



Efektivitas Dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas DTP Gununghalu

Widaningsih

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis / Manajemen, Universitas Teknologi Digital

Email: Widaningsih10119162@Digitechuniversity.Ac.Id

Ida Jalilah Fitria

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis / Manajemen, Universitas Teknologi Digital

Email: Idajalilah@Digitechuniversity.Ac.Id

Korespondensi Penulis: Widaningsih10119162@Digitechuniversity.Ac.Id

Abstract. *This study aims to determine the Effectiveness and Efficiency of Health Services at Puskesmas DTP Gununghalu. The research method used a qualitative descriptive approach with data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. The informants were selected using purposive sampling technique. Based on the research findings, it can be concluded that the quality of services at Puskesmas DTP Gununghalu can be considered effective and efficient. The procedures carried out at the health center were optimal, as reflected in the high level of patient satisfaction. The service delivery time was efficient, the cost of healthcare was affordable, and the range of healthcare products provided was sufficient. The available facilities and infrastructure were adequate, and the competence of the service providers was aligned with their respective fields. As a recommendation, Puskesmas DTP Gununghalu can continuously improve the quality of services and provide a better experience for patients seeking healthcare.*

Keywords: *Effectiveness and Efficiency, Health Services, Puskesmas*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas DTP Gununghalu. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif metode deskriptif dengan pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas DTP Gununghalu dapat dikatakan efektif dan efisien. Prosedur pelayanan yang dilakukan di puskesmas tersebut telah optimal, sebagaimana tercermin dari tingkat kepuasan pasien yang mayoritas merasa puas. Waktu penyelesaian pelayanan tergolong efisien, biaya pelayanan kesehatan terjangkau, dan produk pelayanan kesehatan yang disediakan sudah cukup lengkap. Sarana dan prasarana yang tersedia juga memadai, serta kompetensi petugas pelayanan sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sebagai rekomendasi, Puskesmas DTP Gununghalu dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien yang datang untuk mendapatkan perawatan kesehatan.

Kata Kunci : Efektivitas dan Efisiensi, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas

PENDAHULUAN

Setiap individu memiliki hak atas pelayanan kesehatan sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945, yang bertujuan untuk kualitas atau jumlah sumber daya, intervensi, atau program-program yang berkontribusi pada kesehatan individu dan masyarakat secara keseluruhan. Dedikasi ini dilakukan melalui tindakan yang bersifat promotif dan preventif, dengan tujuan menjaga dan meningkatkan kesehatan (Anggraeni, 2019: 2). Pentingnya kesehatan bagi manusia tidak dapat disangkal, karena masalah kesehatan dapat mengganggu kegiatan sehari-hari. Demi memastikan kesehatan yang baik,

diperlukan sistem pelayanan kesehatan yang efektif dan optimal yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat agar mencapai kehidupan yang sehat (Ridhani, 2021).

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dikelola oleh pemerintah dengan baik. Untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan memberikan kepuasan kepada pasien, penyelenggaraan pelayanan kesehatan perlu efektif. Hal ini juga berdampak pada keinginan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan yang disediakan oleh lembaga tersebut (Hariyoko, 2021).

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, birokrasi perlu berfokus pada aspek profesionalisme, responsivitas, dan kepuasan pengguna layanan. Dengan memastikan standar pelayanan yang jelas dan terpublikasikan, serta mengutamakan efisiensi dan akuntabilitas, birokrasi dapat memberikan layanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini penting untuk memenuhi harapan dan kebutuhan penerima layanan, sehingga tercapai kepuasan dan kesejahteraan yang diinginkan. (Sari, 2019).

kepuasan penerima layanan menjadi tolak ukur penting dalam mengevaluasi keberhasilan pemberian layanan. Pelayanan yang efektif dan efisien tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dasar, tetapi juga dengan kepuasan pelanggan. Dalam upaya mencapai kepuasan penerima layanan, penyedia layanan harus berfokus pada pemahaman dan pemenuhan kebutuhan serta harapan penerima layanan. Hal ini akan membantu menciptakan pengalaman positif bagi penerima layanan dan memperkuat hubungan antara penyedia layanan dan masyarakat. (Karno, 2020:40). Setiap penerima layanan memiliki harapan dan keinginan terhadap produk atau jasa pelayanan yang disediakan oleh institusi penyedia layanan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, pelayanan dikatakan bermutu jika memenuhi persyaratan yang dapat memuaskan pasien. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan meliputi aspek ketersediaan pelayanan, kewajaran pelayanan, kesinambungan pelayanan, penerimaan pelayanan, ketercapaian pelayanan, keterjangkauan pelayanan, efisiensi pelayanan, dan mutu pelayanan (Ratih, 2019:11-12).

Dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan yang baik, penting bagi penyedia layanan untuk memperhatikan semua aspek tersebut agar kepuasan pasien terpenuhi. Ketersediaan, kewajaran, dan kesinambungan pelayanan harus dijaga agar pasien merasa pelayanan yang diberikan memadai dan dapat diandalkan. Penerimaan pelayanan yang baik, aksesibilitas yang memadai, serta keberlanjutan finansial dan efisiensi operasional juga perlu diperhatikan. Selain itu, mutu pelayanan harus menjadi fokus utama untuk

memastikan pasien mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Dengan memperhatikan semua aspek ini, institusi pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mencapai standar pelayanan kesehatan yang bermutu. Penyedia layanan kesehatan harus berkomitmen untuk terus memantau dan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pasien secara menyeluruh.

Berdasarkan penelitian Dimuru & Rumau (2021) yang mengutip A.Pananrangi M (2020), Puskesmas memiliki peran penting dalam melayani masyarakat. Namun, keberhasilan operasional Puskesmas tidak dapat tercapai secara optimal jika tidak ada dukungan dan kerjasama dari masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan oleh otoritas kesehatan memiliki harapan yang tinggi terkait tanggung jawab dari pelayanan yang diberikan. Ini menunjukkan bahwa setiap Puskesmas harus menunjukkan kinerja yang baik dalam upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat yang dilayani. Puskesmas perlu berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan dan memastikan bahwa kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik. Kerjasama dan partisipasi aktif dari masyarakat juga sangat penting dalam mendukung kelancaran dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Pelayanan kesehatan harus memiliki efektivitas yang maksimal, yang berarti mampu menyembuhkan atau mengurangi keluhan yang dialami oleh pasien, serta mencegah timbulnya penyakit dan penyebaran penyakit yang ada. Efektivitas pelayanan kesehatan ini sangat tergantung pada penggunaan standar pelayanan kesehatan dengan tepat, konsisten, dan sesuai dengan kondisi lokal. Dalam konteks sumber daya kesehatan yang terbatas, dimensi efisiensi dalam pelayanan kesehatan menjadi sangat penting. Dalam peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan, penting bagi penyedia pelayanan untuk menggunakan standar yang telah ditetapkan dengan benar dan konsisten. Dengan demikian, pelayanan kesehatan dapat memberikan hasil yang optimal sesuai dengan kebutuhan pasien dan situasi yang ada. Sumber daya kesehatan yang terbatas juga harus dikelola dengan efisien agar dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat. Dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan, perlu adanya koordinasi yang baik antara penyedia pelayanan, pemerintah, dan masyarakat. Dukungan dari semua pihak sangat penting untuk menciptakan sistem pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien, sehingga masyarakat dapat mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan tepat waktu sesuai dengan kebutuhan mereka.

Puskesmas DTP Gununghalu merupakan unit pelayanan teknis Dinas Kesehatan

Kabupaten Bandung Barat yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah Kecamatan Gununghalu Kabupaten Bandung Barat membuat masyarakat sangat berharap banyak dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas, baik dari pelayanan setiap tenaga medis dan pegawainya, ketersediaan obat-obatan yang dibutuhkan dalam pengobatan maupun sarana prasarana.

Terlihat bahwa terdapat beberapa masalah di Puskesmas DTP Gununghalu, di antaranya adalah kurang lengkapnya ketersediaan alat kesehatan, waktu tunggu yang lama di bagian pendaftaran, penanganan pasien yang terlalu santai, dan sikap pegawai yang kurang ramah. Masalah-masalah ini berdampak pada tingkat kepuasan pasien yang berobat ke Puskesmas DTP Gununghalu.

Berikut adalah data komplain dari beberapa pasien yang pernah berobat ke Puskesmas DTP Gununghalu.

Tabel 1.1 Data Komplain Puskesmas

No	Komplain	Jumlah Pasien
	Lama di bagian pendaftaran	3
	Kurangnya kerapihan, dari mulai tempat duduk, ruang tunggu, kurang penataan tempat	1
	Kurang ramah dalam menangani pasien	3
	Masih kurang dalam fasilitas alat kesehatan	2
	Terlalu santai dalam menangani pasien	2

Sumber : Data Olahan peneliti

Berdasarkan uraian di atas dijelaskan bahwa masih terdapatnya keluhan terkait pelayanan yang ada di Puskesmas DTP Gununghalu, keluhan yang terbanyak yaitu “lama dibagian pendaftaran” dan “kurang ramah dalam menangani pasien”. Dengan 3 keluhan, hal ini menunjukkan bahwa masih harus meningkatkan pelayanan di Puskesmas DTP Gununghalu. Untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul

“Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas DTP Gunungghalu”.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan publik melibatkan serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku. Ini termasuk barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh lembaga pelayanan publik kepada warga negara dan penduduk. Perusahaan layanan publik dan entitas hukum lainnya didirikan khusus untuk melaksanakan tugas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik bertujuan memberikan kepuasan kepada pengguna jasa. Dalam melaksanakan pelayanan publik, instansi penyedia harus mematuhi beberapa asas. Keputusan Menpan Nomor 63/2003 mengidentifikasi asas-asas pelayanan publik sebagai berikut:

1. **Transparansi:** Pelayanan publik harus terbuka, mudah diakses, memadai, dan mudah dipahami.
2. **Akuntabilitas:** Pelayanan publik harus dipertanggungjawabkan sesuai perundang-undangan yang berlaku.
3. **Kondisional:** Pelayanan publik harus sesuai dengan kemampuan pemberi dan penerima layanan, dengan memperhatikan efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif:** Pelayanan publik harus mendorong partisipasi masyarakat, memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka.
5. **Kesamaan Hak:** Pelayanan publik tidak boleh diskriminatif berdasarkan suku, ras, agama, golongan, gender, atau status ekonomi.
6. **Keseimbangan Hak:** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus saling memenuhi hak dan kewajiban sesuai peraturan yang berlaku.

Dengan mematuhi asas-asas ini, diharapkan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat bagi masyarakat. Sepuluh prinsip pelayanan publik yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah sebagai berikut:

1. **Kepraktisan:** Prosedur pelayanan publik harus sederhana untuk dipahami, dan diterapkan.
2. **Transparansi:** Persyaratan teknis dan pengelolaan, unit kerja atau otoritas yang bertanggung jawab, rincian biaya, dan panduan pembayaran harus jelas.
3. **Pengaturan waktu yang jelas :** Pelaksanaan pelayanan publik harus terpenuhi dalam batas waktu yang telah ditetapkan.
4. **Keakuratan :** Produk pelayanan publik harus diterima dengan validitas dan kecocokan yang tepat.

5. Keselamatan: Pelaksanaan dan produk pelayanan publik harus menjamin keamanan dan kepastian hukum.
6. Tanggungjawab: Kepemimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau wakil yang ditetapkan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian resolusi masalah.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana: Sarana dan peralatan kerja harus memadai, termasuk sarana teknologi, telekomunikasi, dan informatika.
8. Kemudahan Akses: Tempat dan lokasi pelayanan harus mudah dijangkau dan memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan: Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan: Lingkungan pelayanan harus tertib, nyaman, bersih, rapi, indah, sehat, dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti parkir dan toilet.

Dengan mematuhi prinsip-prinsip ini, diharapkan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik, memberikan manfaat, dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Penting untuk mengembangkan dan menerapkan standar pelayanan yang sesuai dengan jenis layanan yang disediakan dan mempertimbangkan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Proses perumusan dan penyusunan standar ini harus melibatkan partisipasi masyarakat dan stakeholder lainnya, termasuk aparat birokrasi, untuk mendapatkan saran dan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Standar pelayanan publik yang diatur dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 minimal mencakup prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pelayanan. Dengan standar pelayanan yang jelas, diharapkan pelayanan publik dapat lebih transparan, akuntabel, efisien, dan memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.

Efektivitas adalah ukuran sejauh mana tujuan telah atau sedang dicapai. Manajemen bertujuan untuk meningkatkan efektivitas. Dalam konteks pelayanan, efektivitas berarti memberikan perlakuan dan pelayanan yang sesuai dengan pengetahuan saat ini untuk mencapai hasil yang diinginkan. Sementara itu, efisiensi adalah cara mencapai hasil akhir dengan menggunakan jumlah sumber daya yang diperlukan atau seminimal mungkin. Dalam pelayanan kesehatan, efektivitas berarti menyediakan layanan yang berkaitan dengan hasil pelayanan yang diberikan dengan menggunakan sumber daya yang efisien kepada pasien.

Pelayanan kesehatan harus efektif dalam mengobati atau mengurangi keluhan,

mencegah penyakit, dan menangani penyebaran penyakit. Efektivitas ini tergantung pada penggunaan standar pelayanan kesehatan yang tepat, konsisten, dan sesuai dengan situasi lokal. Kompetensi teknis dalam memilih alternatif dan mengikuti prosedur standar juga penting dalam mencapai efektivitas. Di sisi lain, efisiensi dalam pelayanan kesehatan penting karena sumber daya yang terbatas. Pelayanan yang efisien dapat melayani lebih banyak pasien dan masyarakat dengan biaya yang lebih rendah. Analisis efisiensi dan efektivitas membantu dalam memilih intervensi yang paling efisien.

Pemerintah memiliki beberapa instansi yang didirikan untuk mencapai tujuan dan aspirasi bangsa dan negara. Salah satu contohnya adalah puskesmas, yang merupakan lembaga negara yang memiliki indikator efektivitas sebagai standar penilaian untuk mengukur pencapaian tujuan organisasi. Indikator-indikator efektivitas yang dapat digunakan mencakup ketepatan dalam menentukan waktu, menghitung biaya, pengukuran, pengambilan keputusan, berpikir, melaksanakan instruksi, menentukan tujuan, dan mencapai sasaran. Dengan memenuhi indikator-indikator efektivitas ini, puskesmas dapat dinilai secara objektif dalam mencapai tujuan mereka.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut Bodgan & Taylor seperti yang dikutip oleh Marpaung (2019), penelitian deskriptif adalah sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan yang berasal dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan data dan fakta secara objektif dari kenyataan yang ada di lapangan pada saat penelitian dilakukan. Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Untuk mengumpulkan data, peneliti menggunakan beberapa metode, antara lain observasi partisipatif, di mana peneliti terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau menjadi subjek penelitian, wawancara sebagai cara untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam dari subjek penelitian dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan, dan dokumentasi untuk mencatat dokumen dan data yang relevan dengan penelitian ini. Data dari dokumentasi berfungsi sebagai bukti dari hasil wawancara yang dilakukan.

Companies that have competence in the fields of marketing, manufacturing and innovation
can make its as a source to achieve competitive advantage

(Daengs GS, et al. 2020:1419).

The research design is a plan to determine the resources and data that will be used to be processed in order to answer the research question.

(Asep Iwa Soemantri, 2020:5).

Standard of the company demands regarding the results or output produced are intended to develop the company.

(Istanti, Enny, 2021:560).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Puskesmas DTP Gununghalu memiliki sejarah yang singkat. Sebelumnya, Puskesmas Gununghalu adalah Puskesmas TTP (Tanpa Tempat Perawatan). Namun, kemudian bertransformasi menjadi Puskesmas DTP (Dengan Tempat Perawatan). Puskesmas DTP Gununghalu merupakan unit pelayanan teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung Barat yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah Kecamatan Gununghalu, Kabupaten Bandung Barat. Puskesmas DTP Gununghalu memiliki visi untuk mencapai masyarakat Gununghalu yang sehat, sejahtera, dan mandiri.

Misi Puskesmas DTP Gununghalu meliputi menjalin kerjasama dengan lintas sektoral terkait dalam pelayanan pembangunan kesehatan, menyelenggarakan pembangunan berwawasan kesehatan di wilayah kerjanya, mendorong kemandirian hidup sehat bagi keluarga dan masyarakat di wilayahnya, serta memasyarakatkan. Perilaku hidup bersih dan sehat. Motto Puskesmas DTP Gununghalu adalah "IDAMAN" yang berarti Ikhlas Dalam Pelayanan. Puskesmas ini berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang inovatif, dinamis, amanah, mandiri, aman, dan nyaman kepada masyarakat. Puskesmas DTP Gununghalu menjadikan tata nilai ini sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan yang terbaik.

Pelayanan publik adalah penyediaan layanan kepada individu, masyarakat, dan organisasi lain yang memiliki kepentingan pada suatu lembaga, sesuai dengan peraturan dan prosedur yang ditetapkan, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat, dan setiap individu memiliki hak yang dijamin oleh hukum untuk mendapatkan kesehatan. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan adalah faktor kunci dalam mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan dalam pelayanan kesehatan dianggap sebagai investasi dalam sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera. Sebagai sebuah pusat

pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh pemerintah, Puskesmas DTP Gununghalu perlu terus meningkatkan efisiensi operasionalnya agar memenuhi standar pelayanan kesehatan yang baik. Pelayanan kesehatan yang baik adalah yang mampu mengatasi keluhan pasien dan menyebabkan kepuasan, karena kepuasan pasien adalah indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Efektivitas dan efisiensi adalah dua konsep penting dalam penelitian ini. Efektivitas menggambarkan sejauh mana tujuan dapat dicapai, sementara efisiensi berkaitan dengan cara mencapai tujuan dengan menggunakan sumber daya minimal. Dalam penelitian ini, indikator-indikator efektivitas digunakan sebagai panduan dalam mengevaluasi pelayanan kesehatan di Puskesmas DTP Gununghalu. Peneliti menggunakan indikator efektivitas dan efisiensi yang dijelaskan dalam Standar Pelayanan Publik, sesuai dengan Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Indikator-indikator tersebut mencakup prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas DTP Gununghalu. Dengan menggunakan indikator-indikator tersebut, penelitian ini memberikan pemahaman yang komprehensif tentang efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas DTP Gununghalu.

1. Prosedur Pelayanan

Salah satu aturan yang mengatur prinsip pelayanan publik adalah Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/72003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Prinsip tersebut menyatakan bahwa prosedur pelayanan publik haruslah sederhana, tidak rumit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

prosedur pelayanan di Puskesmas DTP Gununghalu telah dilaksanakan secara optimal. Mayoritas pasien yang berobat merasa puas dengan prosedur pelayanan yang sesuai dengan yang ditetapkan. Namun, terdapat beberapa pasien yang masih merasa kebingungan terhadap prosedur pelayanan di Puskesmas DTP Gununghalu. Salah satu pasien mengungkapkan kekurangpuasannya karena tidak ada yang mengantar dan kurangnya informasi yang jelas. Meskipun demikian, secara keseluruhan prosedur pelayanan di Puskesmas DTP Gununghalu dapat dianggap telah optimal. Namun, perlu diperhatikan bahwa ada beberapa pasien yang mungkin membutuhkan bantuan lebih lanjut dalam memahami prosedur atau petugas pelayanan yang perlu memberikan informasi dengan lebih jelas. Dengan demikian, Puskesmas DTP Gununghalu perlu

memperhatikan aspek komunikasi dan memberikan informasi yang lebih jelas kepada pasien untuk meningkatkan kepuasan dalam pelayanan kesehatan.

2. Waktu Pelayanan

Salah satu prinsip pelayanan publik yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/72003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah menjamin kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik yang dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai pihak di Puskesmas DTP Gununghalu, ditemukan beberapa informasi terkait waktu penyelesaian pelayanan kesehatan. Bagian pendaftaran menyatakan bahwa waktu penyelesaian proses pelayanan di Puskesmas DTP Gununghalu berkisar sekitar 15 menit sampai mencapai pelayanan. Kepala puskesmas dan penanggungjawab rawat inap menyatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan kesehatan untuk berobat jalan tidak dapat diprediksi karena setiap hari jumlah pasien yang datang berbeda-beda, namun rata-rata waktu dari pendaftaran hingga pengambilan obat kurang dari satu jam. Dalam wawancara dengan beberapa pasien, mayoritas dari mereka merasa puas dengan kecepatan waktu penyelesaian pelayanan kesehatan di Puskesmas DTP Gununghalu. Mereka mengungkapkan bahwa tidak perlu menunggu lama dan dilayani dengan cepat oleh petugas pelayanan. Namun demikian, ada juga beberapa pasien yang merasa kurang puas dengan waktu penyelesaian pelayanan, terutama dalam hal antrian di bagian pendaftaran. Sebagian besar pasien merasa puas dengan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan kesehatan di Puskesmas DTP Gununghalu. Namun, ada beberapa pasien yang mengalami ketidakpuasan karena lama menunggu di bagian pendaftaran. Hal ini mungkin disebabkan oleh peningkatan jumlah pasien yang datang pada hari tersebut, yang melebihi jumlah biasanya.

3. Biaya Pelayanan

Suatu pelayanan kesehatan dapat dianggap berkualitas apabila semua persyaratan pelayanan kesehatan dipenuhi dan mampu memuaskan pasien. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan melibatkan berbagai aspek, termasuk penilaian terhadap kepuasan pasien. Salah satu ukuran dalam pelayanan kesehatan adalah keterjangkauan, yaitu sejauh mana biaya pelayanan kesehatan dapat dijangkau oleh pengguna layanan.

Untuk mencapai kondisi ini, penting untuk menjaga agar biaya pelayanan kesehatan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat. Pelayanan kesehatan yang mahal dan

hanya dapat diakses oleh sebagian kecil masyarakat tidak dapat dianggap sebagai pelayanan kesehatan yang baik.

Terdapat perbedaan biaya pelayanan antara pasien umum dan pasien BPJS. Pasien umum yang dirawat di Puskesmas DTP Gununghalu membayar biaya rawat inap sebesar Rp. 135.000,- per hari, namun biaya tersebut tidak sama untuk setiap pasien karena bergantung pada jenis tindakan yang diberikan. Untuk pasien BPJS, seluruh biaya pelayanan seperti tindakan, obat-obatan, USG, dan lainnya, ditanggung oleh BPJS. Untuk pasien rawat jalan, terdapat karcis sebesar Rp. 10.000,- yang sudah termasuk pemeriksaan dokter dan obat-obatan, sedangkan untuk UGD karcisnya sebesar Rp. 20.000,-. Beberapa pasien juga menunjukkan kepuasan terhadap biaya pelayanan di Puskesmas DTP Gununghalu karena biaya pelayanan kesehatan dianggap terjangkau dan sangat membantu, dengan membayar hanya Rp. 10.000,- saja sudah bisa mendapatkan pelayanan kesehatan beserta obat-obatannya. Salah satu pasien juga mengatakan bahwa lebih baik berobat ke Puskesmas DTP Gununghalu daripada memanggil dokter ke rumah karena biayanya lebih mahal. Pasien yang menggunakan BPJS juga menyampaikan bahwa seluruh biaya pelayanan kesehatan di Puskesmas DTP Gununghalu ditanggung oleh BPJS, sehingga mereka mendapatkan pelayanan secara gratis. Biaya pelayanan kesehatan di Puskesmas DTP Gununghalu dianggap terjangkau, dengan hanya membayar Rp. 10.000,- pasien sudah dapat memperoleh pelayanan kesehatan beserta obat-obatan. Selain itu, bagi pasien yang menggunakan BPJS, semua biaya pelayanan ditanggung sepenuhnya oleh BPJS (full gratis).

4. Produk Pelayanan

Salah satu persyaratan utama untuk pelayanan kesehatan yang baik adalah ketersediaannya di masyarakat dan berkesinambungan. Ini berarti bahwa semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat harus mudah ditemukan dan selalu tersedia setiap saat dibutuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan penanggungjawab rawat inap di Puskesmas DTP Gununghalu, ditemukan bahwa produk pelayanan kesehatan yang tersedia di puskesmas tersebut meliputi Poli Umum, Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS), Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), Poli Gigi, Instalasi Gawat Darurat (IGD), dan Perawatan Intensif.

Berdasarkan informasi tersebut, bahwa produk pelayanan kesehatan yang disediakan di Puskesmas DTP Gununghalu sudah cukup lengkap. Hal ini sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan (SPM Kesehatan) yang mencakup

pelayanan dasar seperti kunjungan ibu hamil, komplikasi kebidanan, persalinan, nifas, imunisasi anak, makanan pendamping ASI, gizi balita, kesehatan siswa, peserta KB, serta pelayanan masyarakat kurang mampu. Selain itu, Puskesmas DTP Gununghalu juga menyediakan pelayanan kesehatan rujukan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa produk pelayanan kesehatan yang tersedia di Puskesmas DTP Gununghalu telah memenuhi Standar Minimal Bidang Kesehatan bahkan melampaui dengan adanya poli gigi dan fasilitas rawat inap.

5.Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana merupakan faktor penting dalam penyediaan layanan. Peran sarana dan prasarana memiliki dua aspek yang signifikan, yaitu dalam penyampaian layanan dan mendukung penyampaian layanan. Sarana dan prasarana kesehatan digunakan sebagai bagian dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat, di mana ketersediaannya dapat mendukung efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan. Fasilitas pelayanan menjadi indikator terpenting dalam setiap layanan, karena dapat mempengaruhi efektivitas suatu pelayanan atau program. Apabila fasilitas yang tersedia dalam proses pelayanan tidak memadai, maka efektivitas dan efisiensi pelayanan tidak akan mencapai hasil yang optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas dan Penanggungjawab rawat inap di Puskesmas DTP Gununghalu, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di Puskesmas tersebut sudah cukup memadai, meskipun belum lengkap secara keseluruhan. Beberapa alat medis masih dalam pengajuan dan belum tersedia sepenuhnya, seperti alat rontgen dan alat infus pump. Selain itu, tidak semua jenis pemeriksaan laboratorium dapat dilakukan di Puskesmas tersebut. Pengelolaan sarana dan prasarana dilakukan secara perunit, di mana setiap unit mengajukan kebutuhan berdasarkan standar yang ditetapkan oleh PERMENKES. Pemeliharaan sarana dan prasarana, termasuk kebersihan dan sterilisasi alat perawatan, menjadi tanggung jawab masing-masing unit. Dalam hal kebersihan sarana dan prasarana, berdasarkan wawancara dengan beberapa pasien, mayoritas pasien merasa puas dengan kebersihan di Puskesmas DTP Gununghalu. Fasilitas yang ada dirasakan bersih, nyaman, dan toilet juga terjaga kebersihannya. Hal ini mungkin karena adanya perhatian dari petugas pelayanan kesehatan terhadap kebersihan dan kenyamanan pasien.

Secara keseluruhan, peneliti menyimpulkan bahwa sarana dan prasarana di Puskesmas DTP Gununghalu sudah memadai, meskipun belum lengkap 100%. Beberapa

alat medis masih dalam proses pengajuan, namun pasien merasa puas dengan kebersihan fasilitas yang disediakan.

6. Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi teknis pelayanan berkaitan dengan keterampilan, kemampuan, dan kinerja para penyedia layanan kesehatan. Hal ini mencakup sejauh mana para penyedia layanan kesehatan dapat mengikuti standar layanan kesehatan yang telah disepakati, termasuk ketepatan, kepatuhan, kebenaran, dan konsistensi. Ketidakmampuan untuk memenuhi dimensi kompetensi teknis ini dapat memiliki konsekuensi yang beragam, mulai dari pelanggaran kecil terhadap standar layanan kesehatan hingga kesalahan yang fatal yang dapat mengurangi kualitas pelayanan kesehatan dan membahayakan nyawa pasien.

Berdasarkan wawancara dengan kepala puskesmas dan penanggungjawab rawat inap di Puskesmas DTP Gununghalu, kompetensi pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut sesuai dengan rencana kebutuhan yang telah ditetapkan. Para tenaga medis seperti dokter dan perawat memiliki kompetensi yang sesuai dengan jurusan pendidikan mereka. Hasil wawancara dengan beberapa pasien juga menunjukkan mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan petugas di Puskesmas DTP Gununghalu. Mereka menganggap petugasnya ramah, mendengarkan keluhan pasien, dan menyampaikan informasi dengan jelas. Namun, ada beberapa pasien yang masih merasa kurang puas dengan pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut. Beberapa keluhan yang disampaikan meliputi kurangnya keramahan petugas dan ketidakjelasan informasi yang diberikan. Kemungkinan hal ini disebabkan oleh tingginya jumlah pasien yang harus ditangani oleh petugas pelayanan. Secara keseluruhan, peneliti menyimpulkan bahwa kompetensi petugas pelayanan di Puskesmas DTP Gununghalu sesuai dengan bidangnya, namun masih perlu perbaikan dalam aspek keramahan dan kejelasan informasi yang diberikan kepada pasien.

KESIMPULAN

Secara umum, prosedur pelayanan di Puskesmas DTP Gununghalu telah dilaksanakan dengan baik. Namun, beberapa pasien masih merasa kebingungan terhadap prosedur yang ada.

Mayoritas pasien merasa puas dengan kecepatan waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas DTP Gununghalu, meskipun ada beberapa pasien yang merasa kurang puas karena harus menunggu lama di bagian pendaftaran.

Biaya pelayanan kesehatan di Puskesmas DTP Gununghalu dianggap terjangkau oleh pasien, baik yang menggunakan BPJS maupun yang tidak.

Puskesmas DTP Gununghalu memberikan produk pelayanan kesehatan yang tersedia dan berkesinambungan bagi masyarakat, dengan biaya yang terjangkau.

Sarana dan prasarana di Puskesmas DTP Gununghalu sudah cukup memadai, meskipun belum mencapai tingkat kesempurnaan 100%.

Kompetensi petugas pelayanan di Puskesmas DTP Gununghalu sesuai dengan rencana kebutuhan yang telah ditetapkan.

Sarana dan prasarana di Puskesmas DTP Gununghalu memadai, tapi belum lengkap. Kompetensi petugas pelayanan sudah sesuai, namun ada beberapa kasus ketidakpuasan pasien terkait sikap petugas dan kejelasan informasi. Saran yang dapat diberikan adalah meningkatkan kelengkapan sarana dan prasarana kesehatan serta memberikan pelatihan dan pengawasan kepada petugas untuk meningkatkan kompetensi teknis dan sikap pelayanan yang ramah dan jelas kepada pasien.

Kedepannya, penelitian lebih mendalam mengenai pelayanan kesehatan di Puskesmas DTP Gununghalu diharapkan. Tujuannya adalah meningkatkan kepuasan pasien dengan memperhatikan tidak hanya efektivitas pelayanan, tetapi juga mencari solusi terhadap kendala yang ada untuk memaksimalkan potensi pelayanan bagi pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Rumau, A., La Dimuru, A. H. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat: Studi Di Puskesmas Kecamatan Geser Kabupaten Seram Bagian Timur. *Ejurnal.ung.ac.id*.
- Hamrana, H., et al. (2022). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Kecamatan Parangloe Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(4), 1128–1139.
- Hariyoko, Y., et al. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai. *Jurnal Good Governance*, 17(2).
- Karno. (2020). *Service Excellence Pelayanan Puskesmas*. IPusnas, Penerbit Alqaprint Jatinangor.
- Khesia, K., Dwimawanti, I. H. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(3).
- M.Keb, Nurul Hidayatun Jalilah, S. Si T., and Ruly Prapitasari M.Kes S. Si T. *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Google Books, Penerbit Adab, 12 Jan. 2021,
- Marpaung, P. Y. (2019). *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi Medan*.

Doctoral dissertation.

Anggraeni, R. (2019). Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas. IPusnas.

Ridhani, A., et al. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Anjir Muara Kabupaten Barito Kuala. Eprints.uniska-Bjm.ac.id.

Sari, N. H. F., et al. (2019). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas: Studi Kasus Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Respon Publik, 13(3), 113–121.

Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Penerbit Alfabeta.

Daengs, G. S. A., Istanti, E., Negoro, R. M. B. K., & Sanusi, R. (2020). The Aftermath of Management Action on Competitive Advantage Through Proccess Attributes at Food and Beverage Industries Export Import in Perak Harbor of Surabaya. *International Journal Of Criminology and Sociologi*, 9, 1418–1425

Enny Istanti1), Bramastyo Kusumo2),I.N.(2020).IMPLEMENTASI HARGA,KUALITAS PELAYANAN DAN PEMBELIAN BERULANG PADA PENJUALAN PRODUK GAMIS AFIFATHIN. *Ekonomika* 45, 8(1), 1–10

Iwa Soemantri, Asep et al. 2020. Entrepreneurship Orientation Strategy, Market Orientation And Its Effect On Business Performance In MSMEs. Jurnal EKSPEKTRA Unitomo Vol. IV No. 1, Hal. 1-10