


7/5/2024
Fitri Subowo

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KECAMATAN
KEBAYORAN LAMA JAKARTA SELATAN**

Fitri Tri Widyastuti, Ari Subowo, R. Slamet Santoso

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Diponegoro

Jalan Prof. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman : www.fisip.undip.ac.id Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Quality Health Services is something that is important for the entire community to obtain. This study aims to analyze the quality of health services and factors related to the quality of services at the Kebayoran Lama District Health Center with a research focus on UKP (Individual Health Enterprise) services. The research method used was a qualitative method with a descriptive type, data was obtained through observation, interviews and literature study, and used an informant selection technique, namely purposive sampling. To test the validity of the data using triangulation, the research results show that in the quality theory used there are four significant symptoms, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and one less significant symptom, namely empathy. Then in the second objective theory, namely factors related to service quality, there are five significant symptoms and 1 less significant symptom. There are findings that can be used as a way to improve and maintain the quality of health services at the Kebayoran Lama District Health Center, South Jakarta, such as the implementation of hospitality which is currently underway.

Keywords: Quality, Service, UKP, Community Health Center

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan Kesehatan merupakan suatu hal yang penting untuk didapatkan oleh seluruh masyarakat. Studi ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Kesehatan dan faktor yang terkait dengan kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama dengan fokus penelitian pada pelayanan UKP (Usaha Kesehatan Perseorangan). Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan tipe deskriptif, data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan studi kepustakaan, dan menggunakan Teknik pemilihan informan yaitu purposive sampling. Untuk menguji keabsahan data menggunakan triangulasi hasil penelitian menunjukkan bahwa pada teori kualitas yang digunakan terdapat empat gejala yang signifikan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan satu gejala kurang signifikan yaitu *emphaty*. Kemudian pada teori tujuan dua yaitu faktor yang terkait dengan kualitas pelayanan terdapat lima gejala yang signifikan dan 1 gejala yang kurang signifikan. Terdapat temuan yang dapat dijadikan sebagai cara meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama Jakarta Selatan seperti adanya penerapan *hospitality* yang saat ini sedang berjalan.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, UKP, Puskesmas

Pendahuluan

Provinsi DKI Jakarta merupakan pusat pemerintahan yang mengelola berbagai aktivitas, termasuk ekonomi, pemerintahan, dan sektor pembangunan. Salah satu permasalahan yang dihadapi oleh provinsi ini adalah jumlah penduduk yang tinggi. Tingginya jumlah penduduk di DKI Jakarta membawa berbagai tantangan terutama terkait rendahnya kualitas layanan yang tersedia. Salah satu sektor yang mengalami permasalahan adalah sektor kesehatan, yang masih memiliki tantangan dalam penyediaan layanan. Kualitas pelayanan kesehatan di DKI Jakarta menjadi kritis karena pertumbuhan penduduk yang tinggi, dan hal ini memerlukan perbaikan mendesak.

Masalah kesehatan masyarakat di suatu wilayah, termasuk DKI Jakarta, sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sarana kesehatan. Mengacu pada Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan adalah alat atau tempat yang digunakan untuk memberikan layanan kesehatan, baik yang bersifat promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif, yang dapat dilakukan oleh pemerintah atau masyarakat. Sarana dan prasarana kesehatan di Provinsi DKI Jakarta mencakup Puskesmas, Rumah Sakit

pemerintah dan swasta, klinik, fasilitas kefarmasian, balai pengobatan, dan lain sebagainya. Penting untuk terus meningkatkan dan memperluas akses ke fasilitas kesehatan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang di DKI Jakarta.

Pembangunan fasilitas, infrastruktur, dan sarana prasarana kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar tercapainya tingkat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Pelaksanaan pembangunan kesehatan telah ditetapkan secara spesifik di dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Setiap kegiatan untuk menciptakan tingkat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi masyarakat perlu dilaksanakan upaya kesehatan dalam bentuk Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) dan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dengan pendekatan yang dilakukan baik secara promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang diselenggarakan secara terpadu, menyeluruh, dan berkesinambungan. Dalam undang-undang tersebut telah dijabarkan pula bahwa Pemerintah dan Pemerintah daerah

berkolaborasi dengan masyarakat merupakan komponen penyelenggara dalam upaya kesehatan.

Fasilitas kesehatan yang terdapat di Provinsi DKI Jakarta terdiri dari fasilitas pelayanan kesehatan yang meliputi Puskesmas dan Rumah Sakit dan sarana kefarmasian dan alat kesehatan. Jumlah rumah sakit swasta terus meningkat sejak tahun 2018 sampai dengan tahun 2021, yaitu dari 189 unit menjadi 194 unit pada tahun 2021. Sedangkan rumah sakit umum bertambah 3 RSU sejak tahun 2018-2021. Peningkatan fasilitas dan sarana prasarana Kesehatan di Provinsi DKI Jakarta disebabkan banyak faktor yang mana salah satunya yaitu, kepadatan penduduk yang cukup tinggi. Jumlah fasilitas kesehatan seperti RSU di DKI Jakarta 2009 pada tahun 2021, puskesmas kecamatan terdapat 44 di tahun 2021, dan puskesmas kelurahan mengalami penurunan dari 196 menjadi 188 di tahun 2021.

UKP (Upaya Kesehatan Perorangan) merupakan unit yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. UKP memiliki peran penting dalam mendekatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara terintegrasi dan menyeluruh. Sebagai bagian dari Puskesmas, UKP terlibat dalam

pelaksanaan berbagai program kesehatan masyarakat yang ditetapkan oleh pemerintah, seperti program imunisasi, program kesehatan ibu dan anak (KIA), program pengendalian penyakit menular, dan program kesehatan lingkungan.

Dalam penelitian ini memiliki perbedaan dengan kajian penelitian yang sebelumnya. Dimana memiliki fokus pada pelayanan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama Jakarta Selatan. Pada penggunaan teori yang dipakai juga berbeda dari penelitian terdahulu, dalam penelitian ini teori yang digunakan menurut Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Hardiansyah (2011) menyebutkan bahwa terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu *tangibles* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Kemudian teori kedua yang digunakan menurut Moenir (2015) menyebutkan bahwa terdapat enam faktor yang terkait dalam kualitas pelayanan yaitu, kesadaran, sistem aturan atau prosedur, organisasi, pendapatan, kemampuan dan keterampilan, dan sarana pelayanan.

Metode Penelitian

Metode penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang sistematis, factual, dan akurat. Penelitian ini diusahakan mengumpulkan data deskriptif sebanyak mungkin yang akan dituangkan dalam bentuk laporan dan uraian mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kebayoran Lama Jakarta Selatan. Adapun lokus tempat dan wilayah dalam pelaksanaan penelitian ini adalah di Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta. Kemudian terkait dengan fokus pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan UKP di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama. Dalam studi ini, penentuan informan dilakukan menggunakan metode purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Pertimbangan tersebut yang mencakup pemilihan individu tau sumber data yang dianggap memiliki pengetahuan paling relevan terkait dengan tujuan penelitian. Untuk pengumpulan data menggunakan jenis data primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan data triangulasi. Selain itu, untuk menganalisis dan melakukan interpretasi data dengan tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini pada dasarnya melakukan analisis bagaimana kualitas pelayanan kesehatan dan faktor yang terkait dalam kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama Jakarta Selatan. Data untuk penelitian ini dikumpulkan melalui studi Pustaka serta informasi yang didapatkan melalui informan yang terlibat dalam topik penelitian. Data hasil penelitian disajikan dalam bentuk kalimat serta pernyataan informasi yang disampaikan oleh para informan pada sesi wawancara yang dilakukan. Dimana proses wawancara dipastikan dengan informan yang ahli dan memiliki pengetahuan terkait dengan topik yang peneliti ambil. Dari hasil wawancara tersebut peneliti tuangkan dalam bentuk penelitian kualitatif yang akan menggambarkan fenomena yang ditemukan di lapangan. Oleh karena itu, wawancara langsung di sini digunakan sebagai sumber data utama, yang kemudian didukung oleh data sekunder yang diperoleh dari studi pustaka.

Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama Jakarta Selatan

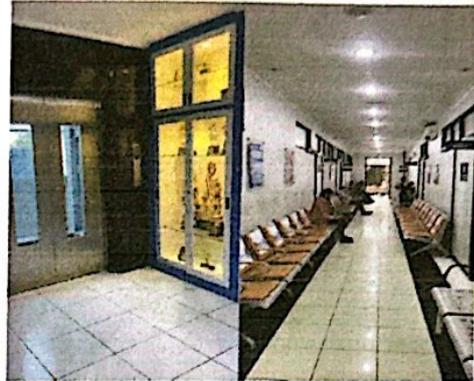
Kualitas pelayanan kesehatan UKP, merupakan salah satu bentuk upaya yang

dilakukan Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama Jakarta Selatan dalam rangka peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam melayani masyarakat demi menciptakan sebuah kepuasan.

a. Tangibles (Berwujud)

Dimensi *tangible* atau berwujud dalam pelayanan kesehatan puskesmas sebagai aspek untuk melihat tentang penyediaan fasilitas dan sarana fisik, baik medis maupun non medis, prosedur pelayanan yang efisien dan kemampuan petugas dalam pelaksanaan pelayanan. Dimulai dari segi bentuknya meliputi penyediaan fasilitas dan sarana fisik, prosedur pelayanan yang efisien, dan kemampuan sumber daya dalam pelaksanaan. Dengan memperhatikan fasilitas dan sarana fisik yang dimiliki, telah ditingkatkan dengan adanya fasilitas lift, tetapi masih terdapat kekurangan seperti kurangnya lahan parkir. Upaya telah dilakukan untuk menyederhanakan prosedur pelayanan dengan pengurangan alur yang rumit. Hal ini telah menunjukkan bahwa peningkatan lebih lanjut diperlukan dalam hal efisiensi dan efektivitas pelayanan. Ini menunjukkan bahwa meskipun ada ruang untuk perbaikan dalam beberapa aspek, petugas telah menunjukkan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien.

Fasilitas dan Kebersihan Pelayanan UKP



b. Reliability (Kehandalan)

Dimensi *reliability* atau kehandalan dalam pelayanan UKP digunakan untuk melihat kemampuan petugas dalam proses memproduksi pelayanan, pelaksanaan yang dibutuhkan secara tepat, bentuk kehandalan dalam memberikan pelayanan. Langkah-langkah diambil untuk meningkatkan layanan, tetapi pengelolaan SDM perlu ditingkatkan, terutama untuk pelayanan darurat di IGD. Meskipun pentingnya memberikan pelayanan yang responsif, kepuasan masyarakat belum selalu mencerminkan kehandalan pelayanan. Upaya terus-menerus dilakukan untuk meningkatkan layanan sesuai kebutuhan yang beragam.

c. Responsiveness (Ketanggapan)

Daya tanggap yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan

cepat dan tepat. Di dalam penelitian ini terdapat beberapa sub gejala, yaitu kemampuan melayani konsumen, ketanggapan dalam menangani kritik dan saran, ketanggapan dalam melakukan tanggung jawab. Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama responsif terhadap kebutuhan pasien dengan memberikan saran medis yang sesuai dan mendengarkan keluhan dengan baik. Mereka juga memiliki mekanisme untuk menanggapi kritik dan saran pasien serta melakukan solusi yang cepat dan efektif, menunjukkan komitmen dalam meningkatkan kualitas layanan.

d. Assurance (Jaminan)

Pada dimensi ini, Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama harus bisa meyakinkan kepada masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan. Jaminan merupakan suatu komitmen untuk memberikan standar kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan utama memberikan kepuasan dan keamanan dalam setiap tahap proses pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama Jakarta Selatan. Hal ini meliputi bentuk jaminan dalam memberikan pelayanan, bentuk regulasi dan kepastian hukum, serta jaminan kemampuan dan pengetahuan petugas. Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama memberikan jaminan keamanan melalui security,

meskipun kurangnya pengawasan di luar jam kerja. Regulasi pelayanan berasal dari Permenkes dan Dinas Kesehatan, dengan upaya komunikasi melalui general consent. Petugas menggunakan indikator mutu dan kinerja, namun ketepatan waktu dalam layanan farmasi dinilai masih kurang.

Layanan e-keluhan dan Informasi Pelayanan



e. Emphaty (Empati)

Tingkat kualitas pelayanan didukung juga melalui sifat maupun karakteristik tiap individu pegawai dalam memberikan pelayanan. Melalui keramahan, kepedulian, perhatian, dan atensi yang diberikan individu atau pegawai tersebut kepada masyarakat. Hal tersebut menjadikan petugas Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama Jakarta Selatan dalam memberikan perhatian dan atensi individual kepada masyarakat. Petugas selalu diharapkan memiliki karakteristik yang baik dan profesionalisme yang dalam bekerja sebagai pelayan masyarakat. Adanya komunikasi efektif dan perhatian terhadap kebutuhan pasien secara individual. Empati

membantu memahami kebutuhan pasien, memungkinkan pelayanan yang lebih sesuai dengan konteks kehidupan individu, sementara juga ditekankan pentingnya memahami budaya dan kebutuhan pasien untuk meningkatkan empati.

Faktor yang Terkait dalam Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama Jakarta Selatan

Sebagai pihak yang bertanggung jawab dan penyedia layanan kesehatan, Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama Jakarta Selatan secara konsisten berupaya maksimal dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan, mencakup aspek fasilitas, prosedur, struktur organisasi, dan tenaga manusia. Di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama Jakarta Selatan, berbagai jenis layanan dan sumber daya manusia yang ada juga mungkin memiliki faktor-faktor terkait dengan kualitas pelayanan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) di puskesmas tersebut.

a. Kesadaran

Faktor kesadaran mengacu pada kepekaan terhadap perkembangan dan pengetahuan terkini dalam bidang kesehatan. Petugas kesehatan yang sadar akan perkembangan ini cenderung lebih proaktif

dalam meningkatkan kualitas pelayanan, mengintegrasikan metode yang baru, dan selalu berusaha memberikan informasi terkini kepada masyarakat. Kesadaran akan kebutuhan akan pendekatan yang lebih terkini dan efektif menjadikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama Jakarta Selatan lebih responsif terhadap dinamika kesehatan masyarakat. Untuk melihat dimensi ini terdapat tiga hal yang terkait yaitu bentuk kepercayaan diri petugas, fokus dan konsentrasi, dan perhatian terhadap psikologis. Kepercayaan diri petugas dalam memberikan layanan dipengaruhi oleh pengetahuan yang tepat dan evaluasi kinerja yang komprehensif. Fokus dan konsentrasi tinggi dari petugas selama memberikan layanan UKP di Puskesmas diperhatikan secara positif oleh para informan, menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan perhatian yang terfokus dan nyaman kepada pasien. Selain itu, kesadaran terhadap dampak psikologis terhadap pasien tercermin dalam upaya menciptakan lingkungan yang mendukung, dengan memperhatikan aspek emosional dan mental pasien selama interaksi.

b. Sistem Aturan atau Prosedur

Dalam setiap tahap pelayanan, mulai dari penerimaan pasien hingga penyampaian hasil diagnosa, penerapan aturan dan prosedur menjadi panduan utama. Hal ini tidak hanya mencakup aspek medis, tetapi juga administratif, termasuk dokumentasi rekam medis, pengaturan jadwal, dan koordinasi antarunit pelayanan. Keberlakuan aturan dan prosedur ini tidak hanya untuk memastikan konsistensi dalam pelayanan, tetapi juga untuk menjaga standar kualitas. Adanya sistem aturan memastikan bahwa setiap tindakan dilakukan dengan tepat dan aman, menjaga keselamatan pasien dan meningkatkan efisiensi proses pelayanan. Pada dimensi ini terdapat beberapa aspek yang dapat dilihat yaitu mengenai pelaksanaan sistem atau aturan prosedur yang berlaku, kepatuhan petugas, pemahaman petugas mengenai sistem aturan atau prosedur. Puskesmas mendapatkan tanggapan positif terhadap pelaksanaan sistem aturan atau prosedur. Petugas juga sudah mampu menjelaskan aturan kepada pasien dengan baik, meskipun ada sedikit kebingungan terkait prosedur yang disampaikan oleh petugas. Keseluruhan, kepatuhan petugas pada aturan dan pemahaman yang baik terhadap prosedur pelayanan mencerminkan kualitas pelayanan yang tinggi di puskesmas tersebut.

c. Organisasi

Budaya organisasi di lembaga kesehatan ini sangat mengedepankan kolaborasi dan dukungan antaranggota tim. Semangat kerja yang tinggi terpancar dari setiap sudut, memberikan kesan bahwa setiap kontribusi dihargai dan diakui. Budaya inklusif ini bukan hanya menciptakan tim yang kuat tetapi juga menciptakan lingkungan pelayanan kesehatan yang ramah dan peduli. Mengenai dimensi ini terdapat beberapa sub gejala yang dapat dijadikan unsur dalam organisasi yaitu budaya organisasi, komunikasi efektif dalam organisasi, dan efisiensi dalam pembagian tugas. Budaya organisasi di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama memengaruhi kualitas layanan dengan komunikasi efektif dan efisiensi dalam pembagian tugas. Para informan menekankan pentingnya komunikasi terbuka, seperti melalui metode S-BAR dan *Morning Report*. Manajemen pekerjaan yang terstruktur meskipun terdapat tantangan dalam efisiensi pembagian tugas karena keterbatasan sumber daya manusia. Ini menunjukkan peran krusial budaya organisasi dalam meningkatkan pelayanan di puskesmas tersebut.

d. Pendapatan

Pendapatan petugas Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama Jakarta Selatan sudah terjamin dan termuat dalam regulasi untuk nominal gaji maupun upah yang diterima. Pendapatan dalam konteks organisasi mencakup semua penerimaan atau kompensasi yang diterima oleh pegawai sebagai imbalan atas pekerjaan dan kontribusinya. Aspek ini memiliki peran penting dalam membentuk motivasi, produktivitas, dan kesejahteraan anggota tim di dalam suatu organisasi. Pendapatan yang diberikan haruslah sejalan dengan tanggung jawab dan tugas yang diemban oleh setiap pegawai. Adilnya pembayaran menjadi kunci untuk memelihara semangat kerja dan motivasi dalam mencapai kinerja terbaik. Dalam konteks ini, keberlanjutan hubungan kerja yang positif seringkali terkait erat dengan keadilan dalam sistem penggajian. Dalam dimensi ini terdapat berapa hal yang dapat dilihat mengenai faktor yang terkait dengan kualitas pelayanan yaitu bentuk keseimbangan antara beban kerja dengan pendapatan, pengaruh pendapatan terhadap kinerja petugas, dan kebijakan pendapatan. Pendapatan yang sebanding dengan tanggung jawab dianggap dapat memengaruhi motivasi dan komitmen petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan, meskipun bukan faktor utama. Mereka juga menilai kebijakan

pendapatan sudah sesuai dengan standar dan peraturan yang berlaku.

e. Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan dan keterampilan petugas saat melakukan pelayanan yang paling utama ialah petugas berkewajiban untuk dapat mengoperasikan komputer, yaitu untuk menginput data, dan dokter yang mampu menguasai ilmu dalam menangani pasien. Keahlian tersebut harus diakui oleh petugas sebaik mungkin terkait pelayanan kesehatan. Pada dimensi ini dengan melihat aspek didalamnya yaitu kemampuan keterampilan petugas, penilaian kemampuan petugas, dan keahlian dalam proses pelayanan. Pembinaan keterampilan petugas terus berlangsung dengan fokus pada komunikasi dan pengenalan risiko, mendapat tanggapan positif dari pasien. Penilaian kemampuan petugas dilakukan melalui evaluasi kinerja berkala dan survei kepuasan pasien, dengan program pelatihan disusun sesuai kebutuhan. Proses pelayanan dikelola melalui pembagian tugas, evaluasi kinerja, dan kolaborasi antarpetugas.

f. Sarana Pelayanan

Segala jenis peralatan dan perlengkapan termasuk dengan fasilitas, seperti gedung

yang berfungsi sebagai alat yang membantu dalam rangka memberikan pelayanan. Dengan memiliki sarana pelayanan yang memadai, sebuah puskesmas dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, efisien, dan aman bagi semua pihak yang terlibat. Sarana yang baik juga dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi petugas kesehatan. memungkinkan mereka memberikan pelayanan dengan standar terbaik. Fasilitas yang tersedia di Puskesmas dianggap memadai dan nyaman oleh informan, meskipun perlu diperhatikan pengelolaan dan pemeliharaan sarana secara rutin. Meskipun terdapat keterbatasan, seperti jumlah alat medis yang terbatas, namun akses mudah terhadap sarana pelayanan dapat meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap kualitas layanan. Hal ini menunjukkan pentingnya pemeliharaan dan peningkatan sarana pelayanan untuk memastikan layanan kesehatan yang berkualitas dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Pembaruan dan perbaikan infrastruktur fisik Puskesmas diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan kenyamanan layanan di Puskesmas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat

Kesimpulan

1. Mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama Jakarta Selatan menunjukkan bahwa dalam hal ini sudah sesuai dengan definisi dari teori kualitas menurut Zeithmal, Prasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) dengan terdapat lima indikator didalamnya yaitu, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Adapun gejala yang sudah berjalan dengan baik yaitu *tangibles*, *realibility*, *assurance* dan *responsiveness*. Kemudian ada pula gejala yang belum maksimal yaitu *emphaty*.

a. Gejala yang signifikan :

Tangibles atau **Berwujud**, pada gejala ini dalam pelaksanaan kualitas pelayanan UKP di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama sudah cukup memadai, dengan terdapatnya temuan fasilitas baru, yaitu lift yang mana

sebagai jawaban dari keluhan masyarakat. Namun masih masyarakat masih merasakan keresahannya mengenai lahan parkir yang tidak berada di wilayah gedung Puskesmas.

Reliability atau **kehandalan**, pada gejala ini dalam pelaksanaan kualitas pelayanan UKP di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama sudah tepat, dengan melihat hasil dari tiga sub gejala yang terdapat di dalamnya yaitu kemampuan petugas dalam proses produksi layanan, pelaksanaan pelayanan yang dibutuhkan secara tepat, dan kehandalan dalam memberikan pelayanan. Adapun temuan yang didapatkan dalam gejala ini adanya SMD (*Survey Mawas Diri*) yaitu sebagai identifikasi kebutuhan pelanggan, dan keluhan pelanggan, yang terselenggara di setiap awal tahun dan akhir tahun dalam bentuk *questioner*.

Responsiveness atau **Ketanggapan**, pada gejala ini dalam pelaksanaan Kualitas Pelayanan UKP di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama sudah cepat, dengan dibuktikannya adanya temuan yaitu e-keluhan, dan informan layanan sebagai bukti ketanggapan petugas dalam melakukan pelayanan UKP di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama.

b. Gejala yang Kurang Signifikan

Assurance atau **Jaminan**, mengenai gejala ini dalam pelaksanaan Kualitas Pelayanan

UKP di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama belum menggambarkan dengan teori kualitas yang diungkapkan menurut Zeithmal, Parasuraman & Berry. Pada gejala ini terdapat masih banyak pasien yang merasakan bahwa dalam sub gejala pertama perihal bentuk jaminan dalam memberikan pelayanan sebagian besar informan mengatakan jaminan keamanan dan jaminan ketepatan waktu pelayanan belum terjamin dengan baik. Adapun temuan yang terdapat di dalam sub gejala kedua yaitu *general consent* sebagai jaminan keamanan yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan UKP.

Emphaty atau **Empati** dalam pelaksanaan Kualitas Pelayanan UKP di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama masih dirasa kurang sesuai dengan apa yang diharapkan, dengan melihat adanya tanggapan dari pasien yang mengungkapkan bahwa petugas dirasa tidak ramah dalam memberikan pelayanan UKP seperti pada saat pengecekan tensi. Namun dalam gejala ini terdapat temuan yaitu penarapan *hospitality* diturunkan oleh Dinas Kesehatan DKI Jakarta yang berisikan mengenai mengedepankan etika pelayanan, komunikasi dengan pelanggan, tampilan diri petugas, pemulihan layanan, pola pikir layanan yang baru, keragaman dan bias budaya pelanggan, dan *hospitality* di fasilitas

layanan kesehatan yang sedang diaplikasikan oleh puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama untuk meningkatkan rasa empati kepada masyarakat.

2. Faktor yang Terkait dengan Kualitas Pelayanan UKP di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama Jakarta Selatan menunjukkan bahwa faktor yang terkait dengan kualitas pelayanan sudah sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Moenir (2015 : 40) dengan terdapat macam-macam faktor yang terkait kualitas pelayanan, yaitu kesadaran, sistem aturan atau prosedur, organisasi, pendapatan, kemampuan keterampilan, dan sarana pelayanan.

- a. Gejala yang Signifikan

Faktor Kesadaran, dalam faktor ini sudah berjalan dengan baik, yang mana para petugas sudah memiliki rasa percaya diri dalam memberikan pelayanan, fokus dan konsentrasi yang dimiliki oleh para petugas sudah baik, dan melihat tiga sub gejala yang

terdapat didalamnya mendapatkan penilaian positif oleh para informan.

Faktor Sistem aturan atau prosedur, dalam pelaksanaannya sudah sesuai dan optimal. Dengan melihat dalam gejala ini terdapat tiga sub gejala yang mendapatkan penilaian positif dari para informan. Kemudian dalam pelaksanaannya telah memiliki alur pelayanan yang jelas dan tidak berbelit-belit. Adapun temuan yang didapatkan yaitu adanya pendaftaran online melalui aplikasi Jak Sehat dan *Mobile* JKN yang dijadikan media informasi dalam bentuk *banner*.

Faktor Organisasi, berkaitan dengan gejala ini sudah cukup optimal dengan melihat budaya organisasi yang diterapkan bahwa pengalaman organisasi dapat mempengaruhi kualitas petugas dalam memberikan pelayanan, dan kemudian komunikasi efektif. Namun berkaitan dengan sub gejala efisiensi dalam pembagian tugas dirasa belum optimal dikarenakan belum seimbang antara petugas dengan latarbelakang Pendidikan D3

dan SMA. Pada gejala ini terdapat temuan yaitu penggunaan metode SBAR (*situation, background, assessment, recommendation*) yang digunakan saat pergantian shift petugas, hal ini menjadi salah satu cara komunikasi efektif yang diterapkan untuk meminimalisir miskomunikasi.

Faktor Pendapatan, pada pelaksanaan gejala ini sudah sesuai. Dengan dibuktikannya bahwa pendapatan yang diterima oleh petugas sudah seimbang dan sesuai, pendapatan juga bisa menjadi motivasi petugas dalam memberikan pelayanan, serta kebijakan mengenai pendapatan sudah sesuai regulasi yang digunakan.

Faktor Kemampuan dan Keterampilan, dalam pelaksanaannya sudah optimal. Melihat adanya inovasi untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan petugas, dengan ditemukannya *best employee* sebagai cara meningkatkan kemampuan dan keterampilan petugas dan 6 poin yang dipakai untuk keselamatan pasien.

b. Gejala yang kurang signifikan

Faktor Saranan Pelayanan dalam pelaksanaannya belum optimal, dengan melihat dari hasil wawancara dan hasil *e-keluhan* yang mengatakan bahwa ruang tunggu memiliki tempat yang sempit, panas, dan pengap. Adapun temuan yang didapatkan yaitu nilai hasil *survey* kepuasan masyarakat mendapat penilaian paling rendah.

Saran

- a. Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama
 1. Melakukan penerapan 3S (Senyum, Sapa, Salam) untuk seluruh petugas.
 2. Optimaliasi peneran *Hospitality* yang sedang berjalan.
 3. Melakukan peningkatan jaminan keamanan dan jamnan ketepatan waktu dalam pelayanan.

b. Faktor yang Terkait dengan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama

1. Melakukan peningkatan dalam sarana pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama dalam pelayanan UKP.
2. Memperbaiki pembagian tugas sebagai efisiensi dalam memberikan pelayanan.

Daftar Pustaka

- A.Pananrangi M, A. T. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Padongko. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 748-752.
- Abdhul, Y. (2022). *Kualitas Pelayanan: Indikator, Pengaruh dan Contoh*. Diperoleh dari Deepublish: <https://deepublishstore.com/blog/kualitas-pelayanan/>
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik

Negeri Pontianak . *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 94-99.

- Andriani, A. (2018). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS PADA POLI UMUM DENGAN MINAT MASYARAKAT UNTUK BEROBAT DIWILAYAH KERJA PUSKESMAS GULAI BANCAH BUKITTINGGI TAHUN 2017 . *STIKes Yarsi Sumbar Bukittinggi*.

Badan Pusat Statistik DKI Jakarta Selatan. (2021). *Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan (ribu), 2019-2021*. Diperoleh dari Badan Pusat Statistik DKI Jakarta Selatan: <https://jakselkota.bps.go.id/indicator/12/135/1/jumlah-penduduk-menurut-kecamatan.html>

Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2021). *Jumlah Kasus Penyakit Menurut Provinsi/Kabupaten/Kota dan Jenis Penyakit 2021*. Diperoleh

- dari Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta: <https://jakarta.bps.go.id/indicator/30/504/1/jumlah-kasus-penyakit-menurut-provinsi-kabupaten-kota-dan-jenis-penyakit-.html>
- Darno. (n.d.). ANALISIS PENGARUH KEMAMPUAN SUMBER DAYA MANUSIA DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KUALITAS LAPORAN BARANG KUASA PENGGUNA (Studi pada Satuan Kerja di Wilayah Kerja KPPN Malang).
- Domingos Lino Ximines Belo, C. D. (2021). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA MASA PENDEMI COVID 19 (Studi Kasus Di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang). *Public Service and Governance Journal*.
- FHIRMAN RAMADHAN, D. M. (2021). KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS IBUN KABUPATEN BANDUNG. (*JANE*) *Jurnal Administrasi Negara*.
- Habudin. (2020). Budaya Organisasi. *Jurnal Literasi Pendidikan Nusantara, Vol. 1(1)*, 23-32.
- Hasyifa Raudya Erlina, F. M. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin Tahun 2021. *e Prints UNIKA*.
- Hidayat, A., & Irvanda, M. (2022). OPTIMALISASI PENYUSUNAN DAN PEMBUATAN LAPORAN UNTUK MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE. *Hospitality 281, 11(1)*.
- Karincha, D. S., Erawan, E., & Anggraeni, R. (2019). PENGARUH

PEMBAGIAN KERJA TERHADAP
EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI
KELURAHAN AIR PUTIH
SAMARINDA. *eJournal
Administrasi Negara*, 7(2), 8994-
9006.

Kementerian Kesehatan. (2019). *Peraturan
Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun
2019 Pusat Kesehatan Masyarakat*.
Diperoleh dari JDIIH BPK RI
DATABASE PERATURAN:
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/138635/permenkes-no-43-tahun-2019>

Kementerian Kesehatan. (2022).
*PERATURAN MENTERI
KESEHATAN REPUBLIK
INDONESIA NOMOR 30 TAHUN
2022 TENTANG INDIKATOR
NASIONAL MUTU PELAYANAN
KESEHATAN TEMPAT PRAKTIK
MANDIRI DOKTER DAN DOKTER
GIGI, KLINIK, PUSAT KESEHATAN*

*MASYARAKAT, RUMAH SAKIT,
LABORATORIUM KESEHATAN,
DAN UNIT TRANSFU*. Diperoleh
dari Kementerian Kesehatan :
https://yankes.kemkes.go.id/unduhannya/fileunduhannya_1666854298_554914.pdf

Maulidiah, E. P., Survival, & Budiantono, B.
(2023). PENGARUH FASILITAS
TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN SERTA
IMPLIKASINYA PADA
KEPUASAN PELANGGAN.
JURNAL ECONOMINA, 2(3), 727-
737.

Mokoginta, C., Dua, I. L., & Rumerung, J.
(2023). PENINGKATAN
KUALITAS PELAYANAN UNTUK
KEPUASAN PUBLIK PADA
PENGADILAN TATA USAHA
NEGARA MANADO. *Jurnal MABP*,
5(1).

Mustofa, Z., Ulya, I. L., Muqorrobbin, Z.,

Pangestu, R. T., & Prayitno, M. A.

(2023). STRATEGI

PENINGKATAN KONSENTRASI

BELAJAR SISWA DALAM

MEMAHAMI MATERI

PEMBELAJARAN SEJARAH

KEBUDAYAAN ISLAM (SKI).

Damhil Education Journal, Volume

3(1), 19-35.

doi:<http://dx.doi.org/10.37905/dej.v3>

i1.1755