

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUSAT KESEHATAN
MASYARAKAT (PUSKESMAS) KECAMATAN SEI SEMAYANG
KABUPATEN DELI SERDANG**

Gerhard Sara Hamonangan Sipayung*), Puji Astuti)**

Email: gerhardsipayunggg@gmail.com

Departemen Politik dan Pemerintahan, Universitas Diponegoro, Indonesia

Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kode Pos 1269

Telepon (024)7465407

Laman: <https://www.fisip.undip.ac.id> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sei Semayang, Kabupaten Deli Serdang, menggunakan metode SERVQUAL. Lima dimensi utama SERVQUAL, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna layanan. Data dikumpulkan melalui kombinasi wawancara, observasi, dokumentasi, dan kuesioner, dengan subjek penelitian meliputi kepala tata usaha, petugas pelayanan, dan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Tangibles, Assurance, dan Empathy mendapat penilaian baik, sementara dimensi Reliability dan Responsiveness masih memerlukan perbaikan. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk peningkatan pelayanan di Puskesmas Sei Semayang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Puskesmas, Sei Semayang, Pelayanan Publik

**ANALYSIS OF THE QUALITY OF SERVICES OF PUBLIC HEALTH
CENTERS (PUSKESMAS) SEI SEMAYANG DISTRICT, DELI SERDANG
REGENCY**

Gerhard Sara Hamonangan Sipayung

14010121140174

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of the implementation of public service activities at the Community Health Center (Puskesmas) of Sei Semayang District, Deli Serdang Regency with indicators; 1) Tangibles dimensions; 2) Dimension of Reality; 3) Responsiveness dimensions; 4) Assurance Dimensions; 4) Emphaty Dimension. This research is a combination of qualitative and quantitative data. Data collection techniques include; interviews, observations, documentation, and questionnaires. The subjects in this study are the head of the administration section, public service officer, laboratory officer, maternal and child health service officer, registration officer, and pharmacy officer by determining informants using purposive techniques.

Research results; 1) The Tangibles dimension is already running well and completely; 2) The Realibility dimension has gone well; 3) Responsiveness Dimension is already running well; 4) Good Assurance Dimensions; 5) Emphaty dimension is good.

Keyword: Public Service, Puskesmas Sei Semayang

A. Pendahuluan

Kesehatan merupakan aset fundamental dan hak dasar yang harus dimiliki oleh setiap individu. Tanpa kesehatan yang optimal, manusia tidak dapat menjalankan aktivitas sehari-hari secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, menjaga dan meningkatkan status kesehatan masyarakat yang merata merupakan tanggung jawab penting yang harus diemban oleh pemerintah. Sebagai salah satu bentuk implementasi tanggung jawab tersebut, pemerintah Indonesia mendirikan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang berperan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Puskesmas berfungsi sebagai garda terdepan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat, khususnya di daerah-daerah terpencil dan pedesaan. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan, Puskesmas memiliki peran penting dalam menjamin akses yang merata dan berkualitas terhadap layanan kesehatan bagi seluruh masyarakat.

Undang-undang ini menegaskan bahwa kesehatan merupakan salah satu unsur kesejahteraan umum yang harus diwujudkan oleh negara, menjadikannya prioritas dalam agenda pembangunan nasional.

Menurut Hatmoko, pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) memiliki tiga fungsi utama yang sangat penting. Pertama, sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya, Puskesmas berperan dalam mengembangkan dan mengimplementasikan program-program kesehatan yang berfokus pada pencegahan dan promosi kesehatan. Kedua, Puskesmas membina peran serta masyarakat dalam meningkatkan kemampuan hidup sehat. Puskesmas melakukan edukasi dan pemberdayaan masyarakat agar lebih sadar dan proaktif dalam menjaga kesehatan mereka. Ketiga, Puskesmas memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu, termasuk pelayanan kuratif, rehabilitatif, promotif, dan preventif. Dengan demikian, Puskesmas bertanggung jawab tidak hanya pada

upaya kuratif tetapi juga pada upaya preventif dan promotif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui pendekatan kesehatan holistik. (Hatmoko, 2006:3)

Namun, meskipun memiliki peran yang sangat penting, Puskesmas sering kali menghadapi berbagai tantangan yang menghambat kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal. Salah satu tantangan utama adalah stigma negatif yang melekat pada Puskesmas. Stigma ini muncul dari persepsi bahwa Puskesmas adalah fasilitas kesehatan untuk masyarakat ekonomi rendah dengan layanan yang kurang memadai dan fasilitas yang minim. Stigma ini mengakibatkan banyak masyarakat yang enggan memanfaatkan layanan Puskesmas, terutama untuk kondisi kesehatan yang lebih serius, dan lebih memilih fasilitas kesehatan swasta atau rumah sakit. Persepsi ini tidak sepenuhnya akurat, namun telah mengakar dalam pandangan masyarakat, sehingga membatasi fungsi Puskesmas dalam memberikan layanan kesehatan yang merata dan berkualitas.

Stigma negatif ini diperburuk oleh berbagai masalah internal. Keluhan

masyarakat mengenai lambatnya proses pelayanan dan penanganan pasien sering kali menjadi masalah yang tidak kunjung teratasi. Antrian yang panjang dan waktu tunggu yang lama sering kali dikeluhkan oleh pasien, menunjukkan adanya masalah dalam efisiensi operasional Puskesmas. Masalah ini sering kali disebabkan oleh kekurangan tenaga medis dan administrasi, yang berdampak pada kapasitas Puskesmas dalam memberikan pelayanan yang cepat dan efisien (Prawita Shafarina. 2024). Kekurangan tenaga medis adalah masalah umum yang dihadapi oleh banyak Puskesmas di Indonesia, terutama di daerah terpencil dan perdesaan. Distribusi tenaga kesehatan yang tidak merata mengakibatkan banyak Puskesmas kesulitan dalam memenuhi kebutuhan tenaga medis yang memadai. Banyak dokter dan perawat lebih memilih bekerja di kota besar atau fasilitas kesehatan yang menawarkan kompensasi lebih tinggi, meninggalkan Puskesmas di daerah terpencil dengan sumber daya manusia yang terbatas.

Selain kekurangan tenaga medis, keterbatasan anggaran operasional menjadi tantangan lain bagi Puskesmas dalam menyediakan fasilitas dan

peralatan medis yang memadai. Anggaran yang minim membatasi kemampuan Puskesmas untuk memberikan pelatihan dan pengembangan bagi tenaga kesehatan, yang berakibat pada penurunan kualitas layanan yang diberikan. Kurangnya pelatihan dan pendidikan berkelanjutan untuk tenaga kesehatan di Puskesmas dapat menghambat penerapan praktik-praktik terbaik dalam pelayanan kesehatan. Selain itu, kondisi bangunan yang kurang terawat, ruang tunggu yang sempit, dan peralatan medis yang terbatas sering kali menjadi keluhan dari masyarakat. Hal ini menghambat kemampuan Puskesmas untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, dan nyaman bagi pasien. (Yuni Sari Romadhona. 2018)

Di sisi lain, keterbatasan akses transportasi menuju Puskesmas, terutama di daerah terpencil, juga menjadi hambatan dalam menjangkau pelayanan kesehatan yang optimal. Masalah koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah juga menjadi faktor yang memperburuk situasi di Puskesmas yang ada di Indonesia. Sering kali terdapat ketidakselarasan dalam kebijakan dan alokasi sumber daya

antara pemerintah pusat dan daerah, yang mengakibatkan inefisiensi dalam penyediaan layanan kesehatan. Pemerintah perlu memastikan bahwa Puskesmas memiliki dukungan yang memadai dari semua tingkatan pemerintahan agar dapat berfungsi dengan baik. Selain itu, kolaborasi dengan sektor swasta dan organisasi non-pemerintah dapat menjadi solusi untuk mengatasi keterbatasan sumber daya dan meningkatkan kualitas pelayanan. Kemitraan ini dapat mencakup program kemitraan untuk pengadaan peralatan medis, pengembangan kapasitas tenaga kesehatan, dan penyediaan layanan kesehatan yang lebih terintegrasi.

Pusat Kesehatan Masyarakat Sei Semayang Kabupaten Deli Serdang telah terakreditasi. Sebagaimana Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/165/2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat menekankan poin krusial peningkatan Mutu Berkelanjutan. Puskesmas dituntut untuk menerapkan sistem manajemen mutu yang terstruktur. Ini bertujuan agar pelayanan kesehatan yang diberikan terus menerus dievaluasi dan diperbaiki. Budaya

keselamatan pasien juga harus menjadi nafas setiap Pusat Kesehatan Masyarakat, untuk meminimalisir kesalahan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Namun Puskesmas di Indonesia masih memiliki permasalahan dalam pelayanannya, dari pasien yang masih mengeluhkan pelayanan masih belum memuaskan pasien pengguna jasa Puskesmas.

Menurut Dinas Kesehatan Sumatera Utara, Kabupaten Deli Serdang memiliki 34 Puskesmas, dengan 33 di antaranya telah terakreditasi (per November 2023). Meskipun angka akreditasi ini patut diapresiasi, efektivitas program akreditasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat, khususnya di Puskesmas Kecamatan Sei Semayang, perlu dievaluasi. Akreditasi diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan yang berkelanjutan sesuai dengan standar mutu pelayanan yang diterapkan. Akreditasi tidak hanya menjadi pengakuan atas mutu pelayanan, tetapi ada sebagai kompetisi yang sehat di jenjang Pelayanan Kesehatan. Kompetisi ini mendorong agar setiap Puskesmas untuk terus berbenah terhadap kualitas pelayanan sehingga melampaui standar yang telah

ditetapkan. Dengan kata lain, akreditasi menjadi tolak ukur kemajuan dan memacu Puskesmas untuk terus berinovasi. Puskesmas yang terakreditasi prima, tidak hanya unggul dalam pelayanan kesehatan, melainkan unggul juga didalam manajemen, administrasi, dan pengelolaan sumber daya. Sehingga dengan adanya terakreditasi ini membawa dampak positif untuk masyarakat. Puskesmas yang terakreditasi menawarkan pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas, aman, dan nyaman. Sehingga dengan penawaran akreditasi, masyarakat mendapatkan manfaatnya, yaitu dengan akses yang lebih mudah terhadap layanan kesehatan yang prima.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang terakreditasi adalah sebuah perhatian dan upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di tingkat kecamatan yang berkelanjutan, berpedoman pada standar mutu pelayanan yang diterapkan melalui Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/165/2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat. Terakreditasi, standar yang diterapkan oleh pemerintah diharapkan

untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diharapkan memberikan pelayanan yang lebih bermutu, berkualitas, dan aman dan berkelanjutan bagi masyarakat. Tentunya kebijakan akreditasi Puskesmas relatif memiliki pengaruh pada peningkatan kualitas pelayanan. Selain terdapat perbaikan manajemen dan organisasi, akreditasi puskesmas memiliki eksese negatif yang terlihat pada proses implementasinya, terutama dalam permasalahan pemenuhan hak dasar warga negara atas kesehatan.

Kendala waktu pelayanan dari tahun-tahun sebelumnya yang masih relatif singkat di Puskesmas di Indonesia masih menjadi isu yang belum teratasi. Terjadi penumpukan pasien yang menunjukkan lambatnya pelayanan dan waktu pelayanan yang terbatas. Jadwal pelayanan dari pukul 07.30 hingga 14.00 WIB untuk pendaftaran hari Senin sampai dengan Kamis, dan dari pukul 07.30 hingga 11.30 WIB untuk hari Jumat dan pukul 07.30 sampai dengan 13.00 WIB untuk hari Sabtu, ternyata tidak mencukupi untuk jumlah pasien yang banyak, menjadi masalah utama dalam pelayanan di Puskesmas. Keterlambatan dan kekurangan sumber daya dalam pelayanan oleh pegawai juga

tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Penanganan terhadap pasien oleh pegawai dan dokter juga memakan waktu yang relatif lama, menyebabkan penambahan waktu tunggu bagi pasien (Isma Septia Rusdi. 2016).

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, peneliti ingin mengidentifikasi dan mencari tahu dengan melakukan penelitian untuk mengetahui apakah dengan adanya akreditasi Puskesmas dengan segala ketentuannya benar-benar berpengaruh dan membawa perubahan positif dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, atau program tersebut hanyalah sebagai formalitas semata. Peneliti ingin memahami secara mendalam apakah proses akreditasi Puskesmas telah memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, peneliti akan melakukan penelitian yang cermat dan komprehensif. Dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber dan melakukan analisis yang teliti, peneliti juga akan mencari bukti empiris yang mendukung atau menentang asumsi bahwa terakreditasinya Puskesmas telah

menghasilkan perbaikan nyata dalam pelayanan kesehatan. Melihat kondisi yang ada di Puskesmas Terakreditasi Sei Semayang tersebut maka peneliti melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat Sei Semayang Kabupaten Deli Serdang**”.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kombinasi kualitatif dan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui:

1. Wawancara: Dengan kepala tata usaha, petugas pelayanan, dan pasien.
2. Observasi: Mengamati langsung prosedur pelayanan.
3. Dokumentasi: Menganalisis dokumen terkait fasilitas dan layanan.
4. Kuesioner: Mengukur persepsi dan harapan pasien terhadap lima dimensi SERVQUAL.

Subjek Penelitian Subjek meliputi petugas administrasi, petugas pelayanan kesehatan, dan pasien Puskesmas Sei Semayang. Teknik purposive digunakan untuk menentukan informan yang relevan.

Analisis Data Teknik analisis SERVQUAL digunakan untuk menghitung kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi pasien dalam lima dimensi pelayanan. Data dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi dimensi yang perlu ditingkatkan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Dimensi Tangibles (Keberwujudan)

Dimensi ini mencakup fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan staf. Hasil menunjukkan bahwa fasilitas Puskesmas cukup memadai, dengan kebersihan ruang pelayanan yang terjaga. Namun, beberapa pasien mengusulkan peningkatan dalam fasilitas ruang tunggu untuk kenyamanan lebih baik. Alat medis tersedia cukup lengkap, tetapi perlu pembaruan secara berkala untuk menjaga kualitas pelayanan. Penampilan staf juga dinilai profesional, mencerminkan citra positif Puskesmas.

2. Dimensi Reliability (Keandalan)

Dimensi ini menilai konsistensi dan akurasi pelayanan. Hasil menunjukkan bahwa beberapa pasien merasa alur pelayanan kurang jelas, terutama bagi pasien baru. Lokasi papan alur pelayanan yang kurang strategis menjadi salah satu faktor yang memengaruhi penilaian ini. Selain itu, beberapa pasien mengeluhkan waktu tunggu yang lebih lama dari yang diharapkan. Perlu adanya panduan layanan yang lebih efektif untuk meningkatkan pemahaman pasien tentang proses yang harus mereka lalui.

3. Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)

Dimensi ini mengukur kesigapan staf dalam merespons kebutuhan pasien. Meskipun waktu tanggap terhadap pasien cukup cepat, terdapat keluhan mengenai komunikasi yang kurang informatif, terutama dalam menjelaskan prosedur pelayanan. Pelatihan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi staf perlu diprioritaskan agar pasien merasa lebih nyaman dan terbantu. Penggunaan teknologi, seperti aplikasi mobile, dapat menjadi solusi untuk memberikan informasi secara cepat dan tepat.

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi ini mencakup keahlian, kredibilitas, dan keamanan pelayanan. Pasien merasa puas dengan kompetensi petugas kesehatan, terutama dalam memberikan jaminan terhadap prosedur medis yang dilakukan. Profesionalisme staf medis mendapat apresiasi, namun perlu upaya lebih untuk mempertahankan standar ini, termasuk pelatihan berkala. Selain itu, penyediaan informasi mengenai hak pasien dan prosedur keamanan dapat meningkatkan rasa percaya pasien terhadap layanan yang diberikan.

5. Dimensi Empathy (Empati)

Empati menilai perhatian petugas terhadap kebutuhan pasien. Hasil menunjukkan bahwa petugas kesehatan memiliki sikap ramah dan peduli terhadap pasien, menciptakan suasana yang nyaman selama pelayanan. Ketersediaan layanan yang sesuai dengan kebutuhan individu menjadi nilai tambah yang dihargai pasien. Perluasan jam operasional dan layanan konsultasi khusus juga dapat membantu memenuhi kebutuhan unik pasien.

D. Kesimpulan dan Rekomendasi

Kesimpulan

Penelitian ini menemukan bahwa dimensi Tangibles, Assurance, dan Empathy, dimensi Reliability dan Responsiveness sudah berjalan dengan baik dan benar, dan mendapat penilaian positif dari pasien.

Saran

Berdasarkan dengan pelaksanaan pelayanan yang ada pada Puskesmas Sei Semayang keseluruhan sudah berjalan dengan baik dan tetap dilanjutkan.. Peneliti mempunyai saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Sei

Semayang Kabupaten Deli Serdang adalah sebagai berikut:

1. Papan alur pelayanan Puskesmas perlu dipindahkan ke tempat yang lebih strategis, seperti tepat searah dengan pasien masuk agar menghindari pasien baru kebingungan dalam memahami alur.
2. Sosialisasi ataupun promosi tentang Puskesmas Sei Semayang sebaiknya lebih ditingkatkan agar semakin banyak juga masyarakat yang berobat di Puskesmas Sei Semayang.

Rekomendasi

Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Sei Semayang dan memenuhi harapan masyarakat. Dengan pendekatan yang holistik, Puskesmas dapat terus berinovasi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal.

Daftar Pustaka

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.

Malihah, M. (2019). Kualitas Pelayanan di Puskesmas Ciampea Kabupaten Bogor. Jurnal Pelayanan Publik, 7(3), 45-60.

Dwimawanti, I. H., & Khesia, P. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di

Puskesmas Rowosari, Semarang. Jurnal Administrasi Publik, 5(2), 112-125.

Steers, R. M. (1977). Organizational Effectiveness: A Behavioral View. Santa Monica: Goodyear Publishing Company.