



## Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Di Puskesmas Mamajang Kota Makassar

Lusyana Aripa \*

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Pancasakti Makassar

### ABSTRACT

*The quality of health services is a community or individual health need based on standards that have been set by utilizing resources fairly, efficiently, and effectively within the limitations of government and community capacity, and is carried out safely and satisfactorily according to good norms and ethics. Based on the profile of Mamajang Health Center, the number of inpatients in 2017 was 51,155. Then, it increased to 56,013 in 2018. This study aimed to find out the quality of inpatient health services at Mamajang Health Center in 2020. The type of this study was qualitative using a descriptive approach. The employed data collection method was an in-depth interview. The number of informants in this study was 5 people selected by using a purposive sampling technique. Results: 1) In terms of tangibility, facilities and infrastructure for the inpatient room at Mamajang Health Center were inadequate. 2) In terms of reliability, inpatient health services at Mamajang Health Center had been accurate. 3) In terms of responsiveness, health workers had not been effective in responding to patient complaints. However, they were always ready and efficient in helping patients. 4) In terms of assurance, health workers had been trusted in providing information. However, the recovery from the disease depends on the accuracy of the medical prescription. 5) In terms of empathy, health workers had a concern for patients. Therefore, it can be concluded that the quality of services at Mamajang Health Center, Makassar has not been maximal in providing services to inpatients.*

**Keywords:** *Service Quality, Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar,



# Barongko

## Jurnal Ilmu Kesehatan

efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma dan etika yang baik. Berdasarkan profil Puskesmas Mamajang jumlah pasien rawat inap tahun 2017 berjumlah 51.155 orang dan meningkat pada tahun 2018 berjumlah 56.013. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan rawat inap di Puskesmas Mamajang tahun 2020. Jenis penelitian kualitatif dan menggunakan pendekatan deskriptif. Metode pengumpulan data dengan cara wawancara mendalam (*indepth interview*). Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 5 (lima) orang secara purposive sampling. Hasil penelitian: 1) *Tangible*, sarana dan prasarana ruangan rawat inap puskesmas Mamajang belum memadai. 2) *Reliability*, pelayanan kesehatan rawat inap di Puskesmas Mamajang sudah akurat. 3) *Responsiveness*, petugas kesehatan belum efektif dalam merespon keluhan pasien, namun selalu siap dan efisien untuk membantu pasien. 4) *Assurance*, petugas kesehatan terpercaya dalam memberikan informasi namun kesembuhan penyakit tergantung dari ketepatan obat. 5) *Empathy* dari petugas kesehatan memiliki kepedulian kepada pasien. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Puskemas Mamajang Kota Makassar belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien Rawat Inap.

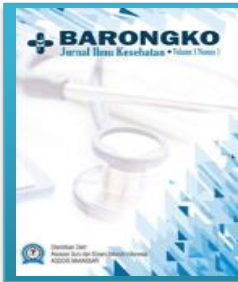
**Kata Kunci :** Kualitas pelayanan, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty

\*Koresponden : Lusyana Aripa

\*Email : [lusyana.aripa.la@gmail.com](mailto:lusyana.aripa.la@gmail.com)

## I. PENDAHULUAN

Menurut Ishak & Waworuntu (2019) pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Pelayanan (Service) diartikan melakukan sesuatu bagi orang lain atau menunjukkan kepuasan bagi para pelanggan melalui pelayanan yang diinginkan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Pelayanan dalam bidang kesehatan



# *Barongko*

## *Jurnal Ilmu Kesehatan*

merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah Puskesmas (Malingkas dkk, 2018).

Peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Puskesmas merupakan bentuk pelayanan dan fasilitas kesehatan yang penting dan terjangkau bagi seluruh kalangan masyarakat, khususnya bagi masyarakat ekonomi menengah kebawah. Faktor biaya periksa dan obat yang lebih murah, serta lokasinya yang mudah dijangkau (berada di tiap kelurahan ataupun kecamatan) merupakan alasan utama masyarakat memilih puskesmas sebagai tempat untuk berobat. Puskesmas dijadikan ujung tombak pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat hal itu karena keberadaan puskesmas yang menyebar ke semua daerah di setiap kelurahan, kecamatan, kabupaten. Keberadaan puskesmas lebih dekat dengan masyarakat daripada rumah sakit. Di mana keberadaan rumah sakit ditingkat kecamatan relatif sedikit, sebagian besar ditingkat kabupaten atau propinsi saja. Disamping itu biaya periksa, biaya obat relatif lebih murah dan prosedurnya lebih mudah di puskesmas daripada di rumah Sakit (Irmawati, dkk, 2017).

Reliability atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya (Septia, 2017).

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti ada masalah yang terjadi di puskesmas yaitu kurangnya kesadaran petugas untuk datang tepat waktu sehingga membuat pasien menunggu terlalu lama. Adapun hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan kemampuan puskesmas untuk menyelenggarakan pelayanan secara handal dan akurat, sesuai dengan



# *Barongko*

## *Jurnal Ilmu Kesehatan*

masalah dilapangan menunjukkan adanya ketidak pastian pelayanan dimana transparansi pelayanan di puskesmas ini tergolong rendah karena informasi mengenai waktu pelayanan tidak diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat sehingga banyak pasien terutama pengunjung baru tidak mengetahui secara jelas waktu pelaksanaan pelayanan.

Pelayanan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan defenisi ini kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Secarasederhana kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai produk yang bebas cacat. Dengan kata lain produk sesuai dengan standar (target sasaran atau persyaratan yang bisa didefinisikan, diobservasi dan diukur) Tjiptono dkk 2008 dalam Dewi 2016.

Kualitas dapat di artikan sebagai tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu. Dalam Standar Nasional Indonesia (SNI), pengertian kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan komsumen (Kotler & Keller, 2011).

Menurut Algifari (2016), pelayanan adalah suatu bentuk layanan yang diselenggarakan oleh penyedia layanan (produsen atau instansi pemerintah) kepada pengguna layanan tersebut kualitas layanan adalah tingkat unggulan (excellenc) yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas layanan berhubungan dengan pelayanan apa yang diharapkan oleh pengguna layanan dan kemampuan organisasi penyedia pelayanan dalam hal ini Puskesmas memenuhi harapan pengguna pelayanan tersebut. Ada dua faktor utama yang menentukan kualitas layanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (expected service) oleh pengguna pelayanan dan pelayanan yang diterima (perceived service) oleh pengguna layanan. Apabila pelayanan yang diterima atau pelayanan yang dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna pelayanan, maka kualitas.

## **II. METODE PENELITIAN**



# Barongko

## Jurnal Ilmu Kesehatan

Pada penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif deskriptif untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami sejauh mana kualitas pelayanan rawat inap di Puskesmas Mamajang. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 5 Oktober sampai 6 Desember 2020 di Puskesmas Mamajang Sulawesi Selatan Kota Makassar. Subjek dalam penelitian ini adalah informan, artinya orang yang bisa memberi informasi mengenai *fenomena* atau permasalahan yang terjadi. Data diperoleh melalui observasi lapangan dan wawancara mendalam (*indepth interview*) dengan menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*) dan data juga diperoleh dari instansi dan hasil penelitian yang sudah ada yang berkaitan dengan topik penelitian. Data yang diperoleh dari instansi Puskesmas Mamajang.

### III. HASIL

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan metode wawancara mendalam (*indep interview*). Adapun informan yang berhasil diwawancara berjumlah 5 orang. Ada 3 orang informan kunci (A, D, IS). Sedangkan informan biasa ada 2 orang (M, DA). Karakteristik informan dalam penelitian ini dapat terlihat pada tabel berikut:

**Tabel 1**  
**karakteristik informan**

Karakteristik	n	%
<b>Jenis kelamin</b>		
Perempuan	5	100
<b>Umur</b>		
25-30	2	40
31-35	3	60
<b>Pekerjaan</b>		
IRT	4	80
Wirausaha	1	20

Sumber Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel di atas Informan dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Puskesmas Mamajang kota Makassar. Karakteristik informan mencakup inisial, umur, jenis



# Barongko

## Jurnal Ilmu Kesehatan

kelamin dan pekerjaan. Informan yang berhasil diwawancarai oleh peneliti berjumlah 5 orang. Rata-rata usia informan dalam penelitian 25 sampai 35 tahun dan berjenis kelamin perempuan.

### **Bukti Nyata**

Dari hasil wawancara yang dilakukan secara mendalam kepada informan tentang bukti nyata diperoleh informasi bahwa bukti nyata petugas kesehatan terbagi menjadi dua diantaranya:

### **Sarana Dan Prasarana**

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terkait sarana dan prasarana diperoleh informasi bahwa sarana dan prasarana di Puskesmas Mamajang terkait alat kesehatan sudah lengkap seperti oksigen, tempat tidur, tensi. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh informan berikut ini:

*“Kalau di ruangan rawat inap dek alat kesehatannya lengkap ada oksigen, tempat tidur, tensi” (wawancara IS, D, DA Oktober 2020)*

Selain dari sarana dan prasarana. Adapun informan lain yang menyatakan kondisi ruangan di puskesmas belum memadai, hal ini dilihat dari jumlah kursi sedikit, ruangan sempit dan kondisi lantai yang rusak. Seperti yang diungkapkan informan berikut :

*“Bagus ki, cuman kursinya sedikit, ruangan perawatan tidak terlalu luas, lantai juga sudah ada yang rusak” (wawancara A, M Oktober 2020).*

### **Lingkungan**

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terkait lingkungan di Puskesmas Mamajang diperoleh informasi bahwa Kurang menjaga kebersihan khususnya di kamar WC. Hal tersebut sejalan dengan apa yang di ungkapkan oleh informan:

*“Kalau banyak pengunjung WC pasti kotor dan bau tidak sedap gitu, karena lupa siram atau apa begitu” (wawancara A, IS, DA Oktober 2020).*

Selain dari kurangnya menjaga kebersihan. Adapun informasi lain yang mengatakan bahwa area parkir sempit. Hal ini sejalan dengan yang diungkap oleh informan berikut:



# Barongko

## Jurnal Ilmu Kesehatan

*“Itu lagi disini tempat parkirnya masih agak sempit dek” (wawancara DA, IS, A, D, M Oktober 2020).*

### **Penampilan Petugas Rapi**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan secara mendalam kepada informan tentang penampilan petugas kesehatan di Puskesmas Mamajang sudah bagus, rapi. Hal ini seperti yang diungkap oleh informan berikut:

*“Kalau penampilan petugas disini sudah bagus. Kalau setiap kali datang pasti rapi ji”  
(wawancara D, M, DA, IS, A Oktober 2020).*

### **Kehandalan**

Dari hasil wawancara yang dilakukan secara mendalam kepada informan tentang kehandalan petugas kesehatan, diperoleh informasi bahwa kehandalanpetugas kesehatan terbagi menjadi dua:

### **Pelayanan Penerimaan Pasien**

Berdasarkan hasil wawancara mendalam tentang pelayanan penerimaan pasien diperoleh informasi bahwa pelayanan penerimaan pasien di puskesmas baik, tidak berbelit-belit, merasa puas karena dilayani dengan cepat. Hal tersebut sejalan dengan apa yang di ungkapkan oleh informan:

*“Iee,,,pelayanan baikji. tidak berbelit-belit.. ee merasa puasji kalo saya, Karna pas datang kami di layani jki dengan cepat, ” (wawancara D,A,M.Is. Oktober 2020).*

Selain pelayanan penerimaan pasien memuaskan, informan juga menyatakan ada masalah terkait biaya rawat inap yang tidak transparan. Seperti yang diungkapkan informan berikut ini:

*“Kalau saya anu ki biayanya, ehbb biasanya kalau keluar dari Puskesmas baru na tau ki biayanya” (Wawancara DA oktober 2020).*

### **Pelayanan Pemeriksaan**



# Barongko

## Jurnal Ilmu Kesehatan

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terkait pelayanan pemeriksaan diperoleh informasi bahwa pelayanan pemeriksaan di Puskesmas Mamajang kadang cepat kadang lambat tergantung dari jumlah pasien yang ditangani. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh informan berikut ini:

*“Iyee kalau pelayanan di sinikadang cepat kadang lambat, tergantung dari banyaknya jumlah pasien yang di tangan” (Wawancara A,M,IS,D Oktober 2020).*

Selain itu setelah dilakukan wawancara dengan informan, pengobatandi Puskesmas Mamajang kurang efektif. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh informan berikut ini:

*“Itu mi tergantung dari kecocokan obatnya kadang sembuhnya cepat kadang jaga lama nak” (wawancara, M, Oktober 2020).*

Adapun jawaban lain dari informan seperti yang diungkapkan oleh informan berikut:

*“Kurang cepat nak karna kalau obat habis misalnya berarti harus tunggu sekitar 10-15 menit lagi” (wawancara A, Oktober 2020).*

### **Daya Tanggap**

Dari hasil wawancara yang dilakukan secara mendalam kepada informan tentang daya tanggap petugas kesehatan, diperoleh informasi bahwa adanya tindakan petugas kesehatan yang cepat. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh informan berikut:

*“Iye, kalau disini selalu cepat ditangani (wawancara D, A, IS, DA, Oktober 2020).*

Adapun jawaban lain dari informan yaitu reaksi sesuai keluhan, kadang cepat kadanga lambat. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh informan berikut ini:

*“Tergantung dari keluhan juga nak, kadang–kadang nda cepat ki” (Wawancara M, Oktobe2020).*

### **Jaminan**

Dari hasil wawancara yang dilakukan secara mendalam kepada informan tentang jaminan petugas kesehatan, diperoleh informasi bahwa jaminan petugas kesehatan terbagi menjadi dua:

### **Persepsi pasien terhadap pengetahuan petugas Kesehatan**





# Barongko

## Jurnal Ilmu Kesehatan

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terkait persepsi pasien terhadap pengetahuan petugas kesehatan diperoleh informasi bahwa penyampaian informasi petugas cukup jelas, bisah dimengerti. Hal tersebut sejalan dengan apa yang di ungkapkan oleh informan:

*“Informasi yang disampaikan petugas cukup jelas dek, masih bisa dimengerti lah”*

*(wawancara D, A, IS, M, Oktober 2020).*

Selain dari pengetahuan petugas cukup baik, informan juga menyatakan adanya petugas yang masih menggunakan bahasa medis sehingga pasien kurang mengerti. Seperti yang diungkapkaninforman berikut:

*“Banyak juga yang saya nda mengerti dek apalagi kalau pake bahasa medis begitu*

*(wawancara DA, Oktober 2020).*

### **Sikap petugas**

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terkait sikap petugas kesehatan diperoleh informasi bahwa sikap petugas di Puskesmas Mamjang ramah. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh informan berikut ini.

*“Iye bagus, petugasnya baik, sopan ji”* (wawancara D, M Oktober 2020).

Selain dari sikap petugas ramah, informan juga menyatakan adanya petugas yang kurang senyum . Seperti yang diungkapkaninforman berikut :

*“Biasaya apa dii. Eeeklu kita senyum, sapa begitu kadang-kadang Kurang senyum sama respon dek”* (wawancara IS, DA, A Oktober 2020).

### **Empathy**

Dari hasil wawancara yang dilakukan secara mendalam kepada informan tentang empathy petugas kesehatan, diperoleh informasi bahwa petugas selalu memperhatikan pasiennya. seperti yang diungkap oleh informan sebagai berikut:

*“Allhamdulillah petugasnya baik ji semua, selalu ji naa perhatikan, selalu ji datang kontrol di sini”* (wawancara IS, D, A, DA, Oktober 2020).

Selain itu, adapun informasi lain bahwa kurang memperhatikan, seperti yang di ungkapkan oleh informan berikut:

*“Eeee kadang kurang memperhatikan dek”* (Wawancara, M Oktober 2020).

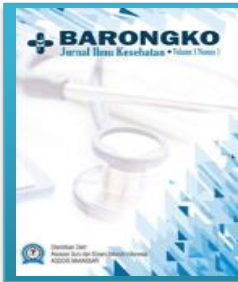


#### IV. PEMBAHASAN

Dari hasil wawancara mendalam yang diperoleh dari informan, maka dibuatlah suatu pembahasan dari setiap variabel yang diteliti, sebagai berikut: Bukti nyata (tangible) yaitu bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan tenaga yang digunakan puskesmas dan penampilan petugas kesehatan yang ada. Pentingnya penampilan fisik karena apa yang dilihat dan dirasakan akan mengubah persepsi pasien. Tangible oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan karena pasien merasa fasilitas yang disediakan di Puskesmas Mamajang kota Makassar sudah baik. Pasien yang mengatakan tangible baik tetapi tidak merasa puas disebabkan oleh persepsi pasien yang merasa tidak tersedianya tempat parkir bagi pengunjung. Tangible yang baik menyebabkan harapan pasien terhadap pelayanan menjadi tinggi, karena pelayanan merupakan suatu bentuk jasa yang dilihat, dicium dan diraba (Soraya, 2011). Oleh karena itu, pasien menggunakan indra pengelihatannya untuk menilai suatu kualitas pelayanan kesehatan. Suatu organisasi pelayanan kesehatan seperti puskesmas harus memiliki ruangan pelayanan dan kondisi lingkungan yang nyaman, teratur serta bersih agar dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan pasien rawat inap berkaitan dengan tangible pasien merasa tidak nyaman karena ketersedianya tempat parkir bagi pasien yang datang belum memadai, kurangnya kursi di ruangan tunggu pasien, kurang nyaman dengan kebersihan kamar WC. Dalam penelitian ini, bukti langsung (tangible) dapat dilihat dari sarana dan prasarana serta lingkungan puskesmas. Pada umumnya penilaian informan terhadap tangible memiliki jawaban yang berbeda yaitu, sarana dan prasarana memadai dimana telah tersedia alat kesehatan yang lengkap seperti tempat tidur, oksigen dan tensi, walaupun ruang perawatan yang sempit dan masih terdapat kerusakan pada lantai. Adapula informasi yang didapat bahwa kurangnya kebersihan pada bagian toilet yang menyebabkan bau tidak sedap serta area parkir yang sempit.

#### **Kehandalan**

Menurut Parasuraman (2014) dalam Snadji dan Sopiah (2015:100) diketahui bahwa kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai



# *Barongko*

## *Jurnal Ilmu Kesehatan*

dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan, petugas kesehatan juga siap setiap saat ketika pasien membutuhkan bantuan. Berdasarkan hasil wawancara mendalam pada pasien rawat inap di Puskesmas Mamajang bahwa pelayanan penerimaan sudah memuaskan dengan alur pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan pasien, tidak berbelit-belit, sikap simpatik petugas kesehatan sudah diterapkan dalam melayani pasien. Namun biaya untuk pasien rawat inap belum transparan karena pembiayaan tunggu keluar baru ditahu. Ketidakpastian pelayanan dimana transparansi pelayanan di puskesmas ini tergolong rendah karena informasi mengenai administrasi serta biaya tarif pelayanan baik biaya administrasi atau pengobatan tindak medis tidak diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat sehingga banyak pasien merasa kaget saat mengetahui secara jelas biaya yang ditetapkan pihak puskesmas.

### **Daya Tanggap**

Daya tanggap (responsiveness) berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas untuk membantu pasien dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan. Puskesmas dikatakan memiliki daya tanggap apabila petugas selalu siap setiap saat untuk membantu pasien pemberian informasi yang jelas kepada pasien, system pelayanan yang tidak berbelit-belit dan cepat tanggap terhadap keluhan pasien (Supranto, 2016).

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan pasien rawat inap di Puskesmas Mamajang Kota Makassar terkait tindakan petugas dalam hal pelayanan sudah cepat tanggap akan tetapi reaksi petugas juga kadang cepat kadang tidak, itu sesuai dengan keluhan pasiennya. Ketika pasien dalam keadaan darurat atau tiba-tiba drop yang pastinya petugas dengan cepatnya menangani begitupun sebaliknya. Daya tanggap berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan menyediakan layanan kesehatan untuk membantu pasien dan merespon permintaan mereka dengan segera. Responsiveness (ketanggapan) menunjukkan adanya keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat (Mukti, 2015).

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa ketanggapan petugas kesehatan berpengaruh pada kualitas pelayanan khususnya pasien rawat inap. Ketanggapan petugas kesehatan, pasien dan keluarga pasien dapat menilai respon yang diberi oleh petugas kesehatan



# *Barongko*

## *Jurnal Ilmu Kesehatan*

terhadap pasien saat pasien membutuhkan pertolongan. Ketanggapan petugas kesehatan dapat dilihat dari tindakan yang diambil oleh seorang petugas kesehatan saat ada pasien baru masuk, saat pasien dalam kritis, saat pasien membutuhkan perawatan medis dan saat perawatan medis terampil dan tepat.

### **Assurance (Jaminan)**

Menurut Purwoastuti dan Walyani (2015:9) jaminan merupakan perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap puskesmas dan bisa menciptakan rasa nyaman bagi pasien. Jaminan juga berarti karyawan bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan dan masalah pasien.

Berdasarkan hasil wawancara kepada pasien rawat inap di Puskesmas Mamajang bahwa pengetahuan petugas dalam hal memberi informasi kepada pasien cukup baik. Akan tetapi, masih ada petugas yang menyampaikan informasi menggunakan bahasa ilmiah. Maka hal ini yang membuat pasien kurang mengerti dan kebingungan.

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku petugas untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri pasien. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi pasien terhadap risiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kepuasan pelayanan kesehatan. Selain itu petugas kesehatan harus ramah dengan menyapa atau menanyakan apa yang perlu dibantu kepada pasien. Dalam hal ini perilaku para petugas kesehatan harus membuat pasien tenang dan merasa puskesmas dapat menjamin jasa pelayanan yang dibutuhkan pasien (Fandy Tjiptono, 2014:282).

Pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para petugas kesehatan untuk menumbuh rasa percaya pasien kepada puskesmas. Hal ini meliputi antara lain komunikasi, keamanan dan sopan santun. Menurut Tjiptono (2016:173) berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan petugas kesehatan serta kemampuan mereka dalam menumbuh rasa percaya dan keyakinan pasien.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Valeris Zaithan, Leonard Berry dan A. Parasuraman mengenai penggaru kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yaitu salah



# *Barongko*

## *Jurnal Ilmu Kesehatan*

satunya adalah jaminan. Jaminan yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan petugas kesehatan menumbuhkan rasa percaya pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dwi Aliyyah Aprianin dan Sunarti (2018) dimana variabel jaminan.

### **Empathy**

Empati (empathy) merupakan perhatian secara individual yang diberikan kepada pasien seperti kemampuan petugas untuk komunikasi dengan pasien, pengertian petugas terhadap keinginan pasien. Kepuasan pasien dapat dilihat dari kesesuaian memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa membedakan maupun memandang status sosial.

Menurut Wiyono (2014) yang mengatakan untuk pasien dan masyarakat, kepuasan akan kualitas pelayanan berarti empati, respek dan tanggap akan kebutuhan, pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan mereka diberikan dengan cara yang ramah dan waktu mereka berkunjung.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa empati petugas kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap. Empati merupakan perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pasien. Sikap petugas yang sabar dan tekun dalam memberikan pelayanan kesehatan tanpa membedakan satu dengan yang lainnya akan memberikan harapan dan kepuasan tersendiri.

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Mamajang mengenai kualitas pelayanan kesehatan rawat inap, maka dapat disimpulkan bahwa tangible atau bukti nyata diruangan rawat inap Puskesmas Mamajang dari sarana dan prasarana untuk alat kesehatan sudah lengkap, kondisi ruangan belum memadai seperti ruangan perawatan belum luas, adanya lantai yang rusak dan kondisi kamar WC kurang nyaman. Sedangkan untuk lingkungan Puskesmas Mamajang terlebih khusus tempat parkiragaksempit dan untuk penampilan petugas sudah baik. Reliability atau kehandalan pelayanan kesehatan rawat inap di puskesmas Mamajang Kota Makassar dalam hal pelayanan pasien sudah akurat dan terpercaya akan tetapi kadang terjadi kekosongan obat dalam proses pengobatan. Daya tanggap atau responsiveness petugas



# Barongko

## Jurnal Ilmu Kesehatan

pelayanan kesehatan di Puskesmas Mamajang terkait perilaku petugas dalam merespon keluhan untuk melayani pasien belum efektif dan efisien sedangkan dalam hal membantu petugas selalu siap. Dan Jaminan atau assurance petugas kesehatan dalam memberikan informasi kepada pasien sudah baik dan dapat di percayai atau di yakini oleh pasien. Sedangkan kesembuhan dari suatu penyakit itu tergantung dari kecocokan obat Empathy dari petugas kesehatan di Puskesmas Mamajang sudah baik yang di lihat dari kepedulianya terhadap pasien.

Peneliti menyarankan kepada petugas kesehatan agar lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan kesehatan rawat inap di Puskesmas Mamajang.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Astuti. (2017). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. Semarang. *Jurnal Kesehatan*.
2. Anggraeny. 2013. Inovasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. Universitas Airlangga.
3. Ekasari, R. (2017) Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual. *Jurnal Pendidikan, Komunikasi dan Pemikiran Hukum Islam*.
4. Nagrak Sukabumi. Jakarta Ekasari, R. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual. *Jurnal Pendidikan, Komunikasi dan Pemikiran Hukum Islam*.
5. Ilahi, (2016). Hubungan Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Nagrak Sukabumi. Jakarta.
6. Irmawati, S., M, H. S., & Nurhannis. (2017). kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas sangurara kecamatan tatanga kota palu. in *katalogis* (vol. 5).
7. Ishak & Waworuntu. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ballaparang Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Universitas Muslim Maros*.
8. Kemenkes RI .( 2018). Profil Kesehatan Indonesian 2018, Kementrian Kesehatan RI, Jakarta.
9. Khadijah, N, I. (2016). Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit La Temmamala Kabupaten Soppeng. Skripsi Universitas Hasanuddin Makassar 2016.
10. Khesia Dan Dwimawanti, I, H. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang. Universitas Diponegoro.
11. Lestari, F. (2018). faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *sosio e-kons*, 10 (2), 179. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v10i2.2718>
12. Murssyidah. L & Nurfajriya. I. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di RSUD Sidoarjo. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*. Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.



# Barongko

## Jurnal Ilmu Kesehatan

13. Malik. (2015). Penelitian Kualitatif. Kompasiana <https://www.kompasiana.com/Unik/55008172a333114e75510f2c/Pelitian-Kualitatif> [Diakses [2020-06-23]]
14. Martha, E Dan Kresno,S.( 2016). Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta. Rajawali Press.
15. Malingkas. (2016). Pengaru Kualitas Tenaga Medis Terhadap Pelayanan Kesehatan Dipuskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Penelitian Kesehatan*.
16. Meilana, D. (2017). Pengaru Kualitas Pelayanan Kepada Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawar Inap Tanjung Mas MakmurKebupaten Mesuji Provinsi Lampung. Universitas Lampung.
17. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).
18. Penambunan.I.O. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado.
19. Pratiwi , N.I (2017). Penguna Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 2581-2421.
20. Radito,T,A. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap *Kepuasan* Pasien Puskesmas. Yogyakarta .*Jurnal Ilmu Manajemen*, Volume 11, Nomor 2.
21. Sri Irmawati, H., Sultan M., Dan Nurhannis. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di *Puskesmas SanguraraKecamatan Tatanga Kota Palu*. *Jurnal Katalogis*, Volume 5.
22. Siswanti,S.(2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan KepuasanPasienBpjs Di Unit Rawat Inap Rsud Kota Makassar. *Jurnal Mkmi*, September 2015, Hal.174-183.
23. Syukron,A., Hasan,N. (2015). Perancangan Sistem Informasi Rawat Jalan Berbasis Web Pada Puskesmas Winong. AMIK BSI Yogyakarta.
24. Suaib, M, R. Nirmala. (2018). Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Pada Rsud Kabupaten Sorong. *Jurnal Noken*, Volume 4.
25. Ulumiyah,N,H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. Jawa Timur.
26. Wowor. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Di RSUD kabupaten Fakfak. Skripsi Universitas Hasanuddin Makassar 2017.