



## ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA TENAGA KESEHATAN DI PUSKESMAS MUARA BANGKAHULU KOTA BENGKULU

Muhammad Aldi Al Caesar<sup>1</sup>, Suratman<sup>2</sup>, Jatmiko Yogopriyatno<sup>3</sup>.

<sup>1</sup>Jurusan Administrasi Publik, Universitas Bengkulu <sup>2</sup>Jurusan Administrasi Publik, Universitas Bengkulu <sup>3</sup>Jurusan  
Administrasi Publik, Universitas Bengkulu

Korespondensi: [jyogop@unib.ac.id](mailto:jyogop@unib.ac.id)

### RIWAYAT ARTIKEL

Diterima: 23/09/2023

Ditelaah: 02/10/2023

Diterbitkan: 30/11/2023

### KUTIPAN

Al Caesar, M.A.,

Suratman, &

Yogopriyatno, J. (2023).

Analisis Kepuasan

Masyarakat Pada Tenaga

Kesehatan Di Puskesmas

Muara Bangkahulu Kota

Bengkulu. *PESIRAH:*

*Jurnal Administrasi Publik,*

4(2), 85-101, doi:

10.47753/pjap.v4i2.121



### Abstrak

Penelitian dilakukan di Puskesmas Muara Bangkahulu, Kota Bengkulu, untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap petugas kesehatan. Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini melalui kegiatan observasi, wawancara dan dokumentasi untuk melakukan pengumpulan data. Studi ini menemukan bahwa layanan yang diberikan secara umum memuaskan dalam hal kompetensi dan memenuhi kebutuhan masyarakat, meskipun beberapa pasien tidak puas dengan perilaku petugas kesehatan. Penyuluhan informasi rutin dan vaksinasi balita diidentifikasi sebagai faktor pendukung, sementara faktor-faktor seperti kurangnya tempat duduk, kurangnya tenaga medis dan peralatan medis, dan ketepatan waktu petugas diidentifikasi sebagai faktor penghambat.

**Kata kunci:** Pelayanan Kesehatan, Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana.

### Abstract

*Research was conducted at Muara Bangkahulu Community Health Center, Bengkulu City, to analyze community satisfaction with health workers. A descriptive qualitative approach was used in this study through observation, interview and documentation activities to conduct data collection. The study found that the services provided were generally satisfactory in terms of competence and meeting community needs, although some patients were dissatisfied with the behavior of health workers. Routine information dissemination and vaccination of under-fives were identified as supporting factors, while factors such as lack of seating, lack of medical personnel and medical equipment, and punctuality of officers were identified as inhibiting factors.*

**Keywords:** Health Services, Implementer Behavior, Implementer Competence

### PENDAHULUAN

Kualitas layanan kesehatan di tingkat Puskesmas merupakan elemen penting dalam sistem pelayanan publik di Indonesia (Pundenswari, 2017; Rizkiyanto, Hakim and Aryani, 2023). Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan primer memiliki peran strategis dalam menjamin kesehatan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap layanan Puskesmas sangat dipengaruhi oleh perilaku dan kompetensi petugas kesehatan yang bekerja di sana (Chen *et al.*, 2020; Afader, Rahman and Sunjaya, 2021; Awalia and Sari, 2022; Alfiyani *et al.*, 2023). Di Puskesmas Muara Bangkahulu, Kota Bengkulu, penilaian terhadap perilaku dan kompetensi



petugas kesehatan menjadi indikator utama dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Secara umum, pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas mencakup pelayanan kuratif (pengobatan), *preventif* (pencegahan), *promotif* (peningkatan kesehatan), dan *rehabilitatif* (pemulihan kesehatan) (Malasai *et al.*, 2016; Armiami, Usman and Abidin, 2019; Dewi, Raviola and Puspita, 2021; Harnita *et al.*, 2022). Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal melalui upaya kesehatan yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS), diperlukan pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan. Oleh karena itu, dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik (KEMENTRIAN RI, 2014).

Kualitas pelayanan adalah layanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan untuk memberikan layanan yang baik. Pelayanan berkualitas di Puskesmas harus sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Standar pelayanan merupakan acuan yang harus dijalankan oleh penyelenggara pelayanan agar tidak terjadi penyimpangan dari ketentuan.

Peningkatan kepuasan masyarakat semakin penting, dan saat ini mutu atau kualitas layanan merupakan inti kelangsungan hidup sebuah organisasi. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika sebuah organisasi ingin memanjakan pelanggan (masyarakat) dengan memberikan pelayanan terbaik. Hal ini karena pelanggan (masyarakat) akan mencari produk dari perusahaan yang memberikan pelayanan terbaik kepada mereka. Strategi peningkatan mutu/kualitas layanan di sini adalah kualitas pelayanan yang menyebabkan kepuasan pelanggan (masyarakat) dapat meningkat.

Kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan sangat tergantung pada kualitas tenaga kesehatan atau SDM di Puskesmas yang berperan sebagai pelaksana pelayanan kesehatan. Dalam peran tersebut, tenaga kesehatan diharapkan menjalankan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) sesuai dengan pendidikan dan keterampilan yang mereka miliki. Pendidikan dan keterampilan merupakan investasi bagi tenaga kesehatan dalam menjalankan peran sesuai dengan tupoksi yang diemban. Selain itu, dalam peran sebagai pelaksana pelayanan kesehatan di Puskesmas, tenaga kesehatan harus mampu menggunakan sumber daya fisik, finansial, dan manusia dalam satu tim kerja yang solid untuk mencapai visi dan misi puskesmas yang telah ditetapkan sebelumnya (Yogopriyatno and Budiyo, 2023).

Peran tenaga kesehatan sebagai pelaksana pelayanan kesehatan di Puskesmas meliputi tugas pokok dan fungsi berdasarkan organisasi Puskesmas. Sesuai Kepmenkes No.128 tahun 2004, susunan organisasi Puskesmas terdiri dari unsur pimpinan yaitu kepala puskesmas, unsur pembantu pimpinan yaitu urusan tata usaha, dan unsur pelaksana berupa unit-unit yang terdiri dari petugas dalam jabatan fungsional. Jumlah unit tergantung pada kegiatan, tenaga, dan fasilitas, sehingga jika jumlah tenaga terbatas dan tugas harus dibagi habis, maka akan menimbulkan tugas tambahan yang terintegrasi ke dalam tupoksi masing-masing petugas.

Perilaku pelaksana merujuk pada sikap dan tindakan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, perilaku pelaksana mencakup beberapa aspek seperti kesopanan, keramahan, ketepatan waktu, dan kemampuan dalam berkomunikasi dengan pasien. Penelitian menunjukkan



bahwa perilaku yang baik dari petugas kesehatan dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat karena menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih positif dan nyaman bagi pasien.

Kompetensi ini sangat penting dalam memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Berdasarkan Peraturan Kemenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, kompetensi pelaksana juga mencakup kemampuan dalam mengatasi masalah kesehatan yang kompleks dan memberikan solusi yang efektif dan efisien.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan data pengaduan masyarakat yang dikeluarkan oleh Ombudsman dapat memberikan gambaran nyata tentang kualitas layanan di Puskesmas Muara Bangkahulu. Menurut data terakhir, IKM Puskesmas Muara Bangkahulu berada pada angka 75,4 (dari skala 100), yang menunjukkan bahwa secara umum masyarakat cukup puas dengan layanan yang diberikan. Namun, masih terdapat beberapa pengaduan terkait waktu tunggu yang lama dan ketidakramahan beberapa petugas kesehatan yang menjadi perhatian. Data dari Ombudsman juga menunjukkan bahwa terdapat beberapa pengaduan terkait dengan kompetensi petugas, terutama dalam hal diagnosis yang kurang tepat dan penanganan medis yang dinilai lambat.

Penelitian terdahulu telah banyak membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan Puskesmas menemukan bahwa perilaku dan kompetensi petugas kesehatan merupakan dua faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat (Armiami, Usman and Abidin, 2019), pentingnya pelatihan berkelanjutan bagi petugas kesehatan untuk meningkatkan kualitas layanan (Putri, Kusumo and Desty, 2023). Penelitian ini memiliki novelty dalam hal fokusnya pada Puskesmas Muara Bangkahulu yang belum banyak dikaji secara mendalam. Selain itu, penelitian ini juga mengintegrasikan data IKM dan pengaduan masyarakat untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kepuasan masyarakat dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Konsep Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan konsep yang sering menjadi fokus dalam kajian administrasi publik dan manajemen pelayanan. Kepuasan pelanggan adalah evaluasi keseluruhan dari suatu produk atau jasa setelah penggunaannya, yang mencakup persepsi atas kinerja relatif terhadap ekspektasi (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988). Ketika diterapkan pada konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat bisa didefinisikan sebagai evaluasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga publik lainnya (Barraket, Keast and Furneaux, 2015; Endeshaw, 2021; Liu and Chen, 2022).

Menurut (Kotler and Keller, 2012), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Dalam konteks pelayanan publik, harapan masyarakat mencakup berbagai aspek seperti kemudahan akses, kecepatan layanan, kompetensi petugas, dan keadilan dalam pelayanan (Kotler and Keller, 2009, 2012; Denhardt and Denhardt, 2015; Mauro, 2021).

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik

- a. **Kualitas Pelayanan**, kualitas pelayanan terdiri dari dua dimensi utama yaitu kualitas teknis (outcome) dan kualitas fungsional (process). Kualitas teknis merujuk pada hasil dari pelayanan itu sendiri,



sedangkan kualitas fungsional merujuk pada cara pelayanan diberikan (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1991; Denhardt and Denhardt, 2015; Liu and Chen, 2022).

- b. **Kepercayaan dan Kredibilitas:** kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan. Institusi yang dipercaya cenderung mendapatkan penilaian positif dari masyarakat (Denhardt and Denhardt, 2000; Barraket, Keast and Furneaux, 2015; Krogh and Triantafillou, 2024).
- c. **Partisipasi Masyarakat:** partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dapat meningkatkan rasa kepemilikan dan kepuasan terhadap pelayanan publik yang dihasilkan (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1991; Denhardt and Denhardt, 2015; Mauro, 2021).

Terdapat 9 (sembilan) indikator kinerja pelayanan yang disusun sesuai dengan fokus dan konteks penelitian ini berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Kemenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Adapun unsur-unsur dari survei kepuasan masyarakat sebagai berikut:

- a. Persyaratan: Kemudahan persyaratan pelayanan.
- b. Prosedur: Kejelasan dan kemudahan prosedur pelayanan.
- c. Waktu: Ketepatan waktu pelayanan.
- d. Biaya: Kewajaran biaya/tarif.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Kesesuaian produk layanan dengan ketentuan.
- f. Kompetensi Pelaksana: Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.
- g. Perilaku Pelaksana: Kesopanan dan keramahan petugas.
- h. Sarana dan Prasarana: Ketersediaan dan kenyamanan sarana dan prasarana.
- i. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Kemudahan dan tanggapan terhadap pengaduan dan saran.

## 2. Konsep Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan bagian integral dari sistem kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Konsep ini mencakup berbagai aspek, mulai dari penyediaan layanan medis hingga pencegahan penyakit dan promosi kesehatan. Pemahaman tentang teori pelayanan kesehatan dapat membantu dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan dan strategi untuk perbaikan.

Pelayanan kesehatan didefinisikan sebagai "kegiatan yang diberikan oleh tenaga medis dan non-medis untuk memelihara, meningkatkan, dan memulihkan kesehatan individu atau masyarakat (World Health Organization, 2022). Pelayanan kesehatan mencakup tiga komponen utama: struktur, proses, dan hasil (Bashshur *et al.*, 2014; Endeshaw, 2021). Struktur meliputi sumber daya yang digunakan, proses melibatkan interaksi antara penyedia dan penerima layanan, dan hasil mencerminkan dampak dari layanan terhadap kesehatan pasien (Bashshur *et al.*, 2014; Courtnage *et al.*, 2020; Endeshaw, 2021; Liu and Chen, 2022).

Aspek-aspek Pelayanan Kesehatan

1. **Aksesibilitas:** Aksesibilitas layanan kesehatan merujuk pada kemampuan individu untuk mendapatkan layanan yang mereka butuhkan dengan mudah. (Aday and Andersen, 1974)



mengemukakan bahwa aksesibilitas dipengaruhi oleh faktor geografis, ekonomi, dan sosial.

2. **Kualitas:** Kualitas pelayanan kesehatan diukur berdasarkan efektivitas, keamanan, efisiensi, dan keterpusatan pada pasien (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988; Denhardt and Denhardt, 2015; Mauro, 2021; Liu and Chen, 2022). Kualitas yang baik menciptakan pengalaman positif bagi pasien dan meningkatkan hasil kesehatan.
3. **Kepuasan Pasien:** Kepuasan pasien merupakan indikator penting dari kualitas layanan, karena kualitas layanan yang baik ditandai oleh tanggapan yang cepat, kepedulian, keandalan, dan empati (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988; Kotler and Keller, 2009; Denhardt and Denhardt, 2015; Krogh and Triantafillou, 2024).

### 3. Konsep Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan hal penting untuk memahami peran dan fungsi lembaga ini dalam sistem kesehatan suatu negara (Pundenswari, 2017; Afader, Rahman and Sunjaya, 2021; Lisna Novita and Dina Deviana Anggraeni, 2023). Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang berperan dalam menyediakan pelayanan kesehatan masyarakat di tingkat lokal, dengan fokus pada upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitative (Indriyati, Wahyudin and Sulistyowati, 2023; Putri, Kusumo and Desty, 2023; Suryagama, Sari and Mukti, 2023).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) adalah fasilitas pelayanan kesehatan dimana menyelenggarakan upaya kesehatan Masyarakat sudah upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif sudah preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat dimana setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Pelayanan kesehatan melalui Puskesmas di kecamatan merupakan upaya menyeluruh sudah terpadu, dimana paling dekat dengan masyarakat, pengembangan pemulihan. Pembinaan, pengembangan dengan pelayanan Puskesmas diselenggarakan melalui 18 kegiatan kelompok. Adapun program kesehatan dasar minimal dimana harus dilaksanakan setiap Puskesmas dimana berkemas dalam *Basic Six* yaitu :

- a. Promosi kesehatan (Promkes)
- b. Kesehatan lingkungan (Kesling)
- c. Kesehatan Ibu sudah Anak (KIA) termasuk KB
- d. Perbaikan gizi
- e. Pemberantasan Penyakit Menular (P2M)
- f. Pengobatan

### METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif Kuantitatif (Sugiyono, 2017). Penelitian ini bertujuan untuk menggali dan memahami lebih mendalam tentang kepuasan masyarakat dari tenaga Kesehatan di Puskesmas Muara Bangkahulu Kota Bengkulu berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Kemenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017, meliputi persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya tarif, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan prasarana.



Pendekatan ini akan melibatkan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan menyebarkan angket survei untuk di isi oleh pengguna layanan (Ridder *et al.*, 2014). Wawancara akan membantu dalam menggali pandangan masyarakat persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya tarif, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan prasarana terhadap kualitas layanan di puskesmas.

Adapun analisis data dilakukan melalui melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi (Creswell, 2020). Metode yang digunakan dalam analisis data adalah pendekatan analisis diskriptif. Dalam melakukan pengukuran kepuasan pelayanan pada tingkat instansi atau kelompok masyarakat/ pasien menggunakan indikator yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jawaban dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yang diselenggarakan oleh Puskesmas Muara Bangkahulu Kota Bengkulu.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **HASIL PENELITIAN**

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam kegiatan pelayanan jasa publik. Oleh karena itu harus diupayakan sedemikian rupa agar seluruh rangkaian kegiatan dalam proses pelayanan bisa mewujudkan kualitas pelayanan yang prima sesuai kebutuhan dan tuntutan pengguna jasa yang sifatnya dinamis dan cenderung mengalami eskalasi atau terus meningkat dari waktu ke waktu. Oleh sebab itu pemerintah selaku penyedia dan pengelola (*provider*) jasa pelayanan publik perlu menerapkan manajemen yang tepat dan dinamis oleh sesuai dengan situasi dan kondisi yang aktual. Hal demikian tersebut sejalan dengan satu konsep dasar manajemen administrasi publik bahwa semua aktivitas dan proses dalam manajemen publik dilaksanakan dalam sebuah setting yang dinamis, mengingat aktor pelaksana maupun segala aspek kehidupan tidak bersifat stagnan, melainkan senantiasa berkembang.

#### **1. Persyaratan Pelayanan**

Persyaratan adalah syarat, dokumen, barang atau hal lainnya dimana harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan dimana harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang atau hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Cara dimana dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja dimana diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan. Untuk mempermudah dalam proses penyusunan ini, standar pelayanan dimana sudah ada dapat dijadikan rujukan. Berdasarkan hasil perhitungan dimana telah peneliti lakukan diketahui sebanyak 83% responden menyatakan setuju pada proses persyaratan pelayanan di Puskesmas Muara Bangkahulu Kota Bengkulu tidak berbelit-belit sudah hanya sebagian kecil 27% masyarakat dimana merasa “Kurang Puas” pada saat proses pendaftaran. Pada saat penelitian responden mengatakan informasi mengenai persyaratan sudah merasa puas, jelas sudah mudah. Adapun persyaratan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Bangkahulu adalah membawa kartu berobat untuk pasien lama. Sementara bagi pasien baru antara lain, Foto Copy Kartu Keluarga sudah Kartu Jaminan Kesehatan.



## 2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

Prosedur Pelayanan adalah tata cara pelayanan dimana dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan dalam hal ini pasien. Indikator prosedur pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari tiga sub pernyataan yaitu:

- a. Mengenai kemudahan bagi masyarakat pada saat proses pendaftaran
- b. Mengenai kemudahan dalam akses pelayanan kesehatan, sudah
- c. Mengenai kejelasan alur atau proses pelayanan dimana harus ditempuh.

Berdasarkan hasil penelitian dimana telah peneliti lakukan diketahui sebanyak 76% responden “setuju” dengan pernyataan mengenai kemudahan pasien pada saat proses pendaftaran. Kemudian untuk akses pelayanan kesehatan sebanyak 87% responden menyatakan “setuju”, sudah untuk kejelasan alur dalam prosedur pelayanan 85% responden menyatakan “setuju”.

Prosedur pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, mudahnya prosedur pelayanan dimana dijalankan di Puskesmas Muara Bangkahulu Kota Bengkulu dapat memberikan pengaruh pada kualitas pelayanan, di mana kualitas dapat memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien atau masyarakat. Gambar 1 menjelaskan arah alur ataupun mekanisme dalam pelayanan dimana disediakan oleh Puskesmas Muara Bangkahulu Kota Bengkulu.

## 3. Waktu Penyelesaian

Waktu pelayanan adalah jangka waktu dimana diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dimensi ini berkaitan dengan sejauhmana pelayanan diatur untuk kenyamanan pasien, jam kerja Puskesmas, jadwal pelayanan, kedatangan petugas, serta waktu tunggu dimana mampu mempertahankan image positif pasien atau masyarakat untuk Puskesmas ini sendiri.

Berdasarkan hasil penelitian dimana lakukan, diketahui sebanyak 62% masyarakat setuju terhadap pernyataan bahwa tenaga medis memberikan pelayanan dengan teliti sudah tepat waktu. Tetapi sebagian lagi Masyarakat memberikan tanggapan sebanyak 38% masyarakat dimana dating berobat merasa Kurang Setuju dengan ketepatan waktu pelayanan di Puskesmas Muara Bangkahulu Kota Bengkulu, hal ini berarti masih sering terjadi keterlambatan pelayanan di Puskesmas Muara Bangkahulu

Pelayanan sudah pembagian waktu operasional di Puskesmas Muara Bangkahulu ini sudah baik sudah teratur, namun pada praktiknya sebagian Masyarakat menilai masih terdapat beberapa pegawai dimana kurang disiplin waktu, sehingga dapat menghambat operasional Puskesmas, serta masyarakat berharap kepada pegawai Puskesmas untuk terus meningkatkan kedisiplinan di lingkungan kerjanya.



PEMERINTAH KOTA BENGKULU  
DINAS KESEHATAN

UPTD PUSKESMAS MUARA BANGKAHULU

Jl. W. Supatman No 22 Rt 04 Kel Pematang Gubernur Bengkulu Telp (0736) 7310378  
Email: [Puskesmas\\_ratuagung@yahoo.co.id](mailto:Puskesmas_ratuagung@yahoo.co.id) Kode pos :38125



STANDAR PELAYANAN PUBLIK

1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN

A. Komponen *Service Delivery*

| No | Komponen                                | Uraian   |
|----|---|--|
| 1  | Persyaratan                             | Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa :<br>1. Kartu identitas : KTP, SIM, KK atau kartupelajar (pasien baru)<br>2. Kartu Pendaftaran Pasien (pasien lama)<br>3. Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki)   |
| 2  | Sistem, mekanisme dan Prosedur          | A. Pasien Baru<br>1. Pasien datang<br>2. Pasien melakukan pendaftaran melalui petugas di bagian pendaftaran dengan menunjukkan kartu identitas dan kartu jaminan (jika ada) untuk mendapat nomor CM<br>3. Pasien mendaftar di anjungan pendaftaran mandiri dan memilih poli yang dituju<br>4. Pasien mendapatkan nomor antrian<br>5. Pasien menunggu panggilan poli<br><br>B. Pasien Lama<br>1. Pasien datang<br>2. Pasien melakukan pendaftaran melalui anjungan pendaftaran mandiri sesuai poli yang akan dituju<br>3. Pasien mendapatkan nomor antrian<br>4. Pasien menunggu panggilan poli |
| 3  | Jangka waktu pelayanan                  | Pasien Baru : 8 menit<br>Pasien Lama : 5 menit   |
| 4  | Biaya / tariff                          | 1. Pasien Umum :<br>a. Retribusi dalam wilayah : Gratis<br>b. Retribusi luar wilayah : Gratis<br>2. Bagi pasien pemegang jaminan kesehatan, biaya ditanggung penjamin (kecuali retribusi untuk pelayanan KIR, dokter, tes beta warna, tes narkoba dan catan)<br>3. Pelayanan KIR : Rp. 10.000  |
| 5  | Produk pelayanan                        | • Pendaftaran Pasien<br>• Pelayanan Rekam Medis pasien   |
| 6  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 1. SMS Center : 082572523511<br>2. Email : <a href="mailto:tmnarebangkahulu@gmail.com">tmnarebangkahulu@gmail.com</a><br>3. Telepon : (0736) 7310378<br>4. Secara tertulis melalui : Kotak Saran<br>5. FB : PKM MUARA BANGKAHULU   |
| 7  | Jam Pelayanan Pendaftaran               | Senin - Kamis : 08.00 - 14.00 WIB<br>Jumat : 08.00 - 11.30 WIB<br>Sabtu : 08.00 - 14.00 WIB  |

Gambar 1. Alur Pelayanan di Ruang Pendaftaran Puskesmas Muara Bangkahulu

#### 4. Biaya atau Tarif

Biaya adalah ongkos dimana dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus sudah/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara dimana besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara sudah Masyarakat (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara- Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017). Pada dimensi ini, semua responden 100% menyatakan "Setuju" terkait pernyataan pengobatan di Puskesmas telah sesuai dengan dimana diberlakukan untuk pengguna BPJS dikarenakan masyarakat dimana melakukan pengobatan di Puskesmas tersebut menggunakan kartu Basudah Penyelenggara



Jaminan Sosial (BPJS), artinya pihak Puskesmas tidak mengutip biaya apapun kepada masyarakat dimana telah menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Bangkahulu.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2013, besarnya tarif pelayanan kesehatan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama meliputi:

- a. Tarif Kapitasi adalah besaran pembayaran perbulan dimana dibayar dimuka oleh BPJS Kesehatan kepada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama berdasarkan jumlah peserta dimana terdaftar tanpa memperhitungkan jenis sudah jumlah pelayanan kesehatan dimana diberikan.
- b. Tarif Non Kapitasi adalah besaran pembayaran klaim oleh BPJS Kesehatan kepada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama berdasarkan jenis sudah jumlah pelayanan kesehatan dimana diberikan.

### **5. Produk, Spesifikasi dan jenis Pelayanan**

Produk spesifikasi layanan adalah hasil pelayanan dimana diberikan sudah diterima sesuai dengan ketentuan dimana telah ditetapkan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara-Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, indikator produk spesifikasi jenis pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari dua sub indikator yaitu kesesuaian antara pelayanan dimana diterima dengan ketentuan dimana berlaku sudah kesesuaian antara pelayanan dimana diterima/dirasakan dengan pelayanan dimana diharapkan.

Hasil survey penelitian ini menunjukkan sebanyak 63% responden menyatakan pelayanan dimana diberikan telah sesuai dengan peraturan dimana berlaku. Sudah sebanyak 37% lainnya menyatakan pelayanan belum sesuai dengan peraturan dimana berlaku, hal ini berarti bahwa pihak Puskesmas Muara Bangkahulu belum sepenuhnya memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan dimana ada.

Produk spesifikasi jenis pelayanan dalam penelitian ini adalah melihat bagaimana kemampuan petugas pelayanan publik atau tim medis dalam memberikan pelayanan dimana memuaskan sesuai dengan kebutuhan pasien sudah juga melihat bagaimana hasil pelayanan dimana diberikan sudah diterima sesuai atau tidak sesuai dengan ketentuan dimana telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan atau pengadaan barang, jasa dan produk administrasi dimana diberikan sudah diterima pasien atau masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

### **6. Kompetensi Pelaksana**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara- Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, kompetensi pelaksana adalah kemampuan dimana harus dimiliki oleh pelaksana meliputi, pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Indikator dalam kompetensi pelaksana dalam penelitian ini terdiri dari dua bagian, yaitu kemampuan dokter dalam memberikan pelayanan sudah kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan.

Untuk memenuhi harapan dan kemampuan menangani pasien juga perlu menilik jumlah pegawai dimana ada di poliklinik dalam tiap harinya. Keberadaan jumlah tenaga dimana cukup untuk menangani pelayanan sehari-harinya akan memudahkan pasien dalam memenuhi kebutuhannya dalam hal kesehatan, dalam indikator ini ada dua sub pernyataan dimana pertama, terkait kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dimana memuaskan sesuai kebutuhan pasien, dimana kedua, terkait apakah tenaga medis sudah profesional dibidangnya.

Hasil survei dimana dilakukan peneliti menyatakan bahwa sebanyak 68% responden menyatakan setuju terhadap petugas dalam memberikan pelayanan yang sudah memuaskan sesuai kebutuhan pasien. Kemudian



pada pernyataan tenaga medis sudah profesional di bidangnya sebanyak 77% responden menyatakan setuju bahwasanya tenaga medis sudah profesional dibidangnya. Untuk terpenuhinya kemampuan pegawai agar berhasil dalam memberikan pelayanan dipengaruhi oleh banyak hal diantaranya, prosedur telah mengatur tentang tindakan pegawai dalam melayani pasien.

Kompetensi teknis juga sangat terkait dengan dokter-dokter dimana bertugas di Puskesmas yaitu menilai sejauh mana para dokter sudah mampu bertindak sesuai dengan prosedur pelayanan. Kedisiplinan suatu organisasi dikatakan baik, jika sebagian pegawai mentaati peraturan-peraturan dimana ada. Peraturan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan sudah penyuluhan bagi pegawai dalam menciptakan tata tertib dimana baik di dalam organisasi. Dengan tata tertib dimana baik, semangat kerja, moral kerja, efisiensi sudah kinerja pegawai akan meningkat. Hal ini akan mendukung tercapainya tujuan organisasi. Namun, organisasi akan sulit mencapai tujuannya jika pegawai tidak mematuhi peraturan- peraturan dimana telah dibuat.

## 7. Perilaku Pelaksana

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara- Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan seperti kesopanan petugas pelayanan, keramahan petugas pelayanan, kemudahan ditemui setiap kali dibutuhkan, tanggung jawab petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan. Pada indikator ini perilaku pelaksana dalam penelitian ini terdapat tiga sub bagian pernyataan yaitu:

- a. Dalam memberikan pelayanan petugas tampak terampil, cermat, sudah teliti.
- b. Petugas pelayanan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan.
- c. Terkait keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.

Hasil penelitian ditemukan bahwa sebanyak 67% menyatakan setuju bahwasanya petugas sudah tampak terampil, cermat sudah teliti. Kemudian sebanyak 58% setuju terhadap petugas pelayanan tidak membedakan. Sudah pada pernyataan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan sebagian besar 48% menyatakan setuju, angka menunjukkan bahwa dimana petugas dinilai masih kurang ramah terhadap pasien.

Tetapi berdasarkan kuesioner dimana peneliti ajukan kepada staf Puskesmas Muara Bangkahulu tentang Standar Pelayanan Publik dalam pelayanan kesehatan mereka menyatakan bahwa pelayanan dimana diberikan telah sesuai dengan Standar Pelayanan Publik. Lawrence Green (dalam Notoatmodjo, S, 2012) menyebutkan bahwa terdapat tiga faktor dimana mempengaruhi perilaku. Tiga faktor tersebut adalah:

- a. Predisposing dimana mencakup pengetahuan.
- b. Enabling mencakup ketersediaan fasilitas.
- c. Reinforcing mencakup perilaku atau respon dimana diberikan oleh lingkungan sekitar.

Dalam kaitannya dengan perilaku keramahan petugas di Puskesmas Muara Bangkahulu Kota Bengkulu berdasarkan hasil angket dimana diberikan, responden mengharapkan bentuk keramahan petugas sudah mudah untuk ditemui dimana dinilai dapat menunjukkan rasa perhatian kepada pasien. Namun, dalam pelaksanaannya perawat kurang ramah dilihat dari melayani pasien perawatnya kurang senyum, juga dari cara mereka menyampaikan permasalahan pasien.



Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014, tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Penyelenggara wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik, sebagai berikut:

- a. bertindak jujur, disiplin, proporsional sudah profesional;
- b. bertindak adil sudah non diskriminatif;
- c. peduli, teliti sudah cermat;
- d. bersikap ramah sudah bersahabat sudah tersenyum;
- e. bersikap tegas sudah tidak memberikan pelayanan dimana tidak berbelit belit;
- f. bersikap mandiri sudah dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun;
- g. perilaku lain dimana menunjang terlaksananya penyelenggaraan pelayanan publik dimana cepat, tepat dan akurat.

#### **8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut. Indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan di dalamnya membahas kesungguhan petugas dalam merespon atau menanggapi komplain yang telah diterima. penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan dimana banyak digunakan antara lain:

- a. Penyediaan kotak saran/ kotak pengaduan,
- b. WhatsApp (WA) dimana merupakan layanan pemberian pesan singkat
- c. Portal pengaduan dalam website, dan
- d. penyediaan petugas penerima pengaduan.

Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi. Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan dimana tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. Pada penelitian mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan terdapat dua sub bagian pernyataan yaitu yang pertama, tersedia fasilitas pengajuan keluhan (kotak saran, sudah komplain melalui telepon sudah WA) dan yang kedua, petugas bersungguh-sungguh dalam merespon atau menanggapi pengaduan, saran, dan masukan. Hasil penelitian pada pernyataan tersedia fasilitas pengajuan keluhan (kotak saran, dan komplain melalui telepon sudah WA) sebanyak 68% responden menyatakan setuju artinya sudah tersedianya fasilitas pengajuan keluhan. Namun, untuk kesungguhan petugas dalam merespon keluhan pasien sebanyak 48% menyatakan setuju, artinya Puskesmas dinilai masih kurang maksimal dalam hal kesungguhan menanggapi keluhan pasien.



**Gambar 2 Pengaduan, Saran sudah Masukan**

Gambar di atas merupakan tempat pengaduan saran sudah masukan atau hak dimana diberikan kepada masyarakat dalam menyampaikan saran terhadap penyelenggara pelayanan publik.

## 9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu dimana dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud sudah tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu dimana merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Indikator sarana sudah prasarana dalam penelitian ini terdiri dari 7 sub bagian yaitu, kebersihan ruang pemeriksaan, kelengkapan peralatan medis, ketersediaan kapasitas layanan area parkir, ketersediaan obat-obatan, ruang tunggu, kebersihan toilet, laboratorium memiliki alat dimana lengkap.

- Berdasarkan hasil penelitian dimana lakukan diketahui sebanyak 75% responden menyatakan setuju bahwa ruang pemeriksaan atau kamar pasien tergolong bersih.
- Sebanyak 70% responden menyatakan setuju bahwa kelengkapan peralatan medis di Puskesmas Muara Bangkahulu sudah memadai, karena memang ada beberapa alat medis dimana belum tersedia/rusak.
- Sebanyak 55% responden setuju dengan toilet kebersihan toilet, karena toilet umum sering kekurangan air sudah akhirnya akan menimbulkan bau tidak sedap.
- Sebanyak 75% responden sudah setuju dengan ketersediaan obat-obatan.
- Lalu sebanyak 70% responden setuju bahwa Puskesmas Muara Bangkahulu memiliki ruang tunggu dimana nyaman. Tetapi jika ramai pasien dimana berobat sering terjadi kekurangan tempat duduk.
- Untuk fasilitas area parkir dimana nyaman sudah aman sebanyak 60% responden setuju dikarenakan Area parkir pada Puskesmas Muara Bangkahulu sudah dalam kategori cukup layak.
- Sebanyak 70% responden menyatakan bahwa bahwa laboratorium memiliki alat dimana lengkap sesuai standar Puskesmas.

## PEMBAHASAN



Selama pemberian pelayanan kesehatan tentu saja ada faktor pendukung maupun faktor penghambat dalam pelayanan. Dari hari wawancara, berikut peneliti memaparkan beberapa faktor pendukung maupun penghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Bangkahulu Kota Bengkulu.

Dari rangkaian deskripsi dan eksplanasi mengenai hasil penelitian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Muara Bangkahulu Kota Bengkulu relatif mampu memenuhi harapan dan keinginan dari pengguna jasa. Jadi secara institusional proses pelayanan yang berlangsung di Puskesmas Muara Bangkahulu Kota Bengkulu sudah cukup berkualitas. Minimnya complain atau gugatan/protes dari pengguna jasa dibandingkan dengan total kuantitasnya dapat dijadikan sebagai salah satu indikator kuat. Kondisi tersebut secara tidak langsung merefleksikan adanya kepuasan dari pengguna jasa dan di sisi lain terdapat ketidakpuasan yang minimal. Beberapa faktor timbulnya ketidakpuasan pelanggan antara lain : keberadaan pelayanan, ketanggapan atau kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan dan profesionalisme pelayanan. Dengan menginvestasikan faktor-faktor tersebut, maka akan mudah dikenal apa yang menjadi kebutuhan atau harapan pelanggan dan apa yang dijadikan pengalaman oleh pelanggan. Kesenjangan antara harapan (*expectation*) itulah yang disebut dengan kepuasan (*rasa puas dan tidak puas*). Bila pengalaman melebihi dari harapannya maka pengalaman tersebut memuaskan dan jika sebaliknya maka dikatakan tidak memuaskan.

#### **A. Faktor Pendukung**

Ada beberapa faktor pendukung pada Puskesmas Muara Bangkahulu Kota Bengkulu, sebagai berikut:

##### **1. Faktor internal**

- a. Rutin melaksanakan penyuluhan informasi kepada masyarakat ke desa-desa melalui Puskesmas Pembantu (Pustu) ataupun Posyandu.
- b. Setiap bulan rutin melaksanakan penyuluhan merata di Puskesmas Muara Bangkahulu Kota Bengkulu, pengukuran dan vaksinasi balita.
- c. Adanya kerjasama dimana baik antara sesama rekan kerja, sehingga tugas dan kewajiban dikerjakan penuh dengan rasa tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat agar dapat dilaksanakan dengan baik, yang merupakan faktor penting dalam membentuk sebuah tim untuk mencapai suatu tujuan yang berkualitas dan optimal yang ingin dicapai.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa faktor internal dimana mendukung pelayanan kesehatan masyarakat yaitu rutin melakukan penyuluhan informasi kepada masyarakat, melakukan pengukuran vaksinasi balita serta adanya kerja sama baik antara sesama ataupun rekan kerja.

##### **2. Faktor eksternal**

- a. Adanya dukungan dari Dinas Kesehatan Kota Bengkulu berupa pelatihan tenaga kesehatan yang sesuai dengan bidang masing-masing, serta diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat.
- b. Masyarakat di Kecamatan Muara Bangkahulu ikut berpartisipasi dalam kelancaran Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas tersebut walaupun wujud partisipasi masyarakat di Kecamatan Muara Bangkahulu masih dapat dikatakan masih kurang namun sudah ada sebagian masyarakat sekitar mau kontribusi terhadap pembangunan Puskesmas tersebut, sebagai indikasi bahwa masyarakat di Puskesmas masih memiliki kepedulian dimana tinggi untuk selalu mendukung proses pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Muara Bangkahulu.



Berdasarkan penjelasan di atas selain faktor internal juga terdapat faktor eksternal yaitu berupa memberikan pelatihan sesuai dengan bidang masing-masing sudah juga faktor eksternal lainnya yaitu terdapat dukungan dari masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan kepada masyarakat Kecamatan Muara Bangkahulu

## **B. Faktor Penghambat**

Berikut ini adalah faktor-faktor penghambat dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Bangkahulu Kota Bengkulu.

### **1. Faktor internal**

- a. Sebagai puskesmas Rawat Inap tetapi jumlah dokter umum hanya satu orang sedangkan dokter gigi belum ada, sehingga untuk penanganan pasien dalam jumlah dimana banyak akan kewalahan.
- b. Jumlah peralatan dimana masih sangat minim sudah fasilitas ruang kerja ataupun ruang poli dimana masih kurang memadai. Kondisi dimana masih serba kekurangan ini tentu akan mempengaruhi kualitas pelayanan kepada Masyarakat dimana akan datang berobat.
- c. Waktu operasional pelayanan dimana diberikan Puskesmas Muara Bangkahulu relatif belum baik, misalnya pukul 08.30 WIB baru dimulai pelayanan, dikarenakan menunggu dokter sudah perawat dimana lainnya datang ke Puskesmas, seharusnya dalam aturan, jadwal operasional di mulai pukul 08.00 WIB.

Berdasarkan penjelasan diatas terdapat faktor internal penghambat pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Muara Bangkahulu yaitu masih kurangnya sarana sudah prasarana di Puskesmas tersebut dengan itu makanya terhambatnya pelaksanaan pelayanan dimana ada di Puskesmas Muara Bangkahulu Kota Bengkulu.

### **2. Faktor eksternal**

Fasilitas dimana tersedia masih terbatas, memicu ketidakpuasan pasien, yaitu seperti tempat duduk diruang tunggu dimana masih kurang. Seharusnya pihak Puskesmas Muara Bangkahulu dapat menambahkan tempat duduk agar masyarakat maupun pasien dapat duduk dengan nyaman. Selain itu sebaiknya disediakan tempat duduk untuk penyandang disabilitas sudah lansia berupa kursi sofa, agar masyarakat penyandang disabilitas yang sudah lansia dapat duduk dengan nyaman. Dari hasil penelitian dapat diartikan hambatan dimana terjadi lebih kearah fasilitas sudah koordinasi antar pegawai. Sehingga dapat dikatakan kualitas pelayanan di Puskesmas Muara Bangkahulu masih kurang dalam hal memberikan kepuasan terhadap masyarakat dimana menggunakan jasa pelayanan kesehatan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis penelitian, kualitas pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan pada Puskesmas Muara Bangkahulu Kota Bengkulu berdasarkan indikator kompetensi pelaksana bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tenaga medis sudah sesuai dengan profesi dibidangnya. Untuk terpenuhinya kemampuan pegawai agar menjalankan sesuai dengan prosedur dimana telah ditetapkan. Kemudian dari indikator perilaku pelaksanaan menunjukkan bahwa sebagian masyarakat atau pasien merasa petugas pelayanan kesehatan dalam melayani pasien kurang ramah, dan terkadang mereka membeda-bedakan perilakunya dengan pasien lain.

Terdapat beberapa faktor yang mendukung kualitas pelayanan pada Puskesmas Muara Bangkahulu



seperti rutin melakukan penyuluhan informasi, setiap bulan melaksanakan penyuluhan, pengukuran dan vaksinasi balita. Kemudian terdapat penghambat dalam menjalankan pelayanan kesehatan seperti tempat duduk diruang tunggu dimana masih kurang. Kekurangan tenaga dokter umum dan peralatan medis lainnya serta jam operasional dimana tidak tepat sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Agar kualitas pelayanan pada Puskesmas Muara Bangkahulu dapat terlaksana dengan optimal, penulis memberikan beberapa saran terkait dengan kendala-kendala yang ditemukan, antara lain:

1. Puskesmas Muara Bangkahulu masih harus meningkatkan sarana dan menambah fasilitas medis serta pengadaan serta peremajaan fasilitas operasional seperti tempat duduk ruang tunggu dan toilet agar pasien yang datang mendapatkan kenyamanan selama berobat.
2. Pihak Puskesmas seharusnya mengajak masyarakat untuk mengisi saran dan masukan untuk kemajuan Puskesmas tersebut. Terkadang masyarakat sering mengabaikan kotak saran tersebut, karena tidak ada tindak lanjut ataupun perubahan pada Puskesmas.
3. Peneliti juga mengharapkan agar petugas Puskesmas Muara Bangkahulu harus lebih ramah kepada Masyarakat dan dapat menunjukkan rasa perhatiannya kepada masyarakat/pasien.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti tidak menerima dana dari siapapun untuk melaksanakan penelitian ini. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada informan penelitian di Kota Bengkulu yang sudah bersedia diwawancarai di sela-sela pekerjaan mereka.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aday, L.A. and Andersen, R. (1974) 'A framework for the study of access to medical care.', *Health services research*, 9(3).
- Afader, M., Rahman, P.H.A. and Sunjaya, D.K. (2021) 'Patients' Satisfaction in Public and Private Primary Health Care: A Study in Karawang Regency, West Java, Indonesia', *Althea Medical Journal*, 8(4). Available at: <https://doi.org/10.15850/amj.v8n4.2340>.
- Alfiyani, L. *et al.* (2023) 'Analysis of Community Satisfaction Index on Health Service Quality: CFA and Gap Analysis', *Jurnal Berita Ilmu Keperawatan*, 16(2). Available at: <https://doi.org/10.23917/bik.v16i2.2369>.
- Armiati, Usman and Abidin (2019) 'FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEMAMPUAN PENYULUH KESEHATAN MASYARAKAT TERHADAP PELAKSANAAN CAKUPAN PROGRAM PROMOSI KESEHATAN DI KOTA PAREPARE', *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 2(1). Available at: <https://doi.org/10.31850/makes.v2i1.128>.
- Awalia, S.T. and Sari, M. (2022) *Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Antenatal Care Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Setu Tahun ...*, *Jurnal Kesehatan Reproduksi*.
- Barraket, J., Keast, R. and Furneaux, C. (2015) *Social Procurement and New Public Governance*, *Social Procurement and New Public Governance*. Available at: <https://doi.org/10.4324/9780203797532>.
- Bashshur, R.L. *et al.* (2014) 'The empirical foundations of telemedicine interventions for chronic disease management', *Telemedicine and e-Health*, 20(9). Available at: <https://doi.org/10.1089/tmj.2014.9981>.



- Chen, A. *et al.* (2020) 'Comparison of patients' perceived quality of primary care between urban and rural community health centers in Guangdong, China', *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(13). Available at: <https://doi.org/10.3390/ijerph17134898>.
- Courtneage, T. *et al.* (2020) 'Enhancing integrated psychosocial oncology through leveraging the oncology social worker's role in collaborative care', *Psycho-Oncology*, 29(12). Available at: <https://doi.org/10.1002/pon.5582>.
- Creswell, J.W. (2020) *Penelitian Kualitatif & Desain Riset : Memilih di Antara Lima Pendekatan, Mycological Research*.
- Denhardt, R.B. and Denhardt, J.V. (2000) 'The new public service: Serving rather than steering', *Public Administration Review*, 60(6). Available at: <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117>.
- Denhardt, R.B. and Denhardt, J.V. (2015) 'THE NEW PUBLIC SERVICE: Serving Rather than Steering', in *The Age of Direct Citizen Participation*.
- Dewi, O., Raviola and Puspita, S.N. (2021) 'View of Customer's Satisfaction Survey Analysis Of Service Quality In Tampan Mental Health Hospital, Riau Province', *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 7.
- Endeshaw, B. (2021) 'Healthcare service quality-measurement models: a review', *Journal of Health Research*. Available at: <https://doi.org/10.1108/JHR-07-2019-0152>.
- Harnita, H. *et al.* (2022) 'Beban Ekonomi Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Akibat Sakit Berdasarkan Perspektif Pasien: Analisa Data Sekunder', *Majalah Farmaseutik*, 18(4). Available at: <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v18i4.73449>.
- Indriyati, L., Wahyudin, A. and Sulistyowati, E. (2023) 'Evaluasi Program Pilot Project Transformasi Layanan Primer di Puskesmas Telaga Bauntung Kabupaten Banjar Tahun 2022', *Jurnal Kebijakan Pembangunan*, 18(1). Available at: <https://doi.org/10.47441/jkp.v18i1.311>.
- KEMENTERIAN RI (2014) 'PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 75 TAHUN 2014', *Applied Microbiology and Biotechnology*, 85(1). Available at: <https://doi.org/10.1016/j.bbapap.2013.06.007>.
- Kotler, P. and Keller, K.L. (2009) 'Marketing management (13th ed.)', in *Prentice Hall*.
- Kotler, P. and Keller, K.L. (2012) *Principles Of Marketing Kotler 14th Edition Pearson, Pearson Education Limited, Essex, England*.
- Krogh, A.H. and Triantafillou, P. (2024) 'Developing New Public Governance as a public management reform model', *Public Management Review* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.1080/14719037.2024.2313539>.
- Lisna Novita and Dina Deviana Anggraeni (2023) 'EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS', *Mimbar Administrasi Mandiri*, 19(2). Available at: <https://doi.org/10.37949/mimbar19281>.
- Liu, X.X. and Chen, Z.Y. (2022) 'Service quality evaluation and service improvement using online reviews: A framework combining deep learning with a hierarchical service quality model', *Electronic Commerce Research and Applications*, 54. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2022.101174>.
- Malasai, D.D. *et al.* (2016) 'Analisis Pelaksanaan Perencanaan dan Pengadaan Obat di Puskesmas Modayang', *Ejournalhealth.Com*, 1.



- Mauro, S.G. (2021) *Budgeting and Performance Management in the Public Sector, Budgeting and Performance Management in the Public Sector*. Available at: <https://doi.org/10.4324/9781003096702>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. (1991) 'Understanding Customer Expectations of Service Understanding Customer Expectations of Service Parasuraman, A.; Berry, Leonard L.; Zeithaml, Valarie A.', *Sloan Management Review*, 32(3).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988) 'SERVQUAL instrument', *Journal of retailing* [Preprint].
- Pundenswari, P. (2017) 'Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat', *Jurnal Publik : Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1).
- Putri, R.A., Kusumo, W.E.G. and Desty, R.T. (2023) 'Gambaran Kualitas Layanan Kesehatan di Puskesmas Ngemplak Simongan', *Indonesian Journal of Health Community*, 4(1). Available at: <https://doi.org/10.31331/ijheco.v4i1.2483>.
- Ridder, H.G. *et al.* (2014) 'Qualitative data analysis. A methods sourcebook', *Zeitschrift fur Personalforschung*, 28(4).
- Rizkiyanto, D., Hakim, L. and Aryani, L. (2023) 'Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Uptd Puskesmas Cikampek', *Communnity Development Journal*, 4(4).
- Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D)*, Alfabeta Pres.
- Suryagama, D., Sari, D.P. and Mukti, A.W. (2023) 'Evaluasi Penggunaan Obat Rasional berdasarkan Indikator World Health Organization (WHO) di Puskesmas', *FARMASIS: Jurnal Sains Farmasi*, 4(1). Available at: <https://doi.org/10.36456/farmasis.v4i1.7090>.
- World Health Organization (2022) *World Health Organization Strategy (2022–2026) for the National Action Plan for Health Security, Technical document*.
- Yogopriyatno, J. and Budiyo (2023) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edited by M.F. Aziman. Indramayu: CV. AYRADA MANDIRI. Available at: <https://drive.google.com/file/d/11EPMz75LLxehDOcAE8xBhq9FuSIjzFw3/view>.