



<https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Menggunakan Dimensi Mutu dalam Meningkatkan Kualitas Program JKN di Puskesmas

Analysis of Health Service Quality Using Quality Dimensions in Improving the Quality of the JKN Program in Community Health Centers

Anisa Ayu Lestari^{1*}, Frisilia Ananda Syahputri², Cindy Aldona³, Fitriani Pramita Gurning⁴

¹⁻⁴Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

*Corresponding Author: E-mail: lestarianisaayu7@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 26 June, 2024

Revised: 9 July, 2024

Accepted: 19 July, 2024

Kata Kunci:

Dimensi Mutu, JKN, Mutu Pelayanan

Keywords:

Quality Dimensions, JKN, Service Quality

DOI: [10.56338/jks.v7i7.5585](https://doi.org/10.56338/jks.v7i7.5585)

ABSTRAK

Layanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien merasa puas karena semua yang diharapkan sesuai dengan kebutuhan pasien. Mutu pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi mutu pelayanan, seperti reliability, responsiveness, tangible, assurance, dan empathy. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu pelayanan kesehatan menggunakan dimensi mutu pelayanan dalam meningkatkan kualitas program JKN di Puskesmas Tuntungan Kota Medan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui studi kasus yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data pada penelitian dilakukan dengan wawancara mendalam (indepth interview), observasi serta telaah dokumen. Hasil penelitian menunjukkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Tuntungan Kota Medan, sudah cukup baik, terutama dalam dimensi reliability, responsiveness, tangible, assurance, dan empathy.

ABSTRACT

Quality health services are health services that always strive to meet patient expectations so that patients feel satisfied because everything they expect is in accordance with the patient's needs. The quality of health services can be done using service quality dimensions, such as reliability, responsiveness, tangible, assurance, and empathy. This research aims to analyze the quality of health services using service quality dimensions in improving the quality of the JKN program at the Tuntungan Health Center, Medan City. This research uses qualitative methods through descriptive case studies. Data collection techniques in the research were carried out using in-depth interviews, observation and document review. The research results show that the quality of health services at the Tuntungan Health Center in Medan City is quite good, especially in the dimensions of reliability, responsiveness, tangible, assurance and empathy.

PENDAHULUAN

Masyarakat memiliki kebutuhan akan pelayanan kesehatan dalam meningkatkan derajat kesehatan baik dilakukan individu ataupun kelompok di organisasi dalam memelihara kesehatan tubuh, mencegah terjangkit penyakit (Korompis, 2018).

Menurut Pohan, 2007 layanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien merasa puas karena semua yang diharapkan sesuai dengan kebutuhan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek kunci dalam

mencapai tujuan sistem kesehatan yang baik. Upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terus dilakukan di berbagai tingkatan, termasuk di tingkat Puskesmas sebagai garda terdepan dalam sistem kesehatan primer. Puskesmas Tuntungan, yang berlokasi di Tuntungan I, Kec. Pancur Batu, Kota Medan, Sumatera Utara, menjadi objek yang menarik untuk dikaji dalam hal mutu pelayanan kesehatannya.

Analisis mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Tuntungan ini dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi mutu pelayanan sebagai kerangka kerja. Dimensi mutu pelayanan mencakup beberapa aspek penting, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Syafurudin et Al., 2014). Penilaian terhadap masing-masing dimensi ini akan memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tuntungan kepada masyarakat.

Keandalan Puskesmas Tuntungan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan dapat diandalkan menjadi salah satu fokus utama dalam analisis ini. Hal ini mencakup kecepatan dan ketepatan dalam proses administrasi, ketersediaan obat-obatan, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam menangani berbagai kondisi medis. Daya tanggap Puskesmas Tuntungan terhadap kebutuhan pasien juga menjadi sorotan penting. Aspek ini meliputi kecepatan dan kesigapan dalam merespon keluhan atau permintaan pasien, serta kemampuan dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami.

Selain itu, dimensi lain seperti jaminan, empati, dan bukti fisik juga akan dianalisis untuk menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Tuntungan. Analisis ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi pihak pengelola Puskesmas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui studi kasus yang bersifat deskriptif. Pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam (indepth interview) kepada informan yang berada di UPT Puskesmas Tuntungan Kota Medan. Subyek penelitian adalah bagian pelayanan puskesmas. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni 2024 di Puskesmas Tuntungan Kota Medan.

HASIL DAN DISKUSI

Mutu Pelayanan Kesehatan

Sintesis hasil dalam penelitian ini menggunakan metode dimensi reliability, dimensi responsiveness, dimensi tangible, dimensi assurance, dan dimensi empathy.

Dimensi Reliability

Kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan. Dari kelima dimensi kualitas jasa, reliability dinilai paling penting oleh para pelanggan (Purwata, dkk 2020).

Dalam penelitian ini dimensi reliability diukur dari kejelasan persyaratan administrasi dan prosedur pelayanan, tindakan pemeriksaan pasien, pendataan riwayat kesehatan pasien, penjelasan informasi diagnosa pasien, penjelasan tentang pencegahan penyakit, pelayanan pasien oleh dokter dan perawat, dan tersedianya obat yang dibutuhkan pasien. (Aprina Hetikus Taekab dkk, 2020)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa mutu pelayanan pada UPT Puskesmas Tuntungan Kota Medan ini sudah cukup baik dan mampu menangani keluhan pasien dengan baik. Petugas juga memberikan penanganan yang cekatan dan berhati-hati dalam melakukan tindakan, tindakan pemeriksaan dan perawatan sesuai prosedur. Pihak puskesmas ini juga, sering membuat kuesioner atau pengaduan melalui WA puskesmas itu sendiri untuk mengetahui apa saja keluhan pasien terhadap

pelayanannya.

Menurut (Nursalam, 2011) setiap pelayanan dan tindakan yang dilakukan perawat memerlukan pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan setiap perawat diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dilakukan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa adanya.

Dimensi Responsiveness

Dimensi ini dimasukkan ke dalam kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan. Dimensi ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pelanggan (Purwata, dkk 2020).

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa perawat selalu datang tepat waktu ketika pasien membutuhkan bantuan, petugas kesehatan juga menyediakan waktu khusus untuk membantu pasien, dan menangani keluhan pasien dengan tepat, perawat ramah ketika mengukur tekanan darah dan memberikan obat, dokter memberikan tanggapan pada setiap keluhan pasien dan menjawab setiap pertanyaan pasien.

Dimensi responsiveness atau daya tanggap oleh petugas diukur dengan seberapa cepat waktu tunggu pasien untuk mendaftar, waktu tunggu untuk mendapat pemeriksaan tidak lebih dari satu jam, waktu tunggu untuk mengambil obat di apotek tidak lebih dari satu jam, ketanggapan petugas administrasi, ketanggapan dokter terhadap keluhan pasien, dokter segera melakukan pemeriksaan sesuai dengan keluhan pasien, respon petugas apotek pada pertanyaan atau informasi yang dibutuhkan pasien, dan respon petugas kebersihan pada keluhan pasien tentang kebersihan ruang tunggu. (Aprina Hetikus Taekab dkk, 2020)

Ketanggapan (responsiveness) merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dalam hal ini pelayanan kesehatan yang cepat dan tepat melalui penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pasien menunggu tanpa alasan yang jelas menjadi salah satu penyebab timbulnya pendapat yang negatif atau kurang baik dalam mutu pelayanan, yang tentu saja dapat menurunkan minat kunjungan ulang bagi pasien (Nining Ade Ningsih & dkk, 2021)

Dimensi Tangible

Mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh penggunaannya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Para penyedia layanan kesehatan akan mampu bekerja secara optimal sesuai dengan keterampilannya masing-masing (Purwata, dkk 2020).

Berdasarkan hasil penelitian, di ketahui bahwa sarana dan prasarana pada UPT Puskesmas Tuntungan ini sudah sangat baik, yang dimana Puskesmas ini mempunyai ruang rawat inap yang bersih dan nyaman, perawat berpenampilan rapi, toilet bersih, kelengkapan dan kebersihan alat-alat nya juga sudah baik. Di Puskesmas Tuntungan ini juga sudah menyediakan pemeriksaan laboratorium, apotik dan ada juga rumah bermain yang disediakan untuk anak-anak.

Bukti fisik/ bukti langsung (tangible) dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/ staf yang menyenangkan. Pada penelitian ini didapatkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bukti langsung (tangible) berada pada kategori baik yang terdiri dari kelengkapan dan kebersihan peralatan, kebersihan dan kenyamanan ruang perawatan, ruang tunggu dan lainnya nyaman dan layak digunakan, serta penampilan para tenaga kesehatan yang rapi dan bersih. Hal ini juga tentunya yang dapat menyebabkan minat kunjungan ulang pelayanan kesehatan pada puskesmas. (Nining Ade Ningsih & dkk, 2021)

Dimensi Assurance

Kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari resiko (Purwata, dkk 2020).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa keramahan dan kesopanan petugas kesehatan pada puskesmas Tuntungan ini dalam melayani pasien sangat baik, perawat dapat menjaga kerahasiaan pasien, perawat juga tidak pernah memberikan layanan yang berbeda untuk pasien, kejujuran perawat memberikan informasi tentang perkembangan atau kemajuan kesehatan kepada pasien, perawat juga mampu memberikan perhatian terhadap setiap keluhan.

Dimensi Empathy

Kriteria ini terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka, dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya. Peranan SDM kesehatan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi kepuasan para pengguna jasa pelayanan kesehatan (Purwata, dkk 2020).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa perawat peduli kepada pasien, melayani dengan ramah dan menarik, memahami aspirasi, berkomunikasi dengan baik dan benar, bersikap dengan penuh simpati, perawat peduli akan kondisi pasien, bersedia mendengar keluhan pasien dan memberikan penjelasan terkait kondisi pasien.

Dimensi empathy dalam penelitian diukur dengan pernyataan antara lain yaitu pelayanan yang diberikan tidak membedakan status antara pasien peserta JKN maupun umum, perawat selalu mendengarkan keluhan pasien sebelum diperiksa, kesabaran dokter dalam melayani pasien, dokter memberikan perhatian dan dukungan untuk kesembuhan pasien, terjalin komunikasi baik antara perawat dengan pasien maupun pasien dengan dokter. (Aprina Hetikus Taekab dkk, 2020)

Puskesmas sebagai salah satu unit pelayanan kesehatan tingkat pertama merupakan tolak ukur pembangunan kesehatan serta menjadi bukti bentuk keikutsertaan masyarakat. Penilaian pasien terhadap puskesmas tergantung dari apa yang diberikan puskesmas sebagai upaya memberikan pelayanan kesehatan. Apabila pelayanan yang didapat sudah sesuai dengan harapan maka pasien akan merasa puas, dan sebaliknya apabila pelayanan yang didapatkan tidak sesuai dengan harapan pasien maka akan mengakibatkan hilangnya ketertarikan pasien untuk menggunakan jasa puskesmas, dan hal ini akan mengakibatkan pasien berpandangan buruk terhadap puskesmas. Bentuk jasa layanan puskesmas yang baik akan membentuk kepuasan pasien puskesmas. Kepuasan pasien merupakan suatu kondisi di mana keinginan, harapan, dan kebutuhan dapat terpenuhi, apabila Puskesmas mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas dan dapat memenuhi kebutuhan pasien, maka akan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh penilaian pelanggan tentang kualitas jasa pelayanan. Puskesmas merupakan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama maka dari itu puskesmas diharuskan memberikan mutu pelayanan kesehatan yang berkualitas, adil dan terjangkau. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan yang menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Mutu didefinisikan menjadi tingkat kesempurnaan dalam pelayanan kesehatan. Tujuan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu adalah membentuk hubungan yang baik dengan pasien agar pasien tetap loyal terhadap puskesmas. Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan diawali dari kebutuhan pasien, maka dari itu pelayanan yang baik tidak saja dilihat dari penyedia jasa layanan, tetapi juga dilihat dari kesan pasiennya. Persepsi pasien berperan penting dalam menilai suatu mutu pelayanan kesehatan karena berdasarkan persepsi yang baik dari pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterimanya maka akan dapat

mempengaruhi tingkat kepuasan pasien serta menumbuhkan citra yang baik pada pelayanan kesehatan tersebut. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur yang digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menjadi alasan utama bagi puskesmas untuk melaksanakan perubahan kearah yang lebih baik. Zeithaml, dkk. menjelaskan terdapat lima dimensi mutu pelayanan yang meliputi responsiveness (daya tanggap), reliability (kehandalan), assurance (jaminan), empathy (empati), tangible (bukti fisik) (Ansyori, 2023)

Salah satu faktor yang menyebabkan minat memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan adalah 5 (lima) dimensi yang dikembangkan oleh Zeithaml yaitu : tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Regina Pajow dkk di Puskesmas Sonder didapatkan bahwa terdapat hubungan antara responsiveness, assurance, dan empathy dengan minat pemanfaatan kembali Puskesmas Solder. Penelitian oleh Nur Fajri Istiqomah di Puskesmas II Tambak mendapatkan ada hubungan tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dengan minat kunjungan ulang pasien. Sedangkan penelitian oleh Susy Sriwahyuni Sukiswo di Puskesmas Sangkalan mendapatkan bahwa ada hubungan responsiveness, assurance, empathy, reliability dengan minat kunjungan ulang. (Aprina Hetikus Taekab dkk, 2020)

KESIMPULAN

Studi ini membahas analisis mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Tuntungan Kota Medan dan menemukan bahwa mutu pelayanan di puskesmas tersebut cukup baik, terutama dalam dimensi reliability, responsiveness, tangible, assurance, dan empathy. Faktor-faktor seperti sarana dan prasarana yang baik, pelayanan yang cepat dan tepat, serta kepedulian petugas kesehatan terhadap pasien menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Puskesmas memegang peran penting dalam pembangunan kesehatan masyarakat, di mana kepuasan pasien sangat bergantung pada mutu pelayanan yang diberikan. Evaluasi pasien terhadap mutu pelayanan juga penting untuk meningkatkan kualitas layanan. Studi ini menggarisbawahi pentingnya lima dimensi mutu pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) dalam mempengaruhi minat pasien untuk memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan sehingga program JKN di puskesmas Tuntungan Kota Medan dapat ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ansyori, A. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Tempat Pendaftaran. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 13(2), 557-570.
- Korompis, GEC. 2018. *Organisasi dan Manajemen Kesehatan*. EGC: Jakarta
- Maameah, M., Rumayar, A. A., & Mandagi, C. K. (2022). Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bailang Kota Manado. *Kesmas*, 11(4).
- Ningsih, N. A., Hasmah, H., & Bhebhe, A. V. (2021). Hubungan mutu pelayanan dengan minat memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan di puskesmas tamalanrea kota makassar. *Jurnal Kesmas Jambi*, 5(2), 71-80.
- Nurmawati, I., & Pramesti, B. A. (2022). Literature Review: Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 7(4), 213-222.
- Pohan, I.S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- Purwata, K. D., Wijaksono, M. A., & Alawiyah, T. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Menggunakan Dimensi Mutu Pelayanan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit: Literature Review. In *Proceeding of Sari Mulia University Nursing National Seminars* (Vol. 2, No. 1, pp. 142-156).
- Riyadi, R. (2015). Mutu Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Kecamatan Kembangan Jakarta Barat Skripsi. Univ Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Syafrudin et al. 2014. *Manajemen Keperawatan: Manajemen mutu pelayanan kesehatan untuk bidan*. Jakarta: CV. Trans Info Media.
- Taekab, A. H., Suryawati, C., & Kusumastuti, W. (2019). Analisis persepsi pasien terhadap mutu pelayanan Puskesmas dan hubungannya dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas

Leyangan Kabupaten Semarang tahun 2018. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 7(1), 31-40.

Toliaso, C. S., Mandagi, C. K., & Kolibu, F. K. (2018). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. Kesmas, 7(4).