



KETIDAKPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN (STUDI KUALITATIF DI PUSKESMAS SIATAS BARITA KABUPATEN TAPANULI UTARA TAHUN 2022)

Hotli Hendrika Nababan^{1*}, Myrnawati Crie Handini², Frida Lina Tarigan³

^{1,2,3}Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Direktorat Pascasarjana, Universitas Sari Mutiara Indonesia

*hendrikahotlinababan@gmail.com

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai pelayanan di Puskesmas Siatas Barita yang paling banyak dikeluhkan tidak puas oleh pasien, alasan banyak pasien yang tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang tersedia. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif melalui wawancara mendalam (*Indepth interview*) dengan desain Fenomenologi. Informan dalam penelitian terdiri dari 17 orang yang meliputi informan utama 10 orang (pasien), informan kunci 6 orang dan informan pendukung 1 orang (Pimpinan Puskesmas). Analisis data dilakukan dengan tiga alur yang meliputi reduksi data, penyajian data dan kesimpulan berupa penarikan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bagian pelayanan yang paling banyak menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien yaitu aspek reliability dan empathy; ruang tunggu yang tidak kondusif, ketidakterediaan unit keamanan khusus, alasan pasien banyak tidak puas yakni sikap komunikasi petugas terlalu cepat, ketersediaan dokter yang minim sehingga durasi komunikasi cukup singkat dan kapabilitas petugas kesehatan tergolong kurang optimal. Kesimpulan penelitian yakni perlu dilakukan pengembangan kompetensi terhadap tenaga kesehatan terkait Interpersonal Technical Service, penambahan dokter umum dan unit keamanan khusus, dan penataan ruang tunggu pasien. Rekomendasi penelitian yakni Kepala Dinas Kesehatan dan Pimpinan Puskesmas harus meningkatkan penyediaan kegiatan pelatihan terkait upgrading kompetensi petugas kesehatan.

Kata Kunci: *ketidakpuasan, layanan kesehatan, Puskesmas.*

Abstract

The research delves into the most common complaint that patients have for Puskesmas (Public Health Centre) Siatas Barita, the causes leading to it, and the initiatives its director has made and will take to increase patient satisfaction with the service provided by Puskesmas Siatas Barita. This descriptive-qualitative research carries out an in-depth interview and uses phenomenological design. For this research, 17 people serve as informants, consisting of 10 main informants (patients), 6 informants, and 1 supporting informant (Health Centre's Director). Three concurrent streams of activity, namely data reduction, data presentation, and conclusion in the form of withdrawal and verification, are employed to analyze the data. The findings of the research demonstrate that patients typically complain about reliability and empathy, which are most frequently connected to the inconducive atmosphere in the waiting room and the lack of a specialized security unit. In addition, the availability of doctors, which leads to limited communication with patients, the way health professional communicates which is very fast, and their capabilities, which need to be improved, are among the factors that contribute to complaints and dissatisfaction. This research comes to the conclusion that an interpersonal technical service training is necessary to advance the abilities of health professionals. The waiting room needs to be improved to create a more conducive environment. Additional general practitioners and a specialist security unit are needed in order to increase the quality of the service. It is advised that director of the public health center expand training opportunities to increase the knowledge and abilities of healthcare professionals and carry out regular monitoring and evaluation to encourage the healthcare professionals to participate in competency development training.

Keywords: *dissatisfaction, health-care service, Puskesmas Siatas Barita*

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2024

✉ Corresponding author :

Address : Jl. Lintas Tarutung-Padangsidiumpang, Desa Siraja Hutagalung, Kecamatan Siatas Barita, Kabupaten Tapanuli Utara, Provinsi Sumatera Utara

Email : hendrikahotlinababan@gmail.com

Phone : 081262829260

PENDAHULUAN

Era industri 4.0 mengharuskan setiap sektor harus mampu bertransformasi dalam bentuk pelayanan yang bermutu. Sepertihalnya dengan bidang kesehatan, produk pelayanan yang diberikan harus mampu mencapai indeks kepuasan yang tinggi bagi pasien. Hal ini juga mendorong setiap negara untuk berlomba-lomba dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan *World Health Organization* (WHO), Indonesia berada dalam posisi ke-3 dengan jumlah penduduk terbanyak yang mengharuskan adanya peningkatan layanan kesehatan yang diberikan. Selanjutnya, menurut Angka Harapan Hidup (Badan Pusat Statistik, 2021), Indonesia telah menunjukkan peningkatan 0.1% dari tahun sebelumnya yakni menjadi 73.55%. Faktor utama yang berkaitan dengan situasi dimaksud yakni tingkat dan kualitas pelayanan yang diberikan (Rahmiati dan Temesveri, 2020).

Ketidakpuasan merupakan indikator negatif yang mencerminkan kualitas suatu pelayanan yang ada. Ketidakpuasan berdasarkan Standar Kualitas Pelayanan pada suatu observasi di Rumah Sakit di Jawa menguraikan bahwa pasien yang bersikap tidak puas sangat berkaitan erat dengan dampak negatif dari sikap dan perilaku petugas di rumah sakit tersebut (Widiasari *et al.*, 2019), diantaranya; keterlambatan pelayanan yang diberikan oleh dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, perawat yang kurang komunikatif dan informatif, proses rekam medik yang rumit, tutur kata dan keacuhan selama proses pelayanan, dan kebersihan dilingkungan rumah sakit tergolong tidak sesuai standar. Demikian halnya dengan dengan Kuntoro dan Istiono (2017) menegaskan bahwa permasalahan kualitas pelayanan Kesehatan di Indonesia dapat terjadi akibat rendahnya evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan dan monitoring kepuasan atas layanan yang langsung melibatkan pasien.

Puskesmas Siatas Barita merupakan tempat penyedia layanan kesehatan bagi masyarakat yang tergolong produktif diwilayah Kabupaten Tapanuli Utara. Puskesmas ini berada pada titik yang strategis dan mudah diakses oleh setiap masyarakat untuk mendapatkan layanan kesehatan. Oleh karena itu, berdasarkan statistik kunjungan pasien, tidak sedikit dari pengunjung melakukan kunjungan berulang untuk proses layanan kesehatan. Selanjutnya, berdasarkan survey yang dilakukan melalui Kotak Survey Kepuasan, ditemukan bahwa dari 35 pasien yang berkunjung,

terdapat 10 orang (29%) menyatakan tidak puas atas pelayanan yang diterimanya. Bertolak dari survey dan *feedback* yang diberikan, penulis melakukan studi kualitatif terkait ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan diwilayah Puskesmas Siatas Barita Kabupaten Tapanuli Utara Tahun 2022 yang bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai pelayanan di Puskesmas Siatas Barita yang paling banyak dikeluhkan tidak puas oleh pasien dan alasan banyak pasien yang tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang tersedia.

METODE

Penelitian merupakan studi kualitatif dengan pendekatan Fenomenologi yang bertujuan untuk menggali dampak ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Siatas Barita Kabupaten Tapanuli Utara tahun 2022. Penelitian dilakukan mulai bulan Juni 2022 sampai dengan Januari 2023. Dalam penelitian, peneliti melibatkan sebanyak 17 orang informan yang terdiri dari 10 informan utama, 6 informan kunci dan 1 informan pendukung. Informan utama (pasien) yang digali merupakan pengunjung selama periode Oktober-November 2022. Selanjutnya, pasien yang dijadikan informan utama memiliki kriteria usia yakni ≥ 17 tahun. Kemudian, proses optimasi informasi dilakukan melalui metode wawancara mendalam (*indepth interview*) dan konfirmasi data dilakukan dengan metode triangulasi yang meliputi perpanjangan waktu, triangulasi sumber, dan triangulasi metode pengumpulan data.

Data dalam penelitian meliputi data primer dan data sekunder. Data primer merupakan informasi yang diperoleh dari informan dengan menggunakan kuesioner penelitian, sedangkan data sekunder meliputi unsur non informan yang mendukung dalam proses penelitian. Tahapan dalam pengumpulan data meliputi *Focus Group Discussion*, wawancara mendalam, dan studi dokumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Informan

Distribusi karakteristik informan (Tabel 1) di Puskesmas Siatas Barita telah disesuaikan berdasarkan kompetensi yang dimiliki. Kemudian, rentan usia tenaga kesehatan yang bertugas diwilayah kerja Puskesmas Siatas Barita tergolong usia diatas produktif dengan pengalaman bekerja

diatas 10 tahun (tergolong sangat berpengalaman). Selanjutnya, informan kunci yang bertugas dalam memberikan pelayanan selama periode penelitian yakni 100% perempuan.

Tabel 1. Karakteristik Informan Kunci dan Informan Pendukung dalam Penelitian di Wilayah Kerja Puskesmas Siatas Barita Kecamatan Siatas Barita Kabupaten Tapanuli Utara Tahun 2022

No	Informan	Jenis Kelamin	Umur (Tahun)	Pendidikan Terakhir	Jabatan
1	Informan Pendukung	Perempuan	54	S1-Keperawatan	Perawat di Pendaftaran Puskesmas Siatas Barita
2	Informan 1	Perempuan	48	D3-Kebidanan	Bidan di Pendaftaran Puskesmas Siatas Barita
3	Informan 2	Perempuan	44	S1-Keperawatan Ners	Perawat di Poli Puskesmas Siatas Barita
4	Informan 3	Perempuan	51	D3-Kebidanan	Bidan di Poli Puskesmas Siatas Barita
5	Informan 4	Perempuan	39	Profesi Apoteker	Apoteker di Farmasi Puskesmas Siatas Barita
6	Informan 5	Perempuan	40	S1-Kedokteran Umum	Dokter di Puskesmas Siatas Barita
7	Informan 6	Perempuan	45	S1- Kesehatan Masyarakat	Pimpinan UPT Puskesmas Siatas Barita

Selanjutnya, karakteristik informan utama (pasien) yang terlibat selama penelitian (Tabel 2) menunjukkan bahwa pasien dalam penelitian

terdiri dari 60% perempuan dan 40% laki-laki. Berdasarkan data angka kunjungan yang terdapat di Puskesmas didominasi oleh perempuan. Selanjutnya, rentan usia pasien yaitu 27-58 tahun dengan rerata frekuensi kunjungan yakni 2 kali dalam seminggu dengan status kunjungan berulang. Berdasarkan situasi ini, pasien tergolong telah memahami situasi pelayanan disekitar Puskesmas Siatas Barita.

Tabel 2. Distribusi dan Karakteristik Informan Utama (Pasien) dalam Penelitian di Wilayah Kerja Puskesmas Siatas Barita Kecamatan Siatas Barita Kabupaten Tapanuli Utara Tahun 2022

No	Subyek	Jenis Kelamin	Umur (Tahun)	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Frekuensi Kunjungan
1	Pasien 1	Laki-laki	27	SMK	Wiraswasta	2
2	Pasien 2	Laki-laki	32	SMP	Wiraswasta	2
3	Pasien 3	Perempuan	54	SMA	Wiraswasta	2
4	Pasien 4	Perempuan	55	SMA	Petani	3
5	Pasien 5	Perempuan	58	SMP	Wiraswasta	3
6	Pasien 6	Perempuan	46	S1-Theologia	Pendeta	3
7	Pasien 7	Laki-laki	44	SMA	Wiraswasta	3
8	Pasien 8	Perempuan	40	SMA	Wiraswasta	3
9	Pasien 9	Perempuan	45	S1-Hukum	PNS	1
10	Pasien 10	Laki-laki	50	SMA	Wiraswasta	2

Triangulasi dan Komitmen Informan Terkait Dimensi Pelayanan terhadap Bagian Layanan yang Tidak Memuaskan Pasien

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan utama (pasien), bagian dari pelayanan Puskesmas Siatas Barita yang paling banyak tidak memuaskan bagi pasien yakni dimensi *reliability* dan *empathy* kemudian diikuti dengan dimensi *responsiveness* dan *tangible*. Sementara, komitmen pernyataan dengan temuan

kesan tidak puas lebih sedikit pada dimensi *assurance*.

Terhadap aspek *reliability* ditemukan 9 pasien yang menekankan bahwa pelayanan yang diberikan pada bagian pendaftaran masih tergolong kurang baik. Tindakan yang dimaksud meliputi penyampaian informasi yang terlalu cepar sehingga 90% dari informan utama meyakinkan bahwa informasi yang diperoleh belum dapat dipahami dengan jelas.

Kemudian, terhadap aspek *responsiveness* terdapat 8 pasien yang memberikan tanggapan kurang baik atas pelayanan yang diterima. Melalui dimensi *responsiveness*, faktor yang menyebabkan pasien memberikan tanggapan demikian yakni rata-rata Petugas tidak fokus dan tanggap saat memberikan pelayanan kepada mereka. Oleh karena itu, diperlukan keseriusan dan sikap adil dari petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan tanpa harus memandang status sosial masing-masing pasien. Sementara terhadap aspek *assurance*, terdapat 7 pasien memberikan tanggapan tidak puas yakni berkaitan erat dengan upaya petugas yang kurang dalam memberikan ketenangan (*sense*

Hasil triangulasi pernyataan pasien dengan komitmen informan kunci divalidasi dan disajikan dalam tabel 3.

Tabel 3. Triangulasi Bagian dari Pelayanan Puskesmas Siatas Barita, Kabupaten Tapanuli Utara Tahun 2022 yang Paling Banyak Tidak Memuaskan Pasien.

Informasi	Triangulasi	Keabsahan
Sembilan informan utama menyatakan bahwa bagian yang paling banyak menimbulkan ketidakpuasan yakni aspek <i>reliability</i> dan <i>empathy</i> .	Jawaban informan tenaga kesehatan menunjukkan bahwa lebih sering terjadi kejenuhan pada bagian pendaftaran yang cenderung menimbulkan konflik dan ketidakstabilan sikap diantara petugas kesehatan maupun pasien dan peningkatan fasilitas layanan kesehatan memang masih dapat ditingkatkan lagi.	Absah

Triangulasi dan Komitmen Pernyataan Informan terkait Mengapa Banyak Pasien yang Tidak Puas terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Siatas Barita

Berdasarkan wawancara mendalam yang dilakukan peneliti terhadap informan utama mengenai Mengapa Banyak Pasien yang Tidak Puas terhadap Pelayanan Puskesmas Siatas Barita, Kabupaten Tapanuli Utara, Tahun 2022, peneliti menemukan jawaban yang hampir sama perihal kelima aspek yang mempengaruhi terhadap dimensi pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Sedangkan, hasil wawancara dengan informan kunci terkait Mengapa Banyak

of awareness) pada saat pelayanan dan kurangnya kesediaan petugas dalam menyampaikan informasi. Faktor yang dapat muncul dalam dimensi ini dapat dititikberatkan pada keberagaman sikap. Sementara, terhadap aspek *empathy*, terdapat 9 pasien yang merasa tidak puas khususnya berkaitan dengan loyalitas dari petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan didominasi dengan sikap yang kurang maksimal, sedangkan terhadap dimensi *tangible*, pasien sebanyak 80% pasien memberikan tanggapan kurang puas akibat kondisi fasilitas yang masih kurang optimal khususnya area ruang tunggu yang dianggap belum kondusif.

Pasien yang Tidak Puas terhadap Pelayanan Puskesmas Siatas Barita, Kabupaten Tapanuli Utara, Tahun 2022, faktor yang paling dapat diterima sebagai penyebab pasien tidak puas yakni tenaga dokter umum yang minim (hanya 1 orang) dan kapabilitas petugas kesehatan yang belum optimal sehingga diperlukan pelatihan guna peningkatan kompetensi dalam pelayanan.

Hasil triangulasi pernyataan informan terkait mengapa banyak pasien yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Siatas Barita disajikan dalam tabel 4.

Tabel 4. Triangulasi Mengapa Banyak Pasien yang Tidak Puas dengan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Siatas Barita Tahun 2022

Informasi	Triangulasi	Keabsahan
Jawaban informan utama yakni bahwa alasan yang menyebabkan mereka tidak puas dengan pelayanan yakni ruang tunggu pasien yang kurang kondusif, retensi pasien yang tinggi akibat ketersediaan dokter yang minim, ketidaktersediaan tenaga pengamanan khusus dan kompetensi petugas tidak merata dalam memberikan pelayanan.	Jawaban informan kunci bahwa mereka telah melakukan pelayanan semaksimal mungkin walaupun masih tetap ada yang merasa belum puas, ketersediaan dokter umum yang hanya 1 orang akan menimbulkan antrian pasien dan durasi komunikasi yang singkat. Selain itu, memang sudah seharusnya diadakan petugas keamanan untuk meningkatkan ketertiban di Puskesmas tersebut.	Absah

Triangulasi dan Komitmen Pernyataan Pimpinan Puskesmas untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Siatas Barita Tahun 2022

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas Siatas Barita Kabupaten Tapanuli Utara Tahun 2022 yakni dengan meningkatkan proses evaluasi dan pengawasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Kemudian untuk peningkatan layanan kesehatan di Puskesmas Siatas Barita perlu ditingkatkan kompetensi dari tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan langsung kepada pasien.

Triangulasi terkait upaya pimpinan puskesmas untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Siatas Barita Kabupaten Tapanuli Utara tahun 2022 disajikan dalam tabel 5.

Tabel 5. Triangulasi Upaya Pimpinan untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Puskesmas Siatas Barita Kabupaten Tapanuli Utara Tahun 2022.

Informasi	Triangulasi	Keabsahan
Jawaban informan utama bahwa perlu dilakukan peningkatan kompetensi tenaga kesehatan guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, peningkatan kompetensi dimaksud dapat berupa pelatihan yang dilaksanakan baik internal maupun eksternal, mengikuti seminar khususnya terkait strategi komunikasi yang efektif. Terkait aspek <i>tangible</i> yang mempengaruhi terhadap pelayanan kesehatan, jawaban pasien bahwa perlu dibenahi ruang tunggu dan pengelolaan antrian pada saat dibagian pendaftaran.	Terdapat tiga informan yang menjawab bahwa guna meningkatkan etos kerja dan keterampilan dalam memberikan pelayanan, sebaiknya lebih sering dilaksanakan pelatihan yang terkait dengan peningkatan kompetensi mereka, tenaga dokter merasa jenuh dengan retensi pasien yang tinggi, hal ini dipicu oleh ketersediaan tenaga dokter yang minim di Puskesmas. Sebagai tindakan untuk menyikapi pelayanan kesehatan di Puskesmas, telah diupayakan dalam perencanaan dan evaluasi untuk peningkatan SDM, Fasilitas Kesehatan di Puskesmas Siatas Barita.	Absah

Pembahasan

Bagian dari Pelayanan Puskesmas Siatas Barita, Kabupaten Tapanuli Utara Tahun 2022 yang Paling Banyak Tidak Memuaskan Pasien

Temuan dari sub fokus penelitian yang terkait dengan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yakni dimensi *reliability* terkait kehandalan petugas kesehatan yang merata dalam memberikan pelayanan dan dimensi *empathy* terkait waktu pelayanan dan karakteristik fisik petugas kesehatan yang tidak prima. Faktor lain yang menyebabkan pasien tidak puas dengan pelayanan yaitu pengelolaan layanan oleh petugas kesehatan tergolong tidak merata, ruang tunggu yang kurang kondusif dan ketidakterediaan unit pengamanan khusus.

Hasil penelitian diatas sejalan dengan refleksi yang ditunjukkan oleh pasien dalam peneltian Arab *et al* (2012), yang berkunjung ke pusat kesehatan dengan memberikan penilaian akan sikap dan loyalitas petugas kesehatan selama pelayanan terjadi. Menurut investigasi ilmiah yang dilakukan terdapat hubungan yang kuat antara loyalitas petugas kesehatan dengan aspek kognitif yang tidak menentu dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Pernyataan pasien yang memiliki hubungan dengan kajian ini yakni ‘rata-rata petugas melayani dengan cepat dan terkesan terburu-buru’. Kemudian komitmen pernyataan ini juga sejalan dengan penelitian (Andriani, 2017) di Puskesmas Tigo Baleh Bukittinggi dan menemukan persentasi ketidakpuasan sampai 57% (lebih dari separoh pasien yang berobat) merasakan tidak memahami informasi yang disampaikan oleh petugas kesehatan dikarenakan kesan penyampaian yang singkat dan tidak konsentrasi, seperti halnya temuan dilapangan: petugas memberikan penjelasan sambil merumpi dan sebentar meninggalkan pasien yang sedang ditangani.

Konfirmasi lebih lanjut terkait kesesuaian jawaban yang diberikan oleh pasien dengan komitmen jawaban dari informan kunci bahwa dalam proses pelayanan yang dijalankan tentunya terdapat hubungan timbal balik yang dihasilkan oleh kedua belah pihak. Selain dipengaruhi oleh standar operasional prosedur (SOP) dalam pelayanan, karakteristik pasien juga sangat menentukan tingkat pemahaman dan penerimaan terkait mekanisme dan standar pelayanan yang diterapkan di Puskesmas. Oleh karena itu, petugas kesehatan dapat mengambil tindakan lebih untuk meningkatkan pemahaman yang seragam terhadap pasien. Kondisi yang terjadi dalam penelitian ini

memiliki keterkaitan dengan penelitian (Siboro dan Handini, 2021), yang melakukan studi untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan kepada pasien di Ruang Rawat RSUD Dolok Sanggul Humbang Hasundutan yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kejelasan informasi dengan tingkat pemahaman oleh pasien akan informasi yang disampaikan, selanjutnya dengan penelitian (Minaria dan Sitorus, 2021) di Rumah Sakit Umum Daerah Porsea Kabupaten Toba Samosir menunjukkan bahwa pasien yang digali pada saat melakukan kunjungan ke Puskesmas terdistribusi sebanyak 47.9% merasa tidak puas dan 54.9% mengutarakan pelayanan tidak prima. Sehingga melalui penelitian yang dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa terdapat hubungan kelima dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Mengapa Banyak Pasien yang Tidak Puas terhadap Pelayanan Puskesmas Siatas Barita, Kabupaten Tapanuli Utara Tahun 2022

Temuan dari sub fokus penelitian ini yakni terkait alasan mengapa banyak pasien yang tidak puas terhadap pelayanan di Puskesmas Siatas Barita tahun 2022 yakni sikap dari petugas kesehatan dalam memberikan informasi terlalu cepat kepada pasien sehingga dikawatirkan mereka belum paham betul dengan informasi yang telah diberikan, seperti halnya: petugas menjelaskan informasi sembari berbincang dengan petugas yang lain dan sering mengoper pasien untuk ditangani oleh petugas lainnya, durasi komunikasi antara pasien dengan dokter yang cukup terbatas, hal ini dapat disebabkan oleh ketersediaan tenaga dokter yang minim dan diikuti dengan jumlah pasien yang berkunjung juga terus meningkat, kapabilitas petugas kesehatan masih tergolong rendah, berdasarkan konfirmasi dari komitmen pernyataan informan kunci bahwa kurangnya kegiatan pengembangan kompetensi bagi tenaga kesehatan Puskesmas Siatas Barita akan berpengaruh terhadap kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan kesehatan. Upaya pengembangan dimaksud dapat berupa kegiatan pelatihan *Interpersonal Technical Services*. Perihal dengan kondisi diatas, hasil penelitian oleh (Lie et al. 2021) yang dilakukan di Rumah Sakit Henan pada pasien dengan berbagai karakteristik pasien, ditemukan bahwa pasien yang merasa tidak puas juga diakibatkan oleh waktu konsultasi yang diberikan oleh dokter dan tenaga kesehatan cenderung terlalu singkat. Lebih dalam ditekankan lagi bahwa komitmen dalam mempercayai

informasi dan tindakan yang diberikan oleh petugas kesehatan merupakan sikap yang terbangun diantara kedua pihak dan pada umumnya akan timbul pada bagian awal pelayanan. Terkait temuan sub fokus poin ketiga, petugas kesehatan harus betul-betul menyikapi bahwa mereka adalah orang yang paling penting didalam memberikan pelayanan kesehatan, tanpa perantara petugas kesehatan maka proses pengobatan tidak dapat berjalan dengan baik, meskipun petugas kesehatan sudah memberikan yang terbaik tetapi terdapat juga beberapa yang belum memberikan pelayanan secara maksimal sehingga terdapat responden yang menyatakan bahwa tidak puas terhadap pelayanan ketika melakukan kunjungan ke Puskesmas. Hal ini sejalan dengan penelitian Sinaga et al (2021) dan Munawir (2018) yakni melalui penelitian mereka dinyatakan bahwa dari 7 faktor yang dianalisis terdapat 2 faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien yakni *interpersonal* dan *technical*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan petugas kesehatan meskipun petugas sudah memberikan pelayanan prima secara maksimal.

Apa Upaya Pimpinan Puskesmas untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Puskesmas Siatas Barita Kabupaten Tapanuli Utara Tahun 2022

Temuan dari sub fokus bahwa komitmen pernyataan yang disampaikan oleh pasien berupa pengelolaan layanan pada bagian pendaftaran yang harus dioptimalkan, perlu dikaji kembali terkait manajemen dan peningkatan alur pelayanan di Puskesmas Siatas Barita dan urgensi penambahan tenaga dokter guna menekan penumpukan pasien dan sesi pelayanan yang tidak singkat. Sedangkan komitmen dari informan kunci membenarkan bahwa memang perlu diperhatikan proses manajemen dan evaluasi terkait pelayanan yang diberikan di Puskesmas Siatas Barita dan penambahan tenaga kesehatan khususnya dokter sudah seharusnya dilakukan guna memaksimalkan durasi pelayanan kepada pasien untuk meningkatkan pemahaman akan pasien terkait informasi sesuai dengan keluhan mereka. Penelitian yang dilakukan oleh Lis et al (2011) di Puskesmas Kumashi Gana terhadap pasien yang melakukan pengobatan, ditemukan bahwa kondisi kesehatan pasien yang semakin buruk akibat kegiatan kunjungan berulang yang diakibatkan oleh ketersediaan tenaga kesehatan yang minim.

Selanjutnya lebih dalam akan temuan pada sub fokus diatas juga memiliki keteerkaitan dalam penelitian yang dilakukan oleh Suyitno (2018) melalui studi terhadap kepuasan pasien yang berkunjung di RSUD Kabupaten Malang yang menekankan bahwa dimensi *tangible* dan *reliability* saling berhubungan dan tidak mudah untuk dikendalikan, misalnya kenyamanan yang bersumber dari prasaranan kesehatan yang berkualitas baik akan menimbulkan tingkat penerimaan yang tinggi terhadap pelayanan yang diterima.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien memang sangat menitikberatkan pada tingkat perhatian yang diperikan oleh tenaga kesehatan. Hal ini sering juga disebut dengan istilah *personal capability* khususnya terkait tingkat komunikasi yang dimiliki oleh petugas kesehatan tersebut (Alim dkk, 2023).

SIMPULAN

berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa dimensi pelayanan yang paling banyak dikeluhkan tidak puas oleh pasien yang bersumber dan melekat dari kapabilitas tenaga kesehatan yakni aspek *reliability* dan aspek *empathy*. Dimensi pelayanan yang menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien yang bersumber dari internal tenaga kesehatan di Puskesmas Siatas Barita yaitu aspek *tangible*; sistem pengelolaan pelayanan diawal (bagian pendaftaran) tergolong kurang efektif dan kondisi ruang tunggu yang kurang kondusif serta ketidaktersediaan unit keamanan khusus.

DAFTAR PUSTAKA

Alim, M. C. ., Indar, I., & Harniati, H. (2023). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Klinik Engsar Polewali Mandar. *Jurnal Ners*, 7(2), 829–836. <https://doi.org/10.31004/jn.v7i2.15096>

Andriani, A.-. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>

Arab, M., Tabatabaei, S. M. G., Rashidian, A., Forushani, A. R., & Zarei, E. (2012). Ijph-41-71.Pdf. *Iran Journal of Public Health*, 41(9), 71–77.

Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, D. P. K. R. (2021). *Pedoman pelayanan Rumah Sakit Pada Masa Pandemi Covid-19*.

Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>

Lie, S., Li, G., Liu, N., & Hongwei, W. (2021). The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust. *Inquiry (United States)*, 58. <https://doi.org/10.1177/00469580211007221>

Lis, C. G., Rodeghier, M., & Gupta, D. (2011). The relationship between perceived service quality and patient willingness to recommend at a national oncology hospital network. *BMC Health Services Research*, 11(1), 46. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-11-46>

Minaria, & Sitorus, P. (2021). Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Porsea Kabupaten Toba Samosir. *Jurnal Ners Indonesia*, 7(2), 54–64. <http://36.91.220.51/ojs/index.php/JNI/article/view/97>

Rahmiati, R., & Temesveri, N. A. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 13–21. <https://doi.org/10.23917/jk.v13i1.11097>

Siboro, K., & Handini, M. C. (2021). *Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2021*. 7(1), 594–601.

Suyitno. (2018). Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kabupaten Malang). *Journal of Applied Business Administration*, 2(1), 129–143.

Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43–52. <https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615>