

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN GRATIS DI PUSKESMAS CIPUTAT KOTA TANGERANG SELATAN

Himsar Silaban

**Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)**

Himsarsilaban@dsn.moestopo.ac.id

Abstrak

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan gratis di puskesmas Ciputat. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara kepada 5 informant yang terdiri dari 2 kelompok yaitu, 3 orang pelaksana layanan dan 2 orang pengguna layanan jasa. Dari hasil analisis dan pembahasan ditemukan bahwa puskesmas Ciputat telah memberikan pelayanan kesehatan yang semaksimal mungkin kepada pasien dengan memberikan perhatian (empati) atau tanggapan terhadap keluhan pasien. Petugas di puskesmas Ciputat juga telah memberikan jaminan pelayanan yang sama terhadap seluruh pasien baik untuk pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan gratis maupun pasien yang tidak mendapatkan kesehatan gratis.

Kata kunci: kualitas pelayanan, sumber daya manusia, organisasi

Pendahuluan

Dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat, banyak hal yang perlu diperhatikan salah satu diantaranya yang dipandang mempunyai peran penting yaitu penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas untuk mencapai kepuasan pada konsumen. Baik tidaknya sebuah pelayanan kesehatan terkait dengan kualitas yang diberikan kepada konsumen sebenarnya tergantung pada pemenuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan sesuatu secara benar, dan sesuatu yang dapat membahagiakan pelanggan dalam hal ini pasien.

Memperoleh kesehatan merupakan hak dasar manusia dan merupakan karunia Tuhan Yang Maha Esa bagi setiap manusia dan menjadi faktor yang menentukan peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam menggerakkan roda pembangunan. Berbagai upaya pemerintah lakukan agar masyarakat mendapatkan pelayanan khususnya dibidang kesehatan dengan baik dan maksimal serta dilakukan secara intensif sehingga dapat mencapai kepuasan pada masyarakat sebagai pelanggan dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Bagi pemerintah dalam hal ini Departemen kesehatan Republik

Indonesia telah melakukan upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan kesehatan oleh petugas di Rumah sakit maupun puskesmas sebagai sarana kesehatan di tingkat wilayah yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Dengan kata lain Puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya.

Kesehatan adalah hak semua warga negara tanpa terkecuali dalam mendapatkan pelayanan dalam bidang kesehatan. Untuk itu diperlukan suatu sistem yang mengatur pelaksanaan bagi upaya pemenuhan hak warga negara untuk tetap hidup sehat. Berawal dari pemikiran tersebut, Pemerintah kota Tangerang Selatan melalui Departemen Kesehatan mencetuskan program pelayanan kesehatan gratis untuk seluruh warga Kota Tangerang Selatan yang memiliki kartu tanda penduduk (KTP) yang masih berlaku atau identitas diri

yang menunjukkan bahwa warga tersebut berdomisili di Tangerang Selatan berhak mendapatkan pelayanan gratis di seluruh Puskesmas Tangerang Selatan. Program itu sudah berlaku sejak September 2012 sesuai dengan surat pemberitahuan No. 441/0258/Dinkes/V1/II/2012 kepada seluruh pengelola Puskesmas yang berjumlah sekitar 25 unit di Kota Tangsel. Tidak hanya surat edaran saja tapi penggratisan pelayanan di Puskesmas dilengkapi dengan surat peraturan walikota (Perwal) yang proses pengesahan lembaran daerahnya hampir selesai ditangani.

Mengingat kesehatan merupakan aspek penting dalam kehidupan masyarakat, maka pemerintah harus menciptakan suatu pembangunan kesehatan yang memadai sebagai upaya perbaikan terhadap buruknya tingkat kesehatan selama ini. Sebagaimana yang tercantum menurut Undang-Undang republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan disebutkan bahwa kesehatan merupakan salah satu unsur kesejahteraan umum, sehingga pemerintah harus melaksanakan pembangunan kesehatan yang diarahkan untuk mempertinggi derajat kesehatan dengan mengupayakan pelayanan kesehatan yang lebih memadai secara menyeluruh dan terpadu.

Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

“KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN GRATIS DI PUSKESMAS CIPUTAT KOTA TANGERANG SELATAN.”

Landasan Konseptual

Untuk menjelaskan penelitian ini, maka penting untuk menguraikan konsep yang terpat sebagai alat analisis atas fenomena yang diteliti. Menurut Sondang P. Siagian Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara 2 orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Dunsire (1973:1) asal kata administrasi adalah bahasa latin, administrare yaitu gabungan ad (to) + ministrare (serve). Kata ini selanjutnya membentuk kata benda administratio yang berarti cara membantu atau memberi bantuan (the giving of help). Kata benda administer dapat diartikan sebagai pelayan (servant) atau pembantu (attendant). Jadi seorang administrator digambarkan sebagai seseorang yang mendapat mandate (dari pemilik organisasi) untuk memimpin, mengelola dan menjalankan organisasi atas nama pemilik organisasi, demi mencapai berbagai tujuan yang ditetapkan.

Konsep berikutnya adalah mengenai konsep manajemen. Menurut G.R Terry manajemen adalah:

“suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen juga adalah suatu ilmu pengetahuan maupun seni. Seni adalah suatu pengetahuan bagaimana mencapai hasil yang diinginkan atau dalam kata lain seni adalah kecakapan yang diperoleh dari pengalaman, pengamatan dan pelajaran serta kemampuan untuk menggunakan pengetahuan manajemen.”

Konsep lainnya adalah mengenai sumber daya manusia. Menurut Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan (2000) sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Menurut T. Hani Handoko (1996:p4) manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan individu maupun organisasi.

Konsep lainnya adalah mengenai tentang konsep kualitas pelayanan. Proses penyampaian jasa merupakan suatu hal yang unik karena jasa merupakan produk yang tidak dapat diraba (intangible) tetapi dapat dirasakan dari performan yang ditunjukkan pada saat proses penyampaian jasa. Karena sifat tidak dapat dilihat inilah banyak penelitian

Himsar Silaban

tentang penilaian pelanggan atas sifat-sifat penyampaian jasa itu sendiri.

Kualitas pelayanan jasa ditentukan oleh bagian-bagian organisasi yang berhadapan langsung dengan pelanggan. Pelanggan menilai kualitas pelayanan berdasarkan pengalamannya berinteraksi dengan pegawai di unit-unit bersangkutan. Pernyataan diatas diperkuat oleh pendapat pakar antara lain Zeithami, Berry, dan Parasuraman yaitu kualitas penyampaian jasa biasanya dinilai pada saat terjadi kontak antara pelanggan dengan pegawai yang berhadapan langsung dengan pelanggan (1990:219).

Menurut Parasuraman, et al (1988) mengatakan bahwa ada lima dimensi yang digunakan oleh pelanggan dalam menilai suatu kualitas layanan, yaitu:

“penampilan fisik (tangible); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. Keandalan (reliability); yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Ketanggapan (responsiveness); yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan tanggap. Kepastian jaminan (assurance); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Kemampuan pahaman (emphaty); meliputi kemudahan dalam melakukan

hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Kualitas pelayanan kesehatan lebih terkait pada kelancaran komunikasi.”

Tujuan dari pelayanan prima adalah memuaskan dan menguntungkan pihak pelanggan. Untuk mencapai hal itu, diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Zeithaml et al, (1990) seperti dikutip Yun, Yong, dan Loh (1998) menyatakan bahwa mutu pelayanan didefinisikan oleh pelanggan. Oleh karena itu, mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan atau keinginan dengan kenyataan.

Di sektor publik, kualitas lebih dikaitkan dengan pelayanan, hal ini sejalan dengan definisi menurut Logothetis (1992) bahwa “Kualitas adalah pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan atau klien serta kemudian memperbaikinya secara berkesinambungan”. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak dapat lepas dari kemampuan pegawai dalam pemberian pelayanan serta penyediaan fasilitas fisik. Hal ini sesuai dengan teori “The triangle of balance in service quality: dari Morgan dan Murgatroyd, bahwa perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen (interpersonal component, procedures environment/process component, and

technical/professional component) guna menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

Pembahasan

Sesuai dengan batasan penelitian tentang kualitas pelayanan, maka aspek penelitian secara rinci dapat diuraikan bahwa ada beberapa aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan, antara lain: aspek empati, aspek jaminan, aspek fasilitas. *Pertama*, aspek empati. Aspek empati merupakan aspek penting yang harus dimiliki oleh petugas Puskesmas Ciputat, karena aspek empati merupakan rasa pemahaman petugas kepada pasien dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien. Empati yang dimiliki petugas Puskesmas Ciputat menunjukkan bahwa petugas telah tanggap terhadap kebutuhan pasien baik dari segi komunikasi, ketanggapan pelayanan, dan lain-lain. Namun petugas Puskesmas Ciputat mengalami hambatan dalam menjalankan aspek empati terhadap pasien, seperti jumlah pasien yang berobat ke Puskesmas Ciputat jumlahnya banyak sehingga dalam pemberian pelayanan kesehatannya mengalami keterhambatan dikarenakan pada saat jumlah pasien yang banyak dengan jumlah sumber daya manusia Puskesmas Ciputat yang

terbatas, otomatis pemberian pelayanan kesehatannya menjadi terhambat.

Kedua, aspek jaminan. Penjaminan (assurance) merupakan penjaminan mutu yang berkualitas terhadap pelanggan dalam hal ini pasien. Aspek jaminan menjamin dari kemungkinan adanya hal-hal yang tidak diinginkan terjadi agar semuanya berjalan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Pelayanan yang diberikan juga harus bersifat adil dan berlaku sama bagi semua pasien tanpa adanya perbedaan. Aspek jaminan yang dimiliki petugas Puskesmas ciputat menunjukkan bahwa petugas telah memberikan jaminan mutu pelayanan kesehatan yang semaksimal mungkin terhadap pasien yang datang berobat ke Puskesmas Ciputat, namun terdapat kendala dalam pemenuhan kebutuhan pasien, seperti dikarenakan pelayanan kesehatan gratis, jumlah pasien yang datang berobat jumlahnya banyak sehingga petugas Puskesmas Ciputat terkadang kurang berkomunikasi dengan pasien yang memberikan keluhan atau pertanyaan kepada petugas sehingga menimbulkan anggapan bahwa petugas bersikap sombong atau tidak peduli terhadap pasien.

Ketiga, aspek fasilitas. Fasilitas merupakan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan

sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberian jasa. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik (gedung dan sarana parkir), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Hal-hal yang dapat dilihat secara nyata tentang apa yang diperlihatkan oleh Puskesmas Ciputat sebagai penyedia jasa layanan, dalam hal ini dapat berupa fasilitas yang ada seperti gedung Puskesmas yang nyaman, peralatan medis maupun non medis yang tersedia dan berfungsi. Sarana dan prasarana di Puskesmas Ciputat merupakan faktor penting dalam pelaksanaan pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas terhadap pasien. Namun terdapat beberapa masalah dalam keadaan sarana dan prasarana di Puskesmas Ciputat, seperti lahan yang sempit di puskesmas Ciputat yang membuat kenyamanan pasien menjadi terganggu.

Simpulan

Penelitian ini merupakan suatu upaya untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan gratis di Puskesmas Ciputat kota Tangerang Selatan. Petugas di Puskesmas Ciputat telah berusaha memberikan pelayanan prima kepada setiap pasien sesuai dengan visi dan misi Puskesmas Ciputat. Untuk meningkatkan

kualitas pelayanan perlu dilakukan pembenahan dan perbaikan agar mampu memberikan pelayanan yang lebih baik lagi terhadap pasien. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pasien dan memahami kebutuhan pasien merupakan hal yang harus dilakukan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Petugas Puskesmas Ciputat selalu berusaha untuk mengerti kebutuhan pasien dengan cara melakukan komunikasi yang baik kepada pasien, menanyakan keluhan yang pasien rasakan dan memberikan tanggapan serta tindak lanjut atas keluhan yang ada.
2. Petugas di Puskesmas Ciputat selalu berusaha memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien atas pelayanan yang mereka berikan. Perilaku adil bagi seluruh pasien dengan memberikan pelayanan yang merata juga telah petugas lakukan. Tetapi tidak semua pasien merasakan telah mendapatkan pelayanan yang baik, hal ini dikarenakan pada saat pasien yang datang berobat jumlahnya banyak dengan jumlah sumber daya

manusia yang terbatas menyebabkan pelayanan menjadi terhambat tidak berjalan lancar.

3. Puskesmas ciputat telah menyediakan sarana dan prasarana penunjang seperti peralatan laboratorium yang tersedia dengan baik dan obat-obatan yang tersedia. Lahan di Puskesmas Ciputat yang sempit menimbulkan rasa ketidaknyamanan pasien pada saat keadaan pasien yang datang berobat jumlahnya banyak. Lahan parkir yang tersedia terbatas sehingga untuk pasien yang datang membawa kendaraan mengalami kesulitan untuk memarkir kendaraannya.

B. Saran

Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan kesehatan gratis di Puskesmas Ciputat sudah baik. Ada beberapa saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus antara lain:

1. Aspek empati

- a. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, maka diharapkan daya tanggap petugas dalam pelayanan kesehatan agar lebih diperhatikan.

- b. Petugas Puskesmas Ciputat tetap memelihara hubungan baik dengan pasien.

- c. Perlu adanya pelatihan komunikasi terhadap petugas kesehatan, agar empati petugas kesehatan terhadap pasien dapat lebih baik, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien

- d. Petugas selalu berusaha mengenal pengunjung khususnya bagi yang sudah sering datang berobat dan menjadi pelanggan tetap. Hal ini menunjukkan perhatian petugas terhadap pasien.

2. Aspek Jaminan

- a. Pelayanan yang diberikan harus bersifat merata dan adil bagi seluruh pasien, baik pasien yang berobat gratis maupun yang tidak gratis.

- b. Seluruh petugas selalu bersikap ramah, sopan, dan menjunjung tinggi etika pelayanan

- c. Diharapkan Puskesmas Ciputat agar dapat mengevaluasi tentang jaminan petugas kesehatan terhadap pasien, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

- d. Jumlah sumber daya manusia yang terbatas di Puskesmas Ciputat agar di tambah untuk melancarkan pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien dengan jumlah pasien yang datang berobat banyak di Puskesmas Ciputat.

3. Aspek fasilitas

- a. Melakukan perawatan gedung Puskesmas secara rutin agar memberi kenyamanan bagi seluruh pasien maupun bagi seluruh petugas di Puskesmas Ciputat.
- b. Mencari solusi untuk tempat parkir karena lahan di Puskesmas Ciputat yang sempit sehingga pasien yang datang dengan kendaraan mudah untuk memarkirkan kendaraannya.
- c. Menyusun daftar kebutuhan petugas seperti kekosongan dokter USG agar pengoperasian perlatan USG sesuai dengan ahlinya.

Selalu memperhatikan stok obat yang ada agar kebutuhan obat-obatan pasien selalu tersedia sesuai kebutuhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya, *Dasar-dasar pelayanan prima*, Jakarta, elex media komputindo, 2003
- Fandy, dan Anastasia, *Total quality management*, Edisi revisi, Yogyakarta , Andi Offset, 2002
- Gasperz, *Total quality management*, Jakarta, Gramedia pustaka utama, 2002
- Irawan, Prasetya, *Penelitian kualitatif dan kuantitatif untuk ilmu-ilmu sosial*, Jakarta, STIA LAN, 2000
- Karl, Albercht, *Pengembangan organisasi, pendekatan sistem yang menyeluruh untuk mencapai perubahan positif dalam setiap organisasi*, Bandung, Angkasa, 1995
- Koentjaraningrat, *Metode penelitian masyarakat*, Jakarta, Gramedia pustaka utama, 1983
- Kotler, *Manajemen pemasaran*, Jakarta, PT. Premalindo, 1997
- Laporan kegiatan tahun 2012 UPT Puskesmas Ciputat*, 2012
- Lukman, Sampara, *Manajemen kualitas pelayanan*, Jakarta, PT. Premalindo, 1999
- Mangkunegara, Anwar, A.A, *Evaluasi kinerja SDM*, Bandung, Refika aditama, 2006
- Moenir, H.A.S, *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi aksara, 1995
- Nazir, Moh, *Metode penelitian*, Jakarta, Ghalia Indonesia, 2008

Poerwadinata WJS, *Kamus besar bahasa Indonesia*

Rao, TV, *Penilaian prestasi kerja*, Jakarta, PT. Pusaka binaman pressindo, 1996

Siagian, Sondang P, *Peranan staf dalam management*, Gunung agung, Jakarta, 1976

Soetopo, *Pelayanan prima*, Jakarta, Lembaga Administrasi Negara, 1999

Sulastomo, *Manajemen Kesehatan*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2000

Tjipjono, Fandy, *Prinsip-prinsip total quality service*, Yogyakarta, Andi offset, 2001

Waryanti, Diyah, *Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dipuskesmas kecamatan Pulogadung Jakarta Timur*, STIA LAN, Jakarta

Dokumen:

UUD :

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Pasal 34 ayat 3

Peraturan :

Surat keputusan Gubernur No,58 Tahun 2002 Tentang Gambaran di Bidang Kesehatan

Surat Keputusan Mentri Penerangan No.81 Tahun 1993 tentang Pedoman Pelayanan Umum

Surat pemberitahuan No. 441/0258/Dinkes/V1/II/2012

Peraturan Walikota Tangerang Selatan