

Studi Pengorganisasian terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Lalundu Kabupaten Donggala

Organizing Study on the Quality of Health Services in Publik Health Center UPTD Lalundu Donggala Regency

¹Syamsuar, ²Sudirman, ³Moh. Andri

^{1,2,3}Bagian AKK, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Palu

(*)Email Korespondensi: Syamsuar.10031978@gmail.com

Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan merupakan proses rangkaian kegiatan yang dilaksanakan dengan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dalam hal ini bagaimana proses pengorganisasian di puskesmas lalundu melalui dimensi mutu pelayanan kesehatan diantaranya kehandalan, tanggung jawab, efisiensi atau efektifitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji studi pengorganisasian terhadap mutu pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Lalundu Kabupaten Donggala. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 8 orang di Puskesmas Lalundu Kabupaten Donggala. Hasil penelitian di puskesmas Lalundu terhadap dimensi mutu pelayanan kesehatan ditinjau dari yaitu : 1) ketanggapan sudah baik, 2) tanggung jawab sudah baik, 3) efisiensi baik 4) dan efektivitas belum baik di Puskesmas Lalundu Kabupaten Donggala. Hal ini dikarenakan SDM yang masih terbatas, fasilitas belum memadai, ketidak disiplin waktu petugas kesehatan dalam bekerja sehingga penilaian masyarakat mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan di UPTD Puskesmas Lalundu masih kurang maksimal pelayanan yang diberikan salah satunya yaitu jam pelayanan yang lambat karena petugasnya lambat di tempat dan jaranganya dokter berada di puskesmas. Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu belum efisien dan efektifnya pelayanan yang diberikan petugas kesehatan di UPTD puskesmas Lalundu. Puskesmas diharapkan melakukan pengusulan tenaga kesehatan terutama tenaga perawat dan penambahan fasilitas kesehatan seperti ruangan imunisasi serta menerapkan kedisiplinan waktu agar menjadi penilaian bagi mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Lalundu Kabupaten Donggala.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan Kesehatan, Ketanggapan, Tanggung Jawab, Efisiensi, dan Efektif

Abstract

The quality of health services is a process of a series of activities carried out with the level of perfection of health services carried out in accordance with the service standards set forth in this case how the process of organizing in the health center through the dimensions of quality health services including reliability, responsibility, efficiency or effectiveness. This study aims to review the organizing study of the quality of health services in the UPTD Publik Health Center Lalundu, Donggala Regency. This type of research is descriptive using a qualitative approach. The number of informants in this study were 8 people at the Lalundu Publik Health Center in Donggala Regency. The results of the study at the Lalundu health center on the dimensions of the quality of health services were reviewed from: 1) responsiveness was good, 2) responsibility was good, 3) efficiency was good 4) and effectiveness was not good at the health center of Lalundu, Donggala district. This is because HR is still limited, facilities are inadequate, health workers are not disciplined when working so the community assessment says that the services provided at the UPTD Lalundu Publik Health Center are still lacking the maximum of services provided, one of which is slow service hours because the staff is slow on the spot and doctors are rarely in the Publik Health Center. The conclusion is not efficient and effective service at the uptd lalundu community health workers .The proposal is expected to do especially of nurses and health workers additional health facilities such as room and apply immunization kedisiplinan time to be weighing for service quality lalundu donggala health center.

Keywords: *Quality of Health Services, Responsiveness, Responsibility, Efficiency, and Effectiveness*

PENDAHULUAN

Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan merupakan penanggungjawab penyelenggara upaya kesehatan untuk jenjang pertama di wilayah kerjanya masing-masing dalam memberikan pelayanan prima bagi masyarakat maka untuk mencapai keberhasilan dalam pelayanan kesehatan tersebut diselenggarakan berbagai upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang dan terpadu. Dalam hal ini Puskesmas sesuai dengan fungsinya sebagai pusat pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat dan keluarga serta pusat pelayanan kesehatan dasar berkewajiban mengupayakan, menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan yang bermutu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas dalam rangka mencapai tujuan pembangunan kesehatan Nasional yaitu terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi setiap orang (Andriani, 2014).

Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan (*consumer satisfaction*), melalui pelayanan yang prima oleh pemberi pelayanan yang memuaskan harapan (*provider satisfaction*) dan institusi pelayanan yang diselenggarakan (*institutional satisfaction*). Interaksi ketiga pilar utama pelayanan kesehatan yang serasi, selaras dan seimbang merupakan paduan dari kepuasan tiga pihak dan ini merupakan pelayanan kesehatan yang memuaskan (Suwarni, 2016).

UPTD Puskesmas Lalundu merupakan Puskesmas perawatan yang mana banyaknya program harus dijalankan sehingga membutuhkan pelayanan yang akurat, cepat dan tepat agar mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Lalundu dapat berjalan dengan baik. Manajemen mutu pelayanan di puskesmas Lalundu belum sesuai apa yang diharapkan puskesmas, atau yang diinginkan masyarakat misalnya masalah fasilitas sarana dan prasarana yang belum terlalu memadai, kurangnya tenaga kesehatan yang terlatih sehingga tidak sesuai dengan tugas dan fungsinya serta berbagai pelayanan kesehatan baik pelayanan loket maupun pelayanan obat yang masih perlu pembenahan dalam memberikan pelayanan di puskesmas. Pelaksanaan tugas puskesmas juga belum memadai diantaranya dukungan dana operasional yang lambat, peralatan kerja seperti alat kesehatan yang masih kurang, obat-obatan, vaksin dan sebagainya serta permasalahan lainnya saat ini adalah akses atau keterjangkauan pelayanan kesehatan yang masih perlu perbaikan untuk menunjang pelayanan kesehatan yang lebih baik, dan apabila hal ini tercapai akan bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai dan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan memuaskan kepada masyarakat.

Mutu pelayanan merupakan faktor penting yang dapat membentuk kepercayaan pasien terhadap puskesmas sehingga tercipta loyalitas mereka sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan. Tuntutan terhadap mutu (*quality*) dari hari ke hari semakin tinggi. Mutu tersebut tidak hanya terdapat produk atau barang saja tetapi juga terhadap jasa yang dihasilkan atau ditawarkan oleh suatu industri/organisasi. Mutu pelayanan kesehatan saat ini sudah sangat sering dibicarakan, baik dari pihak penyedia jasa pelayanan kesehatan itu sendiri, maupun dari pihak masyarakat sebagai pemakai jasa pelayanan kesehatan. Pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan telah menjadi suatu kiat yang sistemik serta terus menerus dievaluasi dan disempurnakan sebagai salah satu perangkat yang sangat berguna bagi mereka yang mengelola dan merencanakan layanan kesehatan. Pendekatan itu juga merupakan bagian dari keterampilan yang sangat mendasar bagi setiap pemberi (*provider*) layanan kesehatan yang secara langsung melayani pasien. Mutu pelayanan tidak terlepas dari satu profesi saling keterkaitan, tergantung pada mutu pelayanan medis maupun non medis yang diberikan kepada pasien (Rahmat Ertanto, 2017).

Puskesmas sebagai salah satu pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai tugas pokok memberikan pembinaan kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan dasar. Saat ini distribusi puskesmas dan puskesmas pembantu sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan dasar telah lebih merata. Setiap puskesmas melayani 30.000 - 50.000 penduduk atau sekurang-kurangnya satu kecamatan mempunyai satu puskesmas. Untuk memperluas jangkauan layanan kesehatan, setiap puskesmas dibantu oleh 3-4 puskesmas pembantu dan satu puskesmas keliling (Nurfardiansyah Burhanuddin, 2016).

Perkembangan pelayanan kesehatan masyarakat di Indonesia telah berhasil meningkatkan pelayanan kesehatan secara lebih merata. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mengakibatkan golongan masyarakat yang berpendidikan dan menguasai informasi semakin bertambah sehingga mereka dapat memilih dan menuntut untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas (Rahmayani, 2016).

Penilaian mutu pelayanan yang sangat cocok dengan keadaan yang terjadi di UPTD Puskesmas Lalundu yaitu penilaian mutu yang dikemukakan Levine yaitu *responsivitas* (ketanggapan organisasi), *akuntabilitas* (tanggung jawab), *efficiency* (Efisiensi), dan *Effectiveness* (Efektivitas) (Dwiyanto, 2014).

UPTD Puskesmas Lalundu merupakan puskesmas perawatan (rawat inap) yang berada di Kecamatan Rio Pakava Kabupaten Donggala. Puskesmas Lalundu memiliki Wilayah Kerja antara lain Desa Minti Makmur, Desa Polando Jaya, Desa Polanto Jaya, Desa Tawioka, Desa Tinauka, dan Desa Bakit Indah. Adapun data jumlah keseluruhan tenaga kesehatan berdasarkan laporan UPTD puskesmas Lalundu Kabupaten Donggala terdiri dari 1 dokter umum, 13 perawat, 26 bidan, 3 farmasi, 4 kesling dan 5 kesehatan masyarakat, total keseluruhan yaitu 51 orang.

Tingkat pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Lalundu dinilai masih belum maksimal dikarenakan fasilitas kesehatan yang belum memadai, sumber daya manusia terbatas, dan alat kesehatan yang kurang serta akses jalan yang tidak baik sehingga kurangnya kunjungan petugas dinas kesehatan untuk mengunjungi puskesmas Lalundu

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan menggunakan metode wawancara mendalam (*indepth interview*) baik itu berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang ditentukan sebagai informan, dengan tujuan untuk mengetahui suatu objek. Informan dalam penelitian ini terdiri dari 8 (delapan) orang yaitu 1 informan utama, 5 informan tambahan dan 2 informan biasa antara lain: Informan utama (Kepala Puskesmas), informan tambahan (dokter, bidan, perawat, pelayanan loket, pelayanan obat) dan informan biasa yaitu masyarakat

HASIL

Sumber Daya Manusia

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia kesehatan di Puskesmas Lalundu masih kurang, baik dari segi jumlah, ketenagaan maupun dari segi pendidikan. SDM kesehatan sangat menjadi penentu keberhasilan disetiap instansi, bila SDM mencukupi maka pekerjaan akan mudah dan cepat terselesaikan, tapi bila SDM kesehatan kurang maka banyak beban pekerjaan yang akan dilakukan instansi/ puskesmas lalundu.

Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa Sarana dan prasarana di puskesmas Lalundu sudah cukup baik, karena puskesmas Lalundu gedungnya masih baru jadi sarana dan prasana sudah memadai walaupun masih ada alat yang masih kurang di ruang perawatan, bahan untuk keperluan dokter gigi, serta ketersediaan kulkas guna untuk menyimpan obat yang di bawah suhu rendah guna agar obat tersebut dapat terjaga baik kualitasnya.

Standar Operasional Porsedur (SOP)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur di Puskesmas Lalundu sudah dilakukan dengan baik walaupun masih ada beberapa yang perlu dibenahi dalam pelayanan kesehatan. SOP sangat penting untuk menentukan tercapainya suatu pelayanan dan dapat juga dapat terpenuhnya akreditasi dalam suatu puskesmas.

Kendala dalam Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa kendala atau masalah yang dihadapi selama dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Lalundu tergantung dari ruangan masing-masing, perawatan masalah alat kesehatan yang masih kurang, dokter gigi bahan yang belum memadai sehingga perlu diperhatikan untuk melengkapi keperluan atau yang dibutuhkan pada setiap ruangan.

Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa penilaian dari dimensi ketanggapan pelayanan kesehatan di Puskesmas Lalundu disetiap ruangan sudah cukup baik walaupun masih ada hal yang perlu dibenahi masing-masing disetiap pelaksana kegiatan program.

Dimensi Tanggung Jawab (*Akuntabilitas*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa penilaian dari dimensi tanggung jawab pelayanan kesehatan di Puskesmas Lalundu sudah cukup baik dari beberapa pemegang program.

Dimensi Efisiensi (*Efficiency*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa penilaian dari dimensi efisiensi pelayanan kesehatan di Puskesmas Lalundu sudah baik dan semua bekerja berdasarkan standar operasional prosedur serta memberikan pelayanan yang mudah dan cepat.

Efektivitas (*Effectiveness*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa penilaian dari dimensi efektifitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Lalundu juga sudah cukup baik.

Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan biasa dapat disimpulkan bahwa penilaian mutu pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas menurut mereka belum baik atau maksimal.

PEMBAHASAN

Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan dengan informan mengenai mutu pelayanan kesehatan ditinjau dari ketanggapan (*Responsiveness*) di puskesmas yaitu sudah cukup baik dan sesuai dengan program visi misi puskesmas yang menyangkut pelayanan petugas kesehatan bertanggung jawab dan tanggap serta selalu memberikan pelayanan yang maksimal terhadap pasien, baik dalam pelayanan administrasi maupun pelayanan medis/pengobatan dan sisa tergantung penilaian dari pelanggan/masyarakat yang datang berobat.

Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan respons atau kesigapan serta kemampuan untuk membantu pelanggan dan meningkatkan kecepatan pelayanannya. Dimensi ini juga dapat menunjukkan kesiapan pekerja untuk melayani pelanggan.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat petugas pelayanan seharusnya memiliki kesediaan untuk membantu masyarakat/pasien dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka harapkan. Ketidajelasan prosedur serta membiarkan pelanggan menunggu lama tanpa alasan yang jelas dapat menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan publik, termasuk ketidakmampuan untuk segera mengatasi hal tersebut.

Dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Puskesmas Lalundu di Kecamatan Kecamatan Rio Pakava Kabupaten Donggala dapat diukur berdasarkan : a) Kemampuan petugas medis untuk cepat tanggap melayani pasien. b) Pelayanan Puskesmas mudah dan tidak berbelit-belit. c) Petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik. d) Tindakan segera petugas dalam menyelesaikan masalah. e) Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Guntur (2016) yang menyatakan bahwa petugas kesehatan di puskesmas Tinjani Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah baik memberikan pelayanan, karena kendalanya faktor fasilitas kesehatan yang minim sehingga berpengaruh terhadap kinerja petugas kesehatan terhadap pasien/masyarakat yang datang berobat.

Penelitian Nurfardiansyah Burhanuddin (2018) ini juga memperlihatkan bahwa variabel yang dominan mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa adalah dimensi ketanggapan (*responsiveness*). Hal ini sesuai dengan teori Parasuman et al. yang mengembangkan suatu model *Servqual* yang memiliki multi skala yang dikembangkan untuk mengakses persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Lima dimensi yang diteliti adalah tangibles, reliability, respon-siveness, assurance, dan empathy. Ini berdasarkan temuan kesenjangan antara harapan konsumen dan pengalaman yang bisa saja positif atau negatif tergantung harapan lebih tinggi dari pengalaman atau harapan lebih rendah atau sama dengan pengalaman yang didapatkan.

Tanggung Jawab (*Akuntabilitas*)

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan dengan informan mengenai kualitas pelayanan kesehatan ditinjau dari tanggung jawab di puskesmas sudah cukup baik dan sesuai prosedur dan semua petugas memiliki peran atau bidang masing-masing dalam bekerja.

Tanggung Jawab (*Akuntabilitas*) adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan prosedur kerja yang dijalankan dan memiliki tanggung jawab setiap bidang yang dikerjakan.

Pertanggungjawaban yang berhubungan dengan setiap program yang akan dijalankan. Orang yang berwenang dalam program ini harus bisa menunjukkan jika program yang akan dibangun dapat berjalan dengan baik atau tidak dan apa saja upaya yang dapat dilakukan agar program yang akan direncanakan dapat berjalan dengan optimal

Dimensi tanggung jawab (*akuntabilitas*) dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Puskesmas Lalundu di Kecamatan Kecamatan Rio Pakava Kabupaten Donggala dapat diukur berdasarkan : a) Semua petugas memiliki tanggung jawab sesuai bidangnya. b) Memberikan pelayanan sesuai prosedur kepada pengguna jasa. c) Bertanggung jawab bila terjadi kelalaian terhadap pengguna jasa.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Trisnayanti (2018), yang menyatakan bahwa setiap tenaga kesehatan harus bertanggung jawab terhadap tugasnya masing-masing dan mampu memberikan pelayanan sesuai yang diinginkan masyarakat. Penelitian yang didapatkan hampir 70% penilaian baik, dan 30% penilaiannya kurang baik.

Penelitian sejalan dengan Dirgantara Wicaksono (2017) Hasil penelitian analisis korelasi ganda antara kualitas pelayanan dan tanggung jawab dengan kepuasan pelanggan, diperoleh koefisien korelasi ganda sebesar 0,872 ($r_{y.12} = 0,872$). Nilai ini memberikan pengertian bahwa keterkaitan antara kualitas pelayanan dan tanggung jawab dengan kepuasan pelanggan tergolong positif, artinya terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dan tanggung jawab secara bersama-sama dengan kepuasan pelanggan teruji kebenarannya

Hal ini menguatkan teori yang dikemukakan oleh Besterfield dalam bukunya. Ia mengatakan bahwa tanggung jawab dan kualitas dimulai dari menentukan kebutuhan pelanggan hingga produk di terima hingga mencapai kepuasan pelanggan.. Hal ini membutuhkan konsistensi dari para pemberi layanan untuk senantiasa bertanggung jawab atas tugas yang diberikan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan (Dirgantara Wicaksono, 2017).

Efisiensi (*Efficiency*)

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan dengan informan mengenai kualitas pelayanan kesehatan ditinjau dari efisiensi (*Efficiency*) di puskesmas lalundu yaitu belum baik dikarenakan masih banyak petugas tidak tepat waktu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pasien, walaupun kemampuan petugas melayani pasien sudah sangat baik, cuma masalah kedisiplinan petugas yang perlu dibenahi agar pasien yang datang berobat tidak menunggu lama.

Efisiensi (*Efficiency*) adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan Kesehatan.

Dimensi efisiensi (*efficiency*) dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Puskesmas Lalundu di Kecamatan Kecamatan Rio Pakava Kabupaten Donggala dapat diukur berdasarkan : 1) Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur. 2) Proses waktu layanan pendaftaran yang tepat. 3) Proses waktu layanan pengobatan yang cepat. 4) Kemudahan layanan informasi Puskesmas. 5) Petugas selalu siap sedia saat diperlukan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Trisnayanti (2018), yang menyatakan bahwa mengenai dimensi pelayanan kesehatan dilihat dari Efisiensi (*Efficiency*) bahwa puskesmas yang berada di Kabupaten Malang belum memberikan pelayanan yang sesuai, baik bagian administrasi, pelayanan obat maupun bagian pemeriksaan kesehatan menurut hasil yang didapatkan karena masih banyak petugas yang belum disiplin atau ketidaktepatan waktu dalam bekerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Etlidawati (2018) tentang Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional, bahwa sebagai besar responden memiliki tingkat kepuasan pada pelayanan keperawatan. Peningkatan mutu pelayanan akan

memberikan dampak pada pelayanan yang lebih efisien dan efektif sesuai dengan standart profesi, standart pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien.

Efektivitas (*Effectiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan dengan informan mengenai kualitas pelayanan kesehatan ditinjau dari efektivitas (*Effectiveness*) di puskesmas yaitu sudah baik dari jawaban petugas kesehatan sedangkan masyarakat mengatakan pelayanan yang diberikan belum baik karena ada yang perlu dibenahi yaitu petugas harus tepat waktu dalam memberikan pelayanan.

Efektivitas (*Effectiveness*) adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.

Dimensi efektifitas (*effectiveness*) merupakan keahlian dan pengetahuan petugas dalam memberikan layanan serta kemampuan mereka untuk meyakinkan masyarakat terhadap kompetensi dan kredibilitas yang dimiliki.

Upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan dilihat dari efektifitas (*effectiveness*) di Puskesmas Lalundu di Kecamatan Kecamatan Rio Pakava Kabupaten Donggala dapat diukur berdasarkan : 1) Petugas jujur dalam hal pelayanan. 2) Petugas selalu melaksanakan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh. 3) Petugas bertindak ramah dan sopan dalam melayani. 4) Kemampuan petugas melakukan komunikasi yang efektif. 5) Kemampuan petugas dalam memberikan pengobatan yang tepat.

Hasil penelitian ini sejalan penelitian Trisnayanti (2018), yang mengatakan bahwa masih ada petugas kesehatan tidak efektif dalam menjalankan pekerjaannya sehingga perlu ada pembenahan, terutama bagian pelayanan loket dan pelayanan poli yang kadang petugas dokter yang tidak ada di tempat.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Iin Amelia (2018) Hasil uji statistik didasarkan pada hasil uji chi-square namun karena syarat uji chi-square tidak terpenuhi maka nilai yang dilihat yaitu fisher's exact yang diperoleh nilai $p=0,000$ karena nilai $p<0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti bahwa ada faktor yang berhubungan antara variabel efektifitas dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Paccerakang Kota Makassar. Hal tersebut terjadi karena lambatnya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan yang ada di Puskesmas Paccerakang, kehadiran dokter dan petugas kesehatan yang tidak tepat waktu padajam kerja Puskesmas, sehingga pelayanan kepada pasien menjadi tertunda dan pasien harus menunggu, waktu pemeriksaan yang lambat, hingga waktu pengambilan obat yang masih harus menunggu. Oleh karena itu diharapkan petugas kesehatan untuk tepat waktu dalam melakukan pelayanan terhadap pasien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa ketepatan waktu merupakan suatukondisi dimana segala sesuatu harusdikerjakan sesuai dengan waktunya.Ketepatan waktu pelayanan dipuskesmas dapat juga diartikan sebagailama pelayanan yang diberikan pihakpuskesmas pada pasien (Iin Amelia, 2018).

KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah ditinjau dari Sumber Daya Manusia (SDM) masih kurang, ditinjau dari sarana dan prasarana belum lengkap/memadai, ditinjau dari Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah sesuai, ditinjau dari Ketanggapan (*Responsiveness*) sudah baik, dari kemampuan petugas kesehatan dari pelayanan yang diberikan sangat membantu pasien/masyarkat, ditinjau dari tanggung jawab (*Akuntabilitas*) sudah baik, semua tugas yang diberikan memiliki tanggung jawab masing-masing, dan ditinjau dari Efisiensi (*Efficiency*) belum baik.

SARAN

Diharapkan pihak puskesmas melakukan penambahan fasilitas kesehatan dan melaporkan kepada pemerintah/dinas kesehatan agar pelayanan kesehatan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainurrahmah, Y. 2017. *Pengaruh Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat terhadap Akses Pelayanan Kesehatan untuk Mewujudkan Mutu Pelayanan Kesehatan*. *Jurnal Publik*. Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Garut. Vol. 11; No. 02; 239-256.
- Andriani, 2014. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Magelang*. *Jurnal Kesehatan*, ISSN 1979-7621, Vol. 2, No. 1.
- Andriani, A. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Poli Umum Puskesmas Bukittinggi* *Journal Endurance* 2(1) hal. (45-52).Keperawatan STIKes Yarsi Sumbar Bukittinggi.
- Artini, 2015. *Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap di RSUD Puri Asih Salatiga.. Tesis*. Universitas Diponegoro.
- Burhanuddin, N. 2016. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa*. *Jurnal MKMI*, Vol. 12 No. 1. *Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia*. Makassar
- Bustami, 2016. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Damopoli, S. H. 2018. *Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rs Bhayangkara Tk Iii Manado*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado
- Dirgantara Wicaksono, 2017. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Tanggung Jawab dengan Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Ilmu Sosial Universitas Syiah Kuala*. Banda Aceh
- Dwiyanto, 2014. *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Wonogiri*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol. 2, No 2. Kabupaten Wonogiri.
- Etlidawati, 2017. *Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional*. *Jurnal Ilmiah Ilmu-ilmu Kesehatan*, Vol 15 No 3. Kabupaten Banyumas. Jawa Tengah
- Ertanto, R. 2017. *Hubungan antara Kualitas Pelayanan Tenaga Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Badan Rumah Sakit Umum DR. H Soewondo Kendal*.
- Hamid, W. 2018. *Hubungan Status Demografi Dengan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas Di Wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor Tahun 2018*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol. 3 No. 2. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Depok
- Hermanto, 2015. *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur*. *Jurnal Kesehatan* Vol. 2 No.3.
- Hufron, A. 2017. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Penumpang Kota Surakarta*. Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

- Iin Amelia, 2018. *Faktor Yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Puskesmas Paccerakang Kota Makassar. Skripsi Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.* Makassar.
- Kemenkes, 2014. *Kebijakan Pemerintah Dalam Pelayanan Kesehatan Menyongsong.* Pusat Data dan Informasi PERSI. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan RI. 2015. *Manajemen Puskesmas Penerapan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit.* Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik.
- Laila, M. 2015. *Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Penjaringan tahun 2012.* KTI. Stikes Alma Ata. Yogyakarta.
- Machmud, R. 2016. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan.* *Jurnal Literatur* Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Dipenogoro.
- Magfirah. 2016. *Karakteristik Pelanggan dan Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Puskesmas Kota Kotamobagu dan Kabupaten Bolaang Mongondoe Utara, Provinsi Sulawesi Utara.* *Jurnal Penyuluhan, Volume 5, Nomor 01.*
- Makanaung, Joan D. 2017. *Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan di Puskesmas Bitung Barat Kota Bitung.* *jurnal KESMAS, Volume 7 Nomor 4.* Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Miranti, K. 2016. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara Tahun 2013.* *Jurnal.* Universitas Hasanudin Makassar. Fakultas Kesehatan Masyarakat.
- Rahayu, S. 2018. *Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Batusangkar Tahun 2018.* *Skripsi.* Universitas Andalas. Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Padang.
- Rahmayani, 2016. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas.* Salemba Medika. Jakarta.
- Riskyanti, 2016. *Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien umum di Pusat Puskesmas Kota Makassar.* *Skripsi Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin* Makassar.
- Supriyanto, 2016. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya.* Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Suwarni, 2016. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Swasta Rumah Sakit Kanker Dharmais.* *Jurnal Kesehatan Masyarakat.* Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Depok
- Utami, U. 2014. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Pandeglang, Tesis.* Program Pasca Sarjana Universitas gadjah Mada, Yogyakarta.
- Widiyatmi, E. 2016. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bantar Gebang 1 Bekasi.* *Tesis pascasarjana.* Universitas Indonesia. Fakultas Kesehatan Masyarakat.
- Wowor, J. 2019. *Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Cantia Tompasso Baru.* *Jurnal KESMAS, Vol. 8, No. 6.*

Wulandari, H. 2015. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Soeharto Herdjan Tahun 2014. Skripsi.* Universitas Esa Unggul. Jakarta