

## GAMBARAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS LAYANG KOTA MAKASSAR

Muh. Ayub Amin<sup>1\*</sup>, Ramlawati<sup>1</sup>, Fauziah Novianty<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Institut Teknologi dan Kesehatan Permata Ilmu Maros

\*Alamat Korespondensi: ayyubaminskm@gmail.com

### ABSTRAK

**Latar belakang:** Masyarakat atau pasien melihat pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit.

**Tujuan:** Untuk menggambarkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Layang Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan.

**Metode:** Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey *deskriptif*. Jumlah sampel sebanyak 90 responden yaitu pasien yang telah diberikan pelayanan di Puskesmas Layang dan ditarik dengan teknik *purposive sampling*.

**Hasil:** penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik (62,2%), keandalan (61,1%), daya tanggap (66,7%) yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan sudah sesuai dengan harapan pasien.

**Kesimpulan:** Mutu pelayanan kesehatan Puskesmas Layang sudah sesuai dengan semua variabel penelitian dalam kategori cukup disarankan kepada pihak Puskesmas Layang untuk mempertahankan mutu pelayanan kesehatan yang telah diberikan kepada masyarakat.

**Kata Kunci:** Mutu pelayanan, Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap

### PENDAHULUAN

Terwujudnya kualitas pelayanan kesehatan yang berkualitas maka dianggap perlu untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia khususnya ditenga kesehatan, karena keterampilan dan motivasi kerja perawat tergantung dengan tingkat pengetahuan, dan tingkat pengetahuan yang didasari oleh tingkat pendidikan perawat, data yang didapatkan menunjukkan bahwa kualitas perawat Indonesia masih tertinggal dengan Negara di asia tenggara lainnya seperti Taiwan, Vietnam, Philipina dan Thailand, dengan tingkat persentase sebesar 16% pada setiap angkatan kerja yang telah diciptakan (WHO, 2022).

Pemenuhan pelayanan kesehatan yang berkualitas haruslah melihat dari kondisi ketersediaan tenaga kesehatan karena dengan terpenuhinya tenaga yaitu Sumber Daya

Manusia (SDM), khususnya tenaga medis akan membuat kualitas pelayanan yang bermutu dan berkualitas, jumlah tenaga kesehatan penempatan puskesmas di Indonesia tertinggi ada pada provinsi Jawa Timur dengan jumlah perawat sebanyak 13.122, kemudian provinsi Jawa Barat sebanyak 10.422, dan provinsi Sumatera Utara sebanyak 7.062, sedangkan untuk provinsi dengan jumlah tenaga perawat terendah yaitu provinsi Gorontalo sebanyak 825, kemudian provinsi DI Yogyakarta sebanyak 928 dan provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebanyak 1.046, dengan jumlah tenaga keperawatan yang terpenuhi maka kualitas akan terwujud karena kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan akan terpenuhi dengan tepat guna (Profil Kesehatan Indonesia, 2022).

Tenaga kesehatan sebagai pelaksana program di fasilitas kesehatan merupakan pokok pengukuran mutu pelayanan kesehatan

hal tersebut karena pemerataan tenaga kesehatan dapat menunjang target kinerja yang terus meningkat, kota Makassar yang memiliki 46 unit Puskesmas dan 1 rumah sakit yang tersebar, belum memiliki tenaga kesehatan yang memadai yaitu hanya sekitar 1.728 SDM, hal tersebut belum memadai untuk menunjang tugas pokok nakes, dibutuhkan tenaga kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan karena mutu pelayanan kesehatan di Kota Makassar masih terbilang rendah dibandingkan kota-kota besar yang ada di Indonesia yaitu sekitar 70% jauh dibawah target yaitu 80% (Profil Kesehatan Kota Makassar, 2021).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyudi A (2021) menemukan bahwa adanya hubungan antara motivasi perawat dengan kinerja petugas kesehatan dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kamonji Kota Palu dengan nilai  $p=0,008 < 0,05$  hal tersebut karena perawat yang diberikan motivasi kerja dalam bentuk penghargaan atas prestasi kerja yang diperoleh dan pemenuhan fasilitas kesehatan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan, kinerja yang maksimal dan fasilitas yang terpenuhi akan mewujudkan mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Kamonji. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Layang Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan.

## **METODE**

### **1. Lokasi dan Rancangan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey *deskriptif* dan dilaksanakan di Puskesmas Layang Kota Makassar.

### **2. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang ada di Puskesmas Layang sebanyak 944 dan sampel

dalam penelitian sebanyak 90 yang ditarik dengan menggunakan teknik *purposive sampling*.

### **3. Pengumpulan Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif dengan menggunakan instrumen penelitian kuesioner penelitian.

## **HASIL**

Tabel 1 distribusi karakteristik responden untuk menggambarkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Layang Kota Makassar menunjukkan bahwa distribusi umur tertinggi pada kategori umur 41-60 tahun dengan persentase sebesar 36,7%, sedangkan kategori umur 71-81 tahun terendah dengan persentase sebesar 15,6%. Distribusi pendidikan terakhir tertinggi pada SMP dengan persentase sebesar 24 (26,7%) sedangkan pendidikan terakhir tamat perguruan tinggi terendah dengan persentase sebesar 8,9%. Distribusi jenis kelamin tertinggi pada jenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar 64,4% sedangkan jenis kelamin laki-laki terendah dengan persentase sebesar 35,6%.

Tabel 2 distribusi karakteristik responden menunjukkan bahwa distribusi variabel penelitian bukti fisik tertinggi pada kategori cukup dengan persentase sebesar 62,2%, sedangkan kategori kurang terendah dengan persentase sebesar 37,8%. Distribusi variabel penelitian keandalan tertinggi pada kategori cukup dengan persentase sebesar 61,1%, sedangkan kategori kurang terendah dengan persentase sebesar 38,9%. Distribusi variabel penelitian daya tanggap tertinggi pada kategori cukup dengan persentase sebesar 66,7% sedangkan kategori kurang terendah dengan persentase sebesar 33,3%. Distribusi variabel penelitian jaminan tertinggi pada kategori cukup dengan persentase sebesar 61,1% sedangkan kategori kurang terendah dengan persentase sebesar 38,9%. Distribusi variabel

penelitian empati tertinggi pada kategori cukup dengan persentase sebesar 65,6% sedangkan kategori kurang terendah dengan persentase sebesar 34,3%.

## **PEMBAHASAN**

### **1. Bukti fisik**

Bukti fisik yang dimaksud dalam penelitian adalah ketersediaan sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pasien meliputi keamanan, kebersihan, kerapian dan kenyamanan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menemukan bahwa bukti fisik yang dirasakan oleh pasien dalam kategori cukup menurut penilaian pasien hal ini bisa dilihat pada tabel 3 yang menunjukkan bahwa distribusi variabel penelitian bukti fisik tertinggi pada kategori cukup dengan persentase sebesar 62,2%, sedangkan kategori kurang terendah dengan persentase sebesar 37,8%.

Bukti fisik dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan, pelayanan meliputi sarana dan prasarana yang perlu tersedia di suatu penyedia pelayanan kesehatan yang dapat dilihat secara langsung oleh pasien meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi, menurut pasien bukti.

Bukti fisik yang baik menurut pasien karena Puskesmas Layang memiliki gedung 3 lantai dan gedung ini sudah lebih baik dari puskesmas yang dulu sebelum renovasi dilakukan, selain itu ruangan yang ada sudah dilengkapi AC atau pendingin udara jadi pasien lebih nyaman untuk dilayani, petunjuk ruangan juga sudah tersedia untuk memudahkan pasien mencari ruangan yang dicari.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Juwita (2022) yang menemukan bahwa pasien lebih tertarik pada tampilan gedung untuk menilai bukti fisik dari Puskesmas yang didatangi oleh pasien

karena gedung merupakan pandangan pertama bagi pasien apabila gedung sudah memiliki penampilan yang baik akan membuat pasien merasa nyaman karena gedung yang luas mampu membuat pasien lebih nyaman untuk menunggu mendapatkan pelayanan di Puskesmas.

### **2. Keandalan**

Keandalan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan petugas untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan meliputi ketepatan dalam pelayanan pemeriksaan, pengobatan, diagnosis, dan jadwal pelayanan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Merry (2022) yang menemukan bahwa petugas kesehatan yang menjadi pelayan di Puskesmas merupakan indikator pengukur mutu pelayanan jadi petugas kesehatan harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan, menurut pasien yang diwawancarai mengatakan bahwa petugas kesehatan sudah melayani sesuai dengan kebutuhan kami namun masih ada beberapa petugas yang melayani tidak dengan keramahan jadi kami merasa tidak nyaman saat dilayani, keandalan petugas kesehatan bisa juga dilihat dari keramahan dan kejujuran petugas memberikan pelayanan kepada pasien.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menemukan bahwa petugas kesehatan dan juga petugas yang menunjang melayani pasien sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, adanya jadwal khusus untuk pelayanan tertentu seperti pelayanan ibu hamil dan imunisasi pada bayi dan balita membuat masyarakat mampu menilai keandalan atau ketepatan waktu petugas kesehatan karena jadwal yang ditetapkan selalu konsisten dilaksanakan pada hari tersebut dan tidak pernah berubah, hal ini yang membuat pasien merasa bahwa petugas kesehatan selalu tepat waktu dalam menjalankan tugasnya.

### **3. Daya tanggap**

Daya tanggap yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat yang meliputi kecepatan proses administrasi, ketanggapan mengatasi keluhan dan kejelasan informasi. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kesediaan petugas untuk memberikan pelayanan yang cepat sesuai prosedur dan mampu memenuhi harapan pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siswantoro (2022) yang menemukan bahwa daya tanggap petugas kesehatan mampu menggambarkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien karena melalui daya tanggap ini pasien mampu melihat kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cynthia (2019) menemukan bahwa masih ada kekurangan yang dirasakan oleh pasien khususnya pada daya tanggap karena beberapa pasien masih kurang cepat melayani pasien khususnya dibidang administrasi, berbeda dengan pelayanan yang diberikan oleh unit lain, petugas di administrasi atau pendaftaran lambat karena kurang kompetennya petugas yang ada di loket pendaftaran hal ini dikarenakan adanya ketidaksesuaian antara latar belakang pendidikan dengan jenis pekerjaan yang dilakukan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menemukan bahwa petugas kesehatan yang bertugas selalu mengedepankan kecepatan yang sesuai dengan prosedur yang berlaku hal ini biasa dilakukan oleh petugas kesehatan di bagian poli umum penanggung jawab poli umum memberikan target waktu pasien dilayani selama 10 menit mulai dari pendaftaran sampai penetapan diagnose oleh dokter pemeriksa, dengan menargetkan waktu pelayanan yang diberikan selalu tepat pada

waktunya ketika waktu pelayanan tutup pasien yang terlayani telah diselesaikan semua.

### **KESIMPULAN**

Distribusi variabel penelitian bukti fisik tertinggi pada kategori cukup dengan persentase sebesar 62,2% Keandalan tertinggi pada kategori cukup dengan persentase sebesar 61,1%. Daya tanggap tertinggi pada kategori cukup dengan persentase sebesar 66,7%. Disarankan kepada petugas kesehatan untuk selalu memperhatikan mutu pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Layang dengan melihat bukti fisik, keandalan petugas, dan daya tanggap petugas kesehatan

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Cynthia, 2019. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. *Jurnal Kesmas Vol. 7 No. 4*
- DINKES, 2021. *Profil Kesehatan Kota Makassar*. Pusat Data dan Informasi Dinas Kesehatan Kota Makassar.
- Juwita, 2022. Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Cantia Tompasso Baru. *Jurnal Kesmas Vol. 8 No. 6*.
- KEMENKES, 2022. *Data dan Informasi Profil Kesehatan Indonesia*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Merry, 2022. Analisis Hubungan pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi Vol. 4 No. 2*.
- Siswantoro, 2022. *Pengembangan Indeks Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas*. Media Litbangkes, Vol. 29 No. 3 Hal. 269-284
- Wahyudi A dkk 2021. *Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Petugas Kesehatan Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit di Puskesmas Kamonji Kota Palu*, *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Palu*.

WHO, 2022. *Rencana Pengembangan Tenaga Kesehatan tahun 2011 – 2025*. Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, hasil kerjasama dengan Global Health Workforce Alliance dan World Health Organization.

**Lampiran:**

**Tabel 1.** Distribusi Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Layang

<b>Variabel</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Umur (Tahun)		
20-40	21	23,3
41-60	33	36,7
61-70	22	24,4
71-81	14	15,6
Pendidikan Terakhir		
Tidak Sekolah	22	24,4
SD	20	22,2
SMP	24	26,7
SMA	16	17,8
Tamat PT	8	8,9
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	46	46,9
Perempuan	52	53,1
Jumlah	90	100

**Tabel 2.** Distribusi Karakteristik Responden Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Layang

<b>Variabel</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Bukti Fisik		
Kurang	34	37,8
Cukup	56	62,2
Keandalan		
Kurang	35	38,9
Cukup	55	61,1
Daya Tanggap		
Kurang	30	33,3
Cukup	60	66,7
Jumlah	90	100