

MANAJEMEN STRATEGI PELAYANAN KESEHATAN UNTUK KEPUASAN PASIEN DI UPT PUSKESMAS TANJUNG MORAWA

Dewi Agustina¹, Izzati Amalia², Lisa Aulia Rahmah^{3*}

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara^{1, 2, 3}

*Corresponding Author: lisaauliarahma07@gmail.com

ABSTRAK

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan yang penting di Indonesia. Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat setempat baik di desa maupun di kota dan prevalensinya di setiap sub-wilayah. Pelaksanaan pelayanan kesehatan di puskesmas dilakukan secara terpadu dan menyeluruh melalui strategi promosi kesehatan (*promotif*) dan pencegahan (*preventif*). Kegiatan tersebut meliputi penyuluhan, pembentukan kader gizi dan penyebaran informasi tentang gaya hidup sehat (*life health style*) di setiap desa atau kelurahan. Salah satu upaya pembangunan dalam bidang kesehatan adalah tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dalam bidang kesehatan, kualitas pelayanan memposisikan pasien sebagai konsumen dan penerima manfaat layanan kesehatan yang menjadi faktor penentu utama kualitas layanan. Kepuasan pelayanan jasa kesehatan tercapai jika apa yang didapatkan pasien melebihi harapannya. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis manajemen strategi pelayanan dalam rangka kepuasan pasien di Puskesmas Tanjung Morawa. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif menggunakan teknik purposive sampling untuk menentukan informasi yang dibutuhkan. Adapun analisis datanya menggunakan teknik analisis interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang digunakan untuk mencapai kepuasan pasien adalah dengan meningkatkan akuntabilitas pelayanan puskesmas, memperbaiki citra positif puskesmas, dan pengendalian kualitas layanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan di puskesmas.

Kata Kunci : Manajemen, strategi, pelayanan kesehatan, puskesmas

ABSTRACT

The Community Health Center (Puskesmas) is one of the most important health service facilities in Indonesia. Puskesmas is a health service provided by the government to local communities both in villages and cities and its prevalence in each sub-region. The implementation of health services in puskesmas is carried out in an integrated and comprehensive manner through health promotion (*promotive*) and prevention (*preventive*) strategies. These activities include counseling, forming nutrition cadres and disseminating information about a healthy lifestyle in every village or kelurahan. One of the development efforts in the health sector is the availability of quality health services. Patient satisfaction is one indicator of the success of providing health services to the community. In the health sector, service quality positions patients as consumers and beneficiaries of health services, which is the main determining factor for service quality. Satisfaction with health services is achieved if what the patient gets exceeds his expectations. The purpose of this study was to analyze the management of service strategies in the context of patient satisfaction at the Tanjung Morawa Health Center. The research approach used is a qualitative descriptive approach using a purposive sampling technique to determine the required information. The data analysis uses interactive analysis techniques. The results showed that the strategy used to achieve patient satisfaction was to increase the accountability of puskesmas services, improve the positive image of the puskesmas, and control the quality of services so as to increase community satisfaction with health services at the puskesmas.

Keyword : management, strategy, health service, puskesmas

PENDAHULUAN

Menurut Kementerian Kesehatan RI (2017) jumlah puskesmas di Indonesia pada tahun 2016 sebanyak 9.767 unit, yang terdiri dari 3.411 unit puskesmas rawat inap dan 6.356 unit puskesmas non rawat inap. Salah satu indikator yang digunakan untuk mengetahui keterjangkauan penduduk terhadap puskesmas adalah rasio puskesmas per 30.000 penduduk, yang artinya 1 puskesmas dapat melayani sekitar 30.000 penduduk (Fatimah & Indrawati, 2019).

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan kualitas kepada perorangan (Ekasari et al., 2017).

Puskesmas sebagai penyelenggara kesehatan dasar memiliki kewajiban untuk melaporkan cakupan layanan kesehatan secara rutin. Pada awalnya cakupan layanan puskesmas hanya bersifat penyembuhan (kuratif) tetapi layanan preventif (pencegahan) sekarang juga ditawarkan dan pemulihan (rehabilitative), dimana pelaksanaannya terpadu dan melalui peningkatan upaya promosi kesehatan dan pencegahan berupa penyuluhan dan pengembangan kader gizi dan kesehatan di setiap desa atau kelurahan (Mujiarto et al., 2019).

Kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual actor dan system yang dipakai (Hadiyati et al., 2017). Para dokter, perawat, tenaga medis, serta tenaga non-medis yang bertugas di puskesmas sebaiknya memahami cara memberikan pelayanan yang optimal kepada konsumen utamanya, yaitu pasien dan keluarga pasien. Kepuasan pasien adalah indikator utama yang dapat mengukur kemampuan puskesmas dalam memenuhi komitmennya terhadap pelayanan yang berkualitas.

Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Oleh karena itu, citra kualitas yang baik tidak bergantung pada sudut pandang atau persepsi penyedia layanan, tetapi bergantung pada sudut pandang atau persepsi konsumen. Konsumen adalah pihak yang menggunakan dan menikmati layanan perusahaan sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas layanan (Alim et al., 2019).

Dari latar belakang tersebut dan dihadapkan dengan tuntutan kompleks dari masyarakat baik dari dalam maupun luar, untuk memastikan pelayanan yang berkualitas, maka tidak ada opsi lain bagi seluruh tenaga medis di Puskesmas Tanjung Morawa selain meningkatkan pelayanan kepada pasien dan pengunjung secara keseluruhan.

Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup sebuah institusi layanan publik. Hal ini tidak bisa diabaikan karena semakin sengitnya persaingan, institusi penyedia layanan harus memberikan perhatian ekstra kepada pelanggan atau konsumen dengan memberikan layanan terbaik (Panggantih et al., 2019). Pelanggan akan mencari dan memilih layanan terbaik untuk merawat dan menjaga kesehatannya. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis manajemen strategi pelayanan kesehatan dan faktor kendala dalam pelaksanaan strategi pelayanan dalam rangka kepuasan pasien di Puskesmas Tanjung Morawa.

METODE

Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan teknik *purposive sampling* untuk menentukan informasi yang dibutuhkan. Pendekatan kualitatif ialah suatu pendekatan yang berorientasi pada *emic*, yaitu

pendekatan riset yang hasil datanya berupa narasi, cerita detail, ungkapan, serta bahasa asli yang dibangun oleh para responden atau informan, tanpa adanya penilaian dan penafsiran dari peneliti. Lokasi penelitian ini dilakukan di UPT Puskesmas Tanjung Morawa. Sumber data primer diperoleh dari hasil observasi. Sedangkan teknik pemilihan informan menggunakan *purposive sampling*. Metode observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipatif pasif, di mana peneliti mengamati secara langsung aktivitas yang dilakukan oleh para pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan pada masing-masing individu. Selain itu, peneliti juga melakukan dialog untuk memperoleh informasi tentang prosedur pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh UPT Puskesmas Tanjung Morawa. Instrument penelitiannya adalah kesiapan penulis dalam mencari sumber informasi mengenai kebijakan kesehatan dan layanan puskesmas untuk memastikan kepuasan pasien sesuai dengan peraturan Permenkes Nomor 75 Tahun 2014, serta memperoleh informasi dari pihak-pihak terkait. Adapun teknik pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi, wawancara.

HASIL

Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Depkes, 2009). Kedudukan puskesmas sebagai ujung tombak dalam sistem pelayanan kesehatan. Karena puskesmas merupakan lembaga kesehatan yang pertama berhadapan langsung dengan pasien Pasal (4) Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas, yaitu Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat. Dari pernyataan tersebut jelas bahwa UPT Puskesmas Tanjung Morawa menyiapkan semua sarana dan prasarana yang ada dan dimiliki serta didukung sumber daya manusia.

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun masyarakat Depkes RI (2009). Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan (Handayani, 2016).

Terdapat lima faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan yaitu: wujud/tampilan (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Biyanda Eninurkhayaton, Antono Suryoputro, 2017).

Dimensi wujud/ tampilan pelayanan (*tangible*), meliputi sarana prasarana yang perlu tersedia di suatu penyedia pelayanan kesehatan yang dapat dilihat secara langsung oleh pasien meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Menurut pendapat Jacobalis, jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Walukow et al., 2019).

Dimensi kehandalan pelayanan (*reliability*), adalah dimensi kualitas pelayanan yang berupa kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai janji yang ditawarkan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal dan akurat (Cynthia silsilia tailaso, 2018). Hasil penelitian yang dilakukan peneliti berdasarkan dimensi kehandalan sangat memuaskan

karena sebagian besar pasien yang datang berobat di Puskesmas Tanjung Morawa merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Dimensi daya tanggap pelayanan (*responsiveness*), merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berupa kemauan pihak pemberi pelayanan kesehatan untuk memberikan informasi dan membantu merespon kebutuhan dan keinginan pasien dengan segera. Pada dimensi daya tanggap, pasien banyak yang memberikan tanggapan sangat baik tentang tenaga kesehatan yang bersedia menawarkan bantuan kepada pasien meskipun pasien tidak memintanya.

Dimensi jaminan pelayanan (*assurance*), merupakan dimensi mutu pelayanan yang berupa adanya jaminan yang mencakup pengetahuan dan ketrampilan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kemampuan petugas dalam berkomunikasi, sifat dapat dipercaya dan adanya jaminan keamanan. Dalam penelitian Rosada (2013) disebutkan bahwa 13% pasien yang merasa puas menyatakan hubungan pasien dan petugas tidak baik. Pasien menyatakan pemeriksaan yang dilakukan oleh dokter tidak memberikan kepuasan. Dokter hanya menanyakan keluhan saja dan hanya beberapa menit berada dalam ruang pemeriksaan. Pada dimensi ini dari hasil wawancara dengan pasien ada yang mengatakan perawat tidak ramah dan tersenyum saat memberikan pelayanan kepada pasien berpendapat bahwa perawat pada saat itu mungkin dalam keadaan yang tidak baik. Tetapi hanya sebagian kecil saja yang berendapat seperti itu dan hal tersebut dapat dimengerti dan dimaklumi oleh pasien yang datang berobat.

Dimensi empati pelayanan (*empathy*), adalah dimensi kualitas pelayanan yang berupa pemberian perhatian yang sungguh-sungguh dari pemberi pelayanan kepada konsumen secara individual. Arianto (2013) menyebutkan bahwa dokter dan pasien memiliki perspektif yang sangat berbeda pada faktor-faktor yang mereka pandang sebagai hal paling mendasar dalam komunikasi dokter-pasien. Pada dimensi empati mendapat nilai yang sangat baik dari pasien karena pasien selalu ramah dan sopan ketika memberikan pelayanan pengobatan kepada pasien, perawat selalu memberikan pelayanan dengan sabar kepada pasien,

PEMBAHASAN

Puskesmas Tanjung Morawa sebagai pelaksanaan pelayanan pemerintah selalu berupaya untuk membangun citra positif terutama dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat di sekitarnya. Strategi yang digunakan adalah mendorong peningkatan kualitas sumber daya pelaku kesehatan dan tenaga administrasi untuk proaktif dan mempunyai empaty terhadap apa yang dikeluhkan oleh para pasien yang berobat di puskesmas ini. Pada dasarnya, pengobatan bagi pasien yang sakit tidak hanya sebatas diagnosis dan pemberian obat, melainkan yang lebih penting adalah perilaku dan etika petugas pelayanan itu sendiri. Citra yang positif dapat dicapai melalui komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan dengan memperhatikan aspek-aspek komunikasi, psikologis, dan perilaku dalam melayani (paradigma selalu dilayani dirubah menjadi gemar melayani). Di sisi lain, untuk menciptakan citra yang positif di mata pelanggan, dapat dilakukan dengan menemukan cara terbaik, menerapkan interaksi sosial yang baik dengan pelanggan, serta pengelolaan lingkungan kerja yang dapat memotivasi pegawai untuk berfokus pada pelanggan.

Pengendalian kualitas merupakan keseluruhan cara yang digunakan untuk memastikan dan mencapai standar mutu. Dalam kata lain, pengendalian mutu adalah merencanakan dan melaksanakan cara yang paling ekonomis untuk dapat membuat sebuah produk yang akan bermanfaat dan memuaskan tuntutan dari konsumen secara maksimal. Pada tataran strategi ini, Puskesmas Tanjung Morawa memperhatikan kualitas pelayanan yang dilakukan secara konsisten dan konsekuen.

Harapan yang diinginkan dari pelayanan adalah menciptakan kepuasan sesuai dengan keinginan pelanggan. Jadi ada kepuasan ekspresi kegembiraan atas pemenuhan keinginan seperti yang diinginkan atau diharapkan. Kepuasan adalah hal yang bersifat individual, yang berarti setiap individu mereka memiliki tingkat kepuasan yang berbeda. Pelanggan atau pasien di puskesmas ini sudah cukup merasa puas atas pelayanan yang diberikan mulai saat datang mendaftar, pengobatan sampai pemberian obat. Alasan lain mengapa pasien memilih untuk berobat di faskes ini adalah karena jaraknya yang dekat dari tempat tinggalnya dan transportasinya mudah. Namun, yang lebih penting bagi pasien adalah bahwa pelayanan di Puskesmas Tanjung Morawa tidak memakan waktu terlalu lama untuk menunggunya, pasien dilayani dengan ramah, dan obat-obat yang diberikan cukup baik dan sesuai dengan standar faskes tingkat pertama.

Demikian ulasan dan bahasan tentang manajemen strategi pelayanan kesehatan untuk kepuasan pasien yang dilaksanakan oleh Puskesmas Tanjung Morawa dengan menggunakan asumsi kapabilitas, pengendalian kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan atau pasien. Kesimpulan yang dapat diperoleh bahwa asumsi yang ditawarkan secara simultan telah dilaksanakan baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama.

KESIMPULAN

Strategi pelayanan kesehatan untuk mewujudkan kepuasan pasien di UPT Puskesmas Tanjung Morawa menggunakan asumsi kapabilitas, citra positif, pengendalian kualitas layanan dan kepuasan pasien, pelaksanaan operasionalnya berpedoman pada Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas. Terhadap pelayanan kesehatan, para pelanggan atau pasien merasa puas karena para pelaksana pelayanan kesehatan mulai dari dokter, perawat, dan unsur pelayanan kesehatan serta administrasi telah melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dengan baik.

Berdasarkan penjelasan kesimpulan diatas untuk semua bentuk pelayanan menggunakan strategi yang terbukti efektif maka diperlukan tindak lanjut agar apa yang telah diupayakan tetap dilanjutkan di masa depan. Asumsi bahwa hasilnya cukup representative dalam optimalisasi pelayanan UPT Puskesmas Tanjung Morawa harus lebih dikembangkan lagi agar bisa kedepannya pencapaian layanan yang lebih baik dan dapat berkontribusi pada peningkatan akreditasi pusat kesehatan masyarakat (puskesmas).

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penelitian ini banyak pihak yang turut membantu kelancaran dan penyelesaiannya untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak puskesmas di Tanjung Morawa. Serta pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga hasil penelitian ini bisa bermanfaat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>
- Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, E. Y. F. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 33–42.
- Cynthia silsilia tailaso. (2018). PUSKESMAS BAHU KOTA MANADO PENDAHULUAN

- Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan yang kesehatan dapat memenuhi seluruh harapan pelanggan melalui p. *Hubunga Mutu Pelayanan Kesehatan Denga Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado*, 7, 1–10.
- Ekasari, R., Pradana, M. S., Adriansyah, G., Prasnowo, M. A., Rodli, A. F., & Hidayat, K. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual. *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam*, 9(1), 82. <https://doi.org/10.30739/darussalam.v9i1.118>
- Fatimah, S., & Indrawati, F. (2019). Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 1(3), 84–94.
- Hadiyati, I., Sekarwana, N., Sunjaya, D. K., & Setiawati, E. P. (2017). Majalah kedokteran Bandung. *Majalah Kedokteran Bandung*, 49(2), 102–109. <http://journal.fk.unpad.ac.id/index.php/mkb/article/view/1054/pdf>
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42. <https://doi.org/10.26576/profesi.135>
- Mujiarto, M., Susanto, D., & Bramantyo, R. Y. (2019). Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien Di Upt Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 3(1), 34–49. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v3i1.572>
- Panggantih, A., Pulungan, R. M., Iswanto, A. H., & Yuliana, T. (2019). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Mekarsari Tahun 2019. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 18(4), 140–146. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/mkmi/article/view/24713>
- Walukow, D. N., Rumayar, A. A., Kandou, G. D., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2019). Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. *Kesmas*, 8(4), 62–66.