetapi yang terpenting ialah dikarenakan puskesmas Tuntungan memiliki pelayanan yang memuaskan mulai dari pendaftaran, pengobatan hingga pengambilan obat.

KESIMPULAN

Starategi yang digunakan puskesmas Tuntungan yaitu menggunakan anggapan kemampuan, gambaran yang baik serta penanganan derajat layana dan kepuasan konsumen, pelaksanaannya berpatokan pada Permenkes nomor 75 tahun 2014 mengenai puskesmas. Pada pelayanan kesehatan, para konsumen merasa puas terhadap pelayanan baik dari dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan serta empati, akan tetapi pada dimensi wujud ada sebagian pasien yang merasa belum puas dikarenakan kurangnya fasilitas konsultasi poli jiwa.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa strategi yang digunakan puskesmas Tuntungan terhadap pelayanan kesehatan terbukti baik. Maka diharapkan strategi yang dilakukan pada saat ini dapat terus berjalan pada masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2).
- Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, E. Y. F. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 33-42
- Ekasari, R., Pradana, M. S., Adriansyah, G., Prasnowo, M. A., Rodli, A. F., & Hidayat, K. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual. *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam*, 9(1), 82.
- Hadiyati, I., Sekarwana, N., Sunjaya, D. K., & Setiawati, E. P. (2017). *Majalah kedokteran Bandung*, 49(2), 102-109.
- Mujiarto, M., Susanto, D., & Bramantyo, R. Y. (2019). Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien Di Upt Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 3(1),34-49
- Panggantih, A., Pulungan, R. M., Iswanto, A. H., & Yuliana, T. (2019). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Mekarsari Tahun 2019. *Media Kesehatan. Masyarakat Indonesia*, 18(4), 140-146.