KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP PUSKESMAS DINOYO KOTA MALANG

Oktaviana Bibu

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Tribhuwana Tungadewi
Email: oktavianabibu2310@gmail.com

***Abstract:** Public service is a service that is very important for the community and a top priority for the implementation of public services. This study aims to determine the quality of inpatient services at Dinoyo Health Center. This research method uses a type of qualitative research. Data obtained from primary data and secondary data. Data collection uses interviews, observation and documentation. The results of the study show that the services provided to general patients and health BPJS patients at the Dinoyo Health Center are of quality seen from: reliability, responsiveness / responsiveness, assurance / assurance, empathy / empathy. Supporting factors for quality inpatient services are the attitude of employees who are polite and courteous, simplicity of flow and affordable costs. However, there are still inhibiting factors that need to be improved, namely the lack of supporting facilities and infrastructure, such as: the seats at the drug withdrawal counters are lacking, the wifi network is slow, and the lack of staff that is not suitable for the number of patients.*

***Keywords:** Service Quality, Inpatient Care, Center Services*

Abstrak: Pelayanan publik adalah Pelayanan yang sangat penting untuk masyarakat dan menjadi prioritas utama bagi penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Dinoyo. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data menggunakan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien umum dan pasien BPJS kesehatan di Puskesmas Dinoyo sudah berkualitas yang dilihat dari: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Faktor pendukung pelayanan rawat inap yang berkualitas adalah sikap pegawai yang ramah sopan dan santun, kesederhanaan alur dan biaya terjangkau. Namun, masih ada faktor penghambat yang perlu diperbaiki yaitu kurangnya sarana dan prasarana penunjang, seperti: kursi pada loket pengambilan obat yang kurang, jaringan wifi yang lambat, serta kurangnya jumlah pegawai .

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Rawat Inap, Pelayanan Puskesmas

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dapat dikatakan pelayanan yang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia karena pelayanan publik sangat penting untuk masyarakat dan menjadi prioritas utama bagi penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas sangat diharapkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar, namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah selama ini masih banyak keluhan. Murah nya biaya pengobatan maupun perawatan yang di berikan oleh pemerintah seolah menjadi alasan bagi pemberi layanan untuk tidak memberikan pelayanan yang optimal. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas sangat diharapkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar namun pada kenyataannya, pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah selama ini masih banyak keluhan. Hal ini diperkuat dalam penelitian Wulan, dkk. (2016), yang menyatakan bahwa meningkatnya kemajuan yang dialami dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, dirasakan terjadinya perubahan pola pikir masyarakat. Sebagai pemimpin dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai

dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pelayanan-pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan lainnya. Pelayanan Rawat Inap adalah Suatu proses perawatan terhadap pasien yang karena alasan atau sakit tertentu, pasien harus diinapkan guna mendapatkan perawatan dan pengontrolan dari dokter dan petugas kesehatan secara lebih intensif. Namun ada citra yang kurang baik dari masyarakat terhadap pelayanan kesehatan baik dari sisi pemberian pelayanan, pemberian obat-obatan dan sarana prasarana.

Sinambela dalam Pasolong (2010:199) Pelayanan Publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk dalam fisik. Pendapat lain dari Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006:4) Pelayanan publik atau suatu pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik yaitu segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku. Surjadi (2012:166) Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kualitas layanan merupakan pelayanan terbaik yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau lembaga yang memberi kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat dan pada gilirannya kepuasan itu akan menciptakan loyalitas pelanggan atau masyarakat kepada seseorang/kelompok/lembaga yang memberikan pelayanan tersebut. Sejalan dengan pendapat tersebut, hasil penelitian yang dilakukan oleh Rohman, dkk. (2016) menunjukkan bahwa hal yang paling utama mengukur kualitas pelayanan adalah dengan melihat kepuasan pihak yang dilayani. Hal ini dibuktikan dengan di terbitnya Standar Pelayanan Publik Menurut Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2011:135) untuk mengetahui standar pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut, yaitu: *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati).

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono, (2014:9) metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *pos positivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan Puskesmas Dinoyo dari perspektif pelanggan internal. Penelitian dilakukan pada Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Informan penelitian terdiri dari: Mantri, Bidan, Petugas Loket, serta pasien BPJS dan pasien umum. Instrumen dari penelitian ini adalah peneliti sendiri, *Interview Guide*, Catatan Lapangan dan *Handphone* (Kamera atau *Tape Recorder*). Penelitian ini mengumpulkan data primer dan data sekunder. Penelitian ini mengumpulkan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara mendalam terhadap para informan yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan pasien, serta observasi atau pengamatan langsung yang

dilakukan oleh peneliti sendiri. Sedangkan data sekunder diperoleh dari: Alur pelayanan rawat inap Puskesmas Dinoyo, struktur organisasi Puskesmas Dinoyo, dan data pasien rawat inap Puskesmas Dinoyo. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini melalui wawancara mendalam dan observasi langsung. Data wawancara direkam melalui *Handphone* yang disalin dalam bentuk file. Analisis hasil observasi bertujuan untuk mengamati Puskesmas Dinoyo. Lokasi penelitian ini berada di Puskesmas Dinoyo, Kota Malang (Jl. MT.Haryono No.212, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang). Adapun Analisis Data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai dalam pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas yang dilakukan dalam analisis data adalah *Data Reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), *Conclusion drawing/verication* (penarikan kesimpulan).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Dinoyo Kota Malang

1. Bukti Langsung/ *Tangibles*

Kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Puskesmas Dinoyo sangat penting, namun masih belum memuaskan. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai sangat membantu proses pelayanan, maka dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana yang disediakan Puskesmas Dinoyo dalam memberikan pelayanan kepada pasien belum memuaskan. Hasil penelitian mengenai petugas loket, pegawai tata usaha dan di dukung hasil wawancara pasien bahwa sarana dan prasarana yang ada sudah membantu, untuk mempermudah pelayanan disediakan komputer, pegawai mendata pasien tidak lagi secara manual, disediakan jaringan wifi untuk mengakses pasien BPJS yang terdaftar selain itu juga adanya ruangan tunggu yang bersih, di lengkapi dengan televisi sehingga pasien merasa nyaman dan tidak bosan selama melakukan pelayanan, akan tetapi masih adanya sarana penunjang yang dibutuhkan belum disediakan seperti tempat duduk yang kurang, dan jaringan wifi yang lambat.

2. Keandalan/*Reliability*

Keandalan pegawai memberikan pelayanan yang cepat sangat diharapkan masyarakat, seperti halnya loket pendaftaran Puskesmas Dinoyo memberikan pelayanan yang cepat berdasarkan prosedur yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan kepada pasien bahwa pegawai sudah memberikan pelayanan yang cepat dengan pasien melengkapi persyaratan dan mengikuti alur pelayanan yang ada maka proses pelayanan akan cepat dan pelayanan disesuaikan dengan nomor antrian, persyaratan yang diberikan mudah dan tidak berbelit-belit. Hasil observasi pelayanan loket pendaftaran cepat, persyaratan sangat mudah dan tidak berbelit-belit. Pasien mengisi rekam medik dan menunggu panggilan pelayanan kesehatan, pasien datang langsung dilayani dan disesuaikan nomor antrian dan prosedur pelayanan sudah terpampang di dinding oleh pelayanan, dan untuk pasien memiliki kartu BPJS mengambil nomor antrean di panggil untuk mendaftar di loket mengisi rekam medik kemudian mengecek data di loket dan menunggu panggilan pelayanan kesehatan sesuai dengan urutan rekam medik yang sudah ditentukan. Sesuai dengan standar Puskesmas bidang pelayanan kesehatan Provinsi Jawa Timur bahwa persyaratan pelayanan terpampang di dinding/diumumkan dengan menempatkan di tempat yang mudah dilihat oleh pasien, adapun persyaratan pelayanan dan kewajiban pasien yang datang berobat: Membawa kartu identitas (KTP/SIM) untuk mengetahui alamat dengan jelas untuk kunjungan pertama kali, membawa kartu berobat: membawa kartu askes bagi pengguna layanan askes membawa kartu jamkesmas bagi pengguna layanan jamkesmas membawa kartu BPJS bagi pengguna BPJS dan bagi pengguna pelayanan umum yang sudah berkunjung membawa kartu kunjungan/berobat.

3. Daya Tanggap/*Responsiveness*

Dapat diketahui bahwa respon atau kesigapan petugas loket pendaftaran Puskesmas Dinoyo untuk mengenali, memahami kebutuhan pasien sangat membantu masyarakat. Seperti yang diungkapkan pasien. Hal ini didukung dengan hasil penelitian dan observasi bahwa sudah disediakan kotak saran di loket pendaftaran dan di pelayanan kesehatan. Adanya perhatian petugas dengan menyediakan kotak saran untuk pasien sangat membantu untuk memperbaiki kualitas pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Berdasarkan penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang lebih lanjut diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut termasuk komponen standar pelayanan minimum.

4. Jaminan/*Assurance*

Jaminan bagi pasien kesehatan untuk mendapatkan pelayanan yang nyaman melalui sikap pegawai yang ramah, sopan santun, serta rasa aman bebas dari bahaya selama di lingkungan Puskesmas telah diberikan dengan baik dan diterima masyarakat. Berdasarkan penyajian data tersebut pegawai menjamin pelayanan dengan ramah, sopan santun sesuai dengan Janji Layanan Puskesmas Dinoyo. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien sikap petugas yang sopan, ramah, tulus, sepenuh hati dan kondisi keamanan yang terjaga akan mempermudah pelayanan dan memberikan kenyamanan bagi pasien. Hal ini sesuai pernyataan Budiarto (2015:71) yang mengatakan bahwa Kesopanan dalam memberikan pelayanan menjadi hal yang penting karena dengan demikian pasien dapat memberikan nilai yang baik kepada petugas.

5. Empati/*Empathy*

Wawancara yang diperoleh dari petugas loket pendaftaran, dapat diketahui bahwa kepedulian pegawai kepada pasien adalah baik. Petugas selalu menyampaikan rasa empatinya dengan baik, sopan, ramah, tulus. Selain itu, penyampaian kegiatan di Puskesmas induk disebarkan juga melalui Puskesmas Pembantu dan bidan desa. Petugas kesehatan di Puskesmas Dinoyo menyampaikan informasi secara terbuka dengan cara komunikasi yang sopan, santun kepada pasien berkaitan dengan proses pelayanan, hal ini sangat penting dilakukan sehingga pasien mengetahui kegiatan yang akan dilaksanakan.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Dinoyo Kota Malang

Guna memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas bagi pasien tidak terlepas dari faktor pendorong dan penghambat. Faktor yang mendukung kualitas pelayanan rawat inap Puskesmas Dinoyo adalah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan ramah, berbicara sopan santun sesuai dengan janji layanan yang sudah dipegang teguh sehingga masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Adapun pelayanan yang diberikan sangat mudah dengan persyaratan serta alur pelayanan yang sederhana Puskesmas telah memberikan pelayanan yang baik Alur pelayanan, persyaratan, serta jadwal dan waktu pelayanan sudah dibuat dalam bentuk tabel dan di tempel di dinding sehingga mudah untuk memahaminya. Bagi pasien umum, biaya kesehatan di Puskesmas Dinoyo terjangkau. Sementara bagi pasien BPJS, pasien mendapatkan pelayanan gratis sesuai dengan pelayanan yang dijamin BPJS.

Kurangnya sarana dan prasarana penunjang di ruangan tunggu pasien sehingga pasien masih saja kekurangan tempat duduk, juga jaringan wifi yang kadang lambat menghambat

pelayanan khususnya di loket untuk mengecek data pasien BPJS yang terdaftar di Wilayah kerja Puskesmas Dinoyo. Kurangnya televisi pada kamar rawat inap menjadi faktor penghambat lain yang membuat pasien merasa jenuh. Adapun ketidak sesuaian antara jumlah pegawai yang kadang ramai, untuk itu jumlah pegawai masih perlu penambahan. Adapun pegawai loket pendaftaran adalah 3 orang, namun pegawai tidak hanya mendaftarkan nama pasien tetapi juga mengantarkan lis pasien ke loket pelayanan kesehatan, oleh sebab itu, masih diperlukan penambahan pegawai muda.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan rawat inap di Puskesmas Dinoyo dilihat dari sisi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* sudah baik dan sangat membantu masyarakat. Pegawai memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit, pegawai melayani dengan sikap ramah, tulus, sopan sehingga pasien merasa nyaman. Petugas bersedia menyampaikan dan memberikan informasi dengan cara komunikasi yang ramah dan mudah dimengerti oleh pasien. Dalam memberikan pelayanan bagi pasien di Puskesmas Dinoyo, ada beberapa faktor pendukung dan penghambat pelayanan. Pelayanan rawat inap Puskesmas Dinoyo didukung dengan sikap pegawai yang ramah, sopan, tulus kepada pasien, kesederhanaan alur pelayanan dan persyaratan yang mudah, serta biaya yang ditanggung pasien untuk pendaftaran sampai memperoleh pelayanan kesehatan terjangkau. Sedangkan faktor penghambat pelayanan adalah dari sisi *tangibles* yaitu kurangnya sarana dan prasarana kursi atau bangku panjang, wifi, televisi di ruangan rawat inap dan jumlah pegawai yang terbatas.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiarto. 2015. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Enrekang Kabupaten Enrekang*. Skripsi, Universitas Hasanuddin.
- Dedy, Rully. 2010. *Kualitas Pelayanan Puskesmas Karangdowo Kabupaten Klaten Kepada Pasien Jamkesmas*. Skripsi, Universitas 11 Maret.
- Irwan, Handi. 2002. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT. Elex. Media Komputindo
- Pasolong, Harbani. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsi. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rohman, Abd, dkk. 2016. *Manajemen Strategis SKPD Dalam Upaya Mewujudkan Pelayanan Terbaik Dinas Sosial Kabupaten Malang*. Jurnal Reformasi, diakses 12 Juni 2019 dari <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/reformasi/article/view/690>
- Sadhana, Kridawati. 2012. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang. Percetakan CV. Citra.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.