



Analysis of the Quality of First Public Services Specifically in the Health Sector at the Bungamas Village Health Center, East Kikim District, Lahat Regency, South Sumatra Province, Indonesia

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pertama Khusus Di Bidang Kesehatan Pada Puskesmas Desa Bungamas Kecamatan Kikim Timur Kabupaten Lahat Provinsi Sumatra Selatan Indonesia



Ellva Khairunisa^a
Risa Ayustia^{*b}

Article history:

Submitted: 22-11-2024

Revised: 05-12-2024

Accepted: 17-12-2024

Keywords:

Quality of Service, Medical Personnel, Health Centers.

Abstract

This study aims to evaluate the quality of public services. And identify and analyze public perceptions of service quality at the Bunga Mas Village Health Center, Kikim Timur District, Lahat Regency, and South Sumatra Province. This study identified three main factors that influence service quality, namely the availability of medical personnel, facilities and infrastructure, and waiting time. The method used in this study is qualitative with a case study approach. At the same time, data collection includes in-depth interviews with the head of the health center, medical personnel, and community users of the service and patient satisfaction surveys. The data analysis technique used is descriptive analysis to describe the factors that influence service quality and public perception of service quality. The results of the study indicate that the availability of medical personnel is the main factor in providing patient satisfaction, while facility infrastructure and waiting time are still problems that need to be fixed. The conclusion of this study emphasizes the importance of increasing the number of medical personnel and improving facilities to improve the quality of health services. Suggestions are given to the management of the Health Center to pay attention to the need for facilities and infrastructure and optimize queue management to reduce patient waiting time.

Keywords: *Quality of Service, Medical Personnel, Health Centers.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik. serta Mengidentifikasi dan menganalisis persepsi masyarakat kualitas pelayanan di Puskesmas Desa Bunga Mas, Kecamatan Kikim Timur, Kabupaten Lahat,

^a Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka

^b Program Studi Kewirausahaan, Institut Shanti Bhuna

Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini mengidentifikasi tiga faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu ketersediaan tenaga medis, sarana prasarana, dan waktu tunggu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, adapun pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam dengan kepala puskesmas, tenaga medis dan masyarakat pengguna layanan serta survei kepuasan pasien. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif untuk menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan tenaga medis merupakan faktor utama dalam memberikan kepuasan pasien, sementara sarana prasarana dan waktu tunggu masih menjadi masalah yang perlu diperbaiki. Simpulan dari penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan jumlah tenaga medis dan perbaikan fasilitas untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Saran diberikan kepada manajemen Puskesmas untuk memperhatikan kebutuhan sarana prasarana dan mengoptimalkan manajemen antrian guna mengurangi waktu tunggu pasien.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Tenaga Medis, Puskesmas.

JURNAL ISIP VOICE Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ©2024.

This is an open access article under the CC BY-NC-SA license

(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).

Corresponding author:

Risa Ayustia*

Program Studi Kewirausahaan, Institut Shanti Bhuana

Email address: ayustia.rissa@shantibuana.ac.id

1Pendahuluan

Pelayanan kesehatan memainkan peran krusial dalam pembangunan masyarakat yang berkelanjutan karena tidak hanya memastikan kesehatan individu secara keseluruhan, tetapi juga mendukung stabilitas sosial dan ekonomi. Dengan akses yang baik ke layanan kesehatan, masyarakat dapat tetap produktif dan aktif berpartisipasi dalam berbagai aspek kehidupan, dari pendidikan hingga pekerjaan. Hal ini, pada gilirannya, mengurangi beban ekonomi akibat penyakit dan meningkatkan kualitas hidup. Karena itu, peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas menjadi sangat penting untuk mewujudkan pembangunan masyarakat yang berkelanjutan dan sejahtera. (Triyanto et al., 2021)

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) memiliki peran penting sebagai penyedia layanan kesehatan primer, di mana fungsi utamanya meliputi pelayanan medis, promosi kesehatan, pencegahan penyakit, dan rehabilitasi. Dengan peran multifaset ini, Puskesmas menjadi pusat utama dalam memastikan kesehatan masyarakat secara keseluruhan, karena kualitas pelayanan yang diberikan langsung mempengaruhi kondisi kesehatan dan kesejahteraan komunitas. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas sangat krusial untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat secara efektif dan berkelanjutan.

Puskesmas Desa Bunga Mas, Kecamatan Kikim Timur, Kabupaten Lahat, mempunyai tugas dan fungsi yang sangat penting untuk memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Tugas utama Puskesmas meliputi penyelenggaraan pelayanan kesehatan primer, yang meliputi usaha-usaha promosi, pencegahan, pengobatan, dan rehabilitasi. Fungsi Puskesmas mencakup penyediaan layanan medis dasar seperti pemeriksaan kesehatan, pengobatan, dan penanganan kasus penyakit menular dan tidak menular. Selain itu, Puskesmas juga berperan dalam promosi kesehatan melalui pendidikan kesehatan kepada masyarakat, penyuluhan gizi, dan kampanye hidup sehat. Puskesmas juga bertanggung jawab dalam pencegahan penyakit melalui program imunisasi, pemeriksaan kesehatan rutin, serta identifikasi dan penanganan dini kasus kesehatan masyarakat. Lebih lanjut, Puskesmas menyediakan layanan rehabilitatif bagi pasien yang membutuhkan pemulihan setelah sakit atau cedera. Dengan demikian, Puskesmas berfungsi sebagai garda terdepan dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat di wilayahnya secara menyeluruh dan berkelanjutan.

Di Puskesmas Desa Bunga Mas, Kecamatan Kikim Timur, Kabupaten Lahat, kualitas pelayanan publik menjadi sorotan utama, terutama dalam konteks kepuasan masyarakat. Berdasarkan pengamatan penulis, terdapat sejumlah keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan di puskesmas ini. Masyarakat mengeluhkan berbagai aspek, mulai dari lama waktu tunggu yang sering kali terlalu lama, ketersediaan obat yang tidak memadai, hingga sikap petugas kesehatan yang kurang ramah. Keluhan-keluhan ini menunjukkan bahwa ada masalah yang signifikan dalam manajemen pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut, yang tentunya berdampak negatif pada tingkat kepuasan masyarakat. Ketidakpuasan ini tidak hanya mencerminkan masalah di Puskesmas Desa Bunga Mas saja, tetapi juga mencerminkan tantangan yang lebih luas dalam manajemen pelayanan kesehatan di seluruh Indonesia. Meskipun pemerintah telah berupaya meningkatkan akses terhadap layanan kesehatan, sering kali kualitas pelayanan yang diberikan tidak sebanding dengan peningkatan akses tersebut. Hal ini terlihat dari berbagai studi dan laporan yang menunjukkan bahwa banyak puskesmas di berbagai daerah menghadapi masalah serupa, seperti keterbatasan tenaga medis, fasilitas yang kurang memadai, dan sistem manajemen yang belum optimal. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Desa Bunga Mas memerlukan pendekatan yang komprehensif, yang tidak hanya fokus pada peningkatan jumlah dan keterampilan tenaga medis, tetapi juga pada perbaikan sarana prasarana, serta penerapan sistem manajemen yang lebih efektif dan efisien. Dengan demikian, diharapkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas ini dapat meningkat, yang pada akhirnya akan menyumbang pada kemajuan kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

Pengelolaan layanan kesehatan yang baik harus mempertimbangkan berbagai faktor, termasuk sumber daya manusia, fasilitas, dan sistem akuntabilitas. (Nasution et al., 2022) menyatakan bahwa "manajemen pelayanan kesehatan yang baik harus mempertimbangkan berbagai faktor, termasuk sumber daya manusia, fasilitas, dan sistem akuntabilitas." Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pasien Tergantung pada sejauh mana kualitas layanan yang diterima. (Gunawan, 2020) mencatat bahwa "kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diterima." Selain itu, (Solichah Supartiningsih, 2017) menekankan pentingnya pendekatan berbasis masyarakat dalam pelayanan kesehatan, di mana partisipasi masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi sangat diperlukan untuk meningkatkan efektivitas layanan. Menurut (Astuti, 2017), "pendekatan berbasis masyarakat dalam pelayanan kesehatan sangat diperlukan untuk meningkatkan efektivitas layanan."

Puskesmas Desa Bunga Mas Kecamatan Kikim Timur Kabupaten Lahat, sebagai organisasi yang memberikan layanan kepadamasyarakat, terutama di sektor kesehatan, penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan. Dengan mengenali faktor-faktor ini, dapat diambil langkah-langkah perbaikan yang lebih tepat. (Triyanto et al., 2021) menyatakan bahwa akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik adalah kunci untuk membangun kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di Puskesmas Desa Bunga Mas dan memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat diimplementasikan.

2Metodologi Penelitian

Penelitian Ini menerapkan metode kualitatif melalui pendekatan studi kasus (Creswell, 2019). untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Puskesmas Desa Bunga Mas. Metode kualitatif dipilih sebab pendekatan ini memberikan kesempatan kepada peneliti untuk memahami fenomena sosial secara mendalam, termasuk persepsi masyarakat dan pengalaman individu terkait dengan pelayanan kesehatan yang diberikan (Purnawan, 2020). Dengan menggunakan metode ini, peneliti dapat mengeksplorasi dan menggali informasi yang lebih kompleks yang tidak dapat dicapai melalui metode kuantitatif (Purnawan, 2021).

Dalam penelitian ini, sumber informasi dikelompokkan menjadi tiga kelompok utama diantaranya kepala Puskesmas, tenaga kesehatan, dan masyarakat pengguna layanan. Pengelompokan ini bertujuan untuk mendapatkan perspektif yang komprehensif terkait layanan kesehatan yang diteliti, dengan cara :

a Kepala Puskesmas

Sebagai pemimpin operasional di fasilitas kesehatan, kepala Puskesmas memiliki wawasan mendalam tentang kebijakan, prosedur, dan pengambilan keputusan di tingkat manajemen. Informasi dari kepala Puskesmas memberikan gambaran tentang perencanaan, alokasi sumber daya, dan kebijakan yang diterapkan di Puskesmas.

b Tenaga Kesehatan

Tenaga kesehatan, termasuk dokter, perawat, dan profesional medis lainnya, yang bekerja langsung dengan pasien memiliki pandangan praktis mengenai pelaksanaan layanan kesehatan. Dari mereka, bisa diperoleh data

mengenai pelaksanaan pelayanan, tantangan lapangan, serta interaksi langsung dengan pasien. Perspektif ini penting untuk memahami sejauh mana kebijakan yang ada diterapkan dalam praktek sehari-hari.

c Masyarakat Pengguna Layanan

Pengguna layanan kesehatan merupakan pihak yang langsung merasakan dampak dari kebijakan dan pelayanan yang ada. Dengan melibatkan mereka sebagai sumber informasi, penelitian ini dapat menilai kepuasan, kebutuhan, dan harapan masyarakat terhadap Puskesmas.

Pengelompokan ini juga memungkinkan analisis data yang lebih mendalam dan spesifik sesuai dengan peran masing-masing kelompok dalam ekosistem layanan kesehatan di Puskesmas. Dengan demikian, hasil penelitian akan mencerminkan pandangan yang lebih menyeluruh dan akurat. (Sugiyono, 2017) Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini meliputi Panduan untuk wawancara semi-terstruktur dan lembar observasi (Sugiyono, 2016). Panduan wawancara ini disusun dengan tujuan untuk memperoleh informasi terkait berbagai aspek pelayanan, termasuk kehandalan, daya tanggap, dan empati tenaga kesehatan. Wawancara semi-terstruktur memungkinkan fleksibilitas dalam mengajukan pertanyaan, sehingga peneliti dapat mengeksplorasi topik yang muncul selama wawancara (Sugiyono, 2015). Lembar observasi digunakan untuk mencatat keadaan fisik Puskesmas, seperti fasilitas, kebersihan, dan ketersediaan layanan, yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Prosedur pengumpulan data dilakukan dalam beberapa tahap. Pertama, peneliti melakukan persiapan dengan mengidentifikasi informan yang relevan dan menjadwalkan wawancara. Wawancara dilaksanakan secara langsung dengan mematuhi protokol kesehatan yang berlaku. Setiap wawancara direkam dengan izin dari informan dan dicatat untuk keperluan analisis. Selain itu, observasi dilakukan selama kunjungan ke Puskesmas untuk mendapatkan gambaran langsung tentang keadaan dan lingkungan pelayanan. Data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi dianalisis dengan menggunakan teknik analisis tematik. Analisis ini Dimulai dengan melakukan transkripsi wawancara dan pengorganisasian mengubah data menjadi tema-tema yang sesuai. Peneliti mengidentifikasi pola-pola yang muncul dari data (Arikunto Suharsimi, 2010), kemudian mengelompokkannya menjadi kategori yang mencakup faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menarik kesimpulan yang mendalam mengenai persepsi masyarakat dan tantangan yang dihadapi oleh Puskesmas dalam memberikan layanan.

3 Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap mutu layanan di Puskesmas. Desa Bunga Mas Kecamatan Kikim Timur Kabupaten Lahat Provinsi Sumatera Selatan Indonesia

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis elemen-elemen yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Desa Bunga Mas, Kecamatan Kikim Timur, Kabupaten Lahat, Provinsi Sumatera Selatan, Indonesia. Dalam kajian ini, kami mengidentifikasi tiga aspek utama yang menjadi perhatian masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Bunga Mas Kecamatan Kikim Timur Kabupaten Lahat Provinsi Sumatera Selatan Indonesia, yaitu ketersediaan tenaga medis, sarana prasarana, dan waktu tunggu. Dengan memahami persepsi masyarakat terkait aspek-aspek ini, diharapkan Puskesmas dapat mengoptimalkan pelayanannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

Adapun Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas Layanan di Puskesmas Desa Bunga Mas Kecamatan Kikim Timur Kabupaten Lahat Provinsi Sumatera Selatan Indonesia akan diuraikan sebagai berikut :

a. Ketersediaan Tenaga Medis

Ketersediaan tenaga medis merupakan faktor utama yang berkontribusi signifikan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Desa Bunga Mas. Dalam wawancara dengan kepala Puskesmas, beliau menyatakan, "Kami berusaha memastikan jumlah tenaga medis yang tersedia cukup untuk melayani masyarakat yang datang setiap hari. Selain itu, kami juga berfokus pada peningkatan kompetensi tenaga kesehatan melalui pelatihan rutin." (*Wawancara, November 2024*).

Masyarakat merasa bahwa tenaga medis di Puskesmas Desa Bunga Mas mampu memberikan pelayanan yang cepat dan responsif. Salah satu masyarakat pengguna layanan, menyebutkan, "Saya merasa tenaga medis di sini cukup sigap dan ramah dalam melayani kami. Saya tidak perlu menunggu terlalu lama untuk bertemu dokter

atau perawat." (*Wawancara, November 2024*). Pendapat ini memperkuat persepsi positif masyarakat terhadap ketersediaan tenaga medis di Puskesmas tersebut.

Tenaga kesehatan yang cukup dan kompeten sangat penting karena memungkinkan pasien mendapatkan pelayanan yang tepat waktu, meningkatkan rasa percaya masyarakat, dan meminimalkan risiko komplikasi akibat penanganan yang lambat. Dengan demikian, ketersediaan tenaga medis yang baik menjadi kunci utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Bunga Mas.

b. Fasilitas dan Infrastruktur

Fasilitas dan Infrastruktur merupakan aspek kedua yang memiliki pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas. Kepala Puskesmas menegaskan, "Kami memiliki keterbatasan dalam hal sarana dan prasarana. Saat ini, kami sedang berupaya untuk memperbaiki beberapa fasilitas agar lebih nyaman bagi pasien." (*Wawancara, November 2024*).

Kondisi sarana prasarana yang memadai sangat penting karena berpengaruh langsung terhadap kenyamanan dan efisiensi pelayanan. Salah satu perawat di Puskesmas menyebutkan bahwa "Ketersediaan alat medis sering kali menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang optimal, terutama ketika jumlah pasien tinggi." (*Wawancara, November 2024*). Hal ini menunjukkan bahwa sarana prasarana yang lengkap dan memadai merupakan faktor yang diperlukan untuk mendukung tenaga medis dalam menjalankan tugasnya dengan efektif.

Selain itu, beberapa masyarakat mengeluhkan fasilitas ruang tunggu yang sempit, sehingga menyebabkan ketidaknyamanan, terutama pada jam-jam kunjungan tinggi. Ibu Sari, salah satu pasien, menyampaikan, "Ruang tunggu yang kurang nyaman, apalagi kalau penuh. Semoga Puskesmas bisa memperbesar ruang tunggu agar kami lebih nyaman." (*Wawancara, November 2024*). Berdasarkan hal ini, pengelolaan fasilitas yang lebih baik akan sangat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan pasien.

c. Waktu Tunggu

Aspek ketiga yang dinilai dalam penelitian ini adalah waktu tunggu pelayanan. Berdasarkan data survei, tingkat kepuasan masyarakat terhadap waktu tunggu di Puskesmas Desa Bunga Mas yang terletak di Kecamatan Kikim Timur, Kabupaten Lahat. Waktu tunggu yang lama dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan kekecewaan bagi pasien, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu atau kondisi kesehatan yang mendesak. Salah satu responden menyampaikan, "Kadang waktu tunggu yang lama sekali, terutama saat hari Senin atau Jumat. Padahal, kalau bisa lebih cepat, kami juga bisa lebih tenang." (*Wawancara, November 2024*).

Menurut kepala Puskesmas, salah satu penyebab lamanya waktu tunggu adalah tingginya jumlah pasien pada waktu tertentu, sementara jumlah tenaga medis dan ruang pemeriksaan terbatas. "Kami berupaya melakukan penjadwalan yang lebih baik untuk mengurangi waktu tunggu, tetapi tentunya ada batasan pada jumlah ruangan dan petugas yang bisa melayani," ujarnya. (*Wawancara, November 2024*).

Pengaturan waktu tunggu yang lebih baik menjadi tantangan yang perlu segera ditangani oleh Puskesmas. Dengan manajemen antrian yang lebih efektif dan penambahan fasilitas yang mendukung, Puskesmas dapat mengurangi durasi waktu tunggu dan menyediakan pengalaman yang lebih nyaman bagi para pasien. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan tenaga medis merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Desa Bunga Mas, disusul oleh sarana prasarana dan waktu tunggu. Tingkat kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa tenaga medis di Puskesmas telah mampu memenuhi ekspektasi masyarakat dalam hal kehadiran dan kompetensi. Namun, aspek sarana prasarana dan waktu tunggu masih memerlukan perbaikan agar pelayanan kesehatan dapat lebih optimal.

Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Desa Bunga Mas, Kecamatan Kikim Timur, Kabupaten Lahat, Provinsi Sumatera Selatan Indonesia

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas yang terletak di Desa Bunga Mas, Kecamatan Kikim Timur, Kabupaten Lahat, Provinsi Sumatera Selatan. Dari data yang diperoleh, persepsi masyarakat dibagi dalam tiga aspek utama, yaitu ketersediaan tenaga medis, sarana prasarana, dan waktu tunggu. Setiap aspek memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengalaman dan Kepuasan masyarakat dalam menerima layanan kesehatan di puskesmas ini.

a. Ketersediaan Tenaga Medis

Masyarakat umumnya merasa bahwa ketersediaan tenaga medis sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang mereka terima. Dari hasil wawancara dengan beberapa warga, didapati bahwa masyarakat merasa lebih tenang ketika dokter dan tenaga medis lainnya tersedia saat mereka membutuhkan pelayanan. Salah seorang pengguna

layanan, Ibu Siti (43 tahun), menyatakan, “Kami senang jika dokter ada setiap hari, jadi kalau ada apa-apa tidak perlu menunggu atau ke kota lagi. Rasanya lebih aman kalau tahu di sini selalu ada dokter atau perawat.” (*Wawancara, November 2024*).

Kepala Puskesmas, menjelaskan bahwa pihaknya memang berupaya menjaga ketersediaan tenaga medis setiap hari, namun keterbatasan anggaran dan jumlah tenaga kesehatan terkadang menjadi tantangan. “Kami terus berusaha menjaga jadwal dokter, tetapi kami juga mengalami keterbatasan tenaga. Kadang kalau ada pelatihan atau tugas di luar, dokter harus meninggalkan puskesmas sementara waktu,” (*Wawancara, November 2024*). Hal ini menunjukkan bahwa upaya memenuhi kebutuhan masyarakat akan tenaga medis memang dilakukan, namun masih ada kendala yang harus diatasi.

b. Fasilitas dan Infrastruktur

Persepsi masyarakat terhadap sarana prasarana di Puskesmas Desa Bunga Mas juga menjadi salah satu fokus penelitian ini. Faktor seperti kebersihan fasilitas, kondisi ruang tunggu serta ketersediaan peralatan medis yang memadai sangat berpengaruh pada kepuasan pasien. Wawancara dengan salah seorang perawat, mengungkapkan bahwa peralatan medis dasar di puskesmas sudah mencukupi, tetapi ada beberapa alat canggih yang masih perlu ditingkatkan. “Peralatan dasar untuk pemeriksaan ada, tetapi kadang kami butuh alat yang lebih canggih, terutama untuk pemeriksaan yang lebih spesifik. Namun, kami berusaha semaksimal mungkin dengan yang ada,” (*Wawancara, November 2024*).

Beberapa masyarakat mengeluhkan kondisi ruang tunggu yang kadang tidak memadai. Bapak Joko, salah satu warga, menyampaikan bahwa ia merasa kurang nyaman dengan kondisi ruang tunggu. “Kalau antre panjang, ruang tunggu rasanya sesak. Fasilitasnya memang sudah cukup bersih, tapi mungkin perlu diperluas atau diperbaiki biar lebih nyaman.” (*Wawancara, November 2024*). Persepsi ini mengindikasikan bahwa ada kebutuhan untuk memperbaiki fasilitas, khususnya ruang tunggu, agar kenyamanan masyarakat dapat lebih terjamin.

c. Waktu Tunggu

Aspek waktu tunggu merupakan salah satu aspek yang paling sering dikeluhkan masyarakat dalam penelitian ini. Waktu tunggu yang lama menjadi penyebab utama ketidakpuasan masyarakat, terutama bagi mereka yang datang dengan kondisi darurat atau dengan waktu terbatas. Seorang pasien bernama Ibu Yani menyatakan, “Kadang-kadang, antrean panjang sekali. Apalagi kalau sedang ramai atau dokter belum datang, kami harus menunggu lama. Saya berharap waktu tunggu bisa lebih singkat.” (*Wawancara, November 2024*).

Kepala puskesmas, menanggapi keluhan ini dengan menjelaskan bahwa pihaknya berusaha mengoptimalkan proses pelayanan. “Kami terus mencari cara untuk mempercepat proses pelayanan, namun tentu ada keterbatasan. Kami ingin masyarakat mengerti bahwa setiap pasien punya kebutuhan yang berbeda, dan kami mencoba melayani sebaik mungkin,” (*Wawancara, November 2024*). Puskesmas telah mencoba menggunakan sistem antrian yang lebih teratur, tetapi peningkatan jumlah pasien dalam waktu-waktu tertentu tetap menjadi tantangan.

PEMBAHASAN

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan di Puskesmas Desa Bunga Mas Kecamatan Kikim Timur Kabupaten Lahat Provinsi Sumatera Selatan Indonesia

Penelitian ini mengidentifikasi tiga faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Puskesmas Desa Bunga Mas, yaitu ketersediaan tenaga medis, sarana prasarana, dan waktu tunggu. Berdasarkan referensi dan hasil observasi di lapangan, analisis ini berusaha mengaitkan temuan dengan teori dan penelitian terdahulu untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang permasalahan yang dihadapi serta implikasinya bagi peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas.

a. Ketersediaan Tenaga Medis

Ketersediaan tenaga medis menjadi faktor terpenting yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Puskesmas. Berdasarkan teori yang diuraikan oleh Hidayat (2020), ketersediaan tenaga kesehatan adalah salah satu dimensi yang utama dalam pelayanan berbasis masyarakat karena tenaga medis berperan langsung dalam memberikan pelayanan yang responsif dan efisien. Pernyataan ini sejalan dengan temuan dari penelitian yang telah dilakukan. Aminah & Fikriyah (2023) yang menggambarkan bahwa jumlah tenaga medis yang memadai dapat meningkatkan kepuasan pasien karena pasien merasa terbantu dan dilayani dengan cepat. Di Puskesmas

Desa Bunga Mas, persepsi masyarakat menunjukkan bahwa mereka merasa terbantu oleh kehadiran tenaga medis yang cukup, serta kompetensi mereka dalam menangani pasien dengan sigap dan ramah.

Selain itu, pelatihan rutin bagi tenaga kesehatan yang disebutkan dalam wawancara dengan kepala Puskesmas selaras dengan konsep yang diungkapkan oleh Budiarto (2022), yang menekankan bahwa pengembangan kompetensi tenaga medis berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Dengan pelatihan, tenaga medis tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga menjadi lebih tanggap terhadap kebutuhan pasien, yang pada akhirnya memperkuat kepercayaan masyarakat pada layanan Puskesmas.

b Fasilitas dan Infrastruktur

Ketersediaan Fasilitas dan Infrastruktur yang memadai merupakan aspek kedua yang berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan. Menurut teori yang diuraikan oleh Tjiptono & Chandra (2019), sarana prasarana merupakan bagian penting dari “tangible” atau aspek fisik dalam kualitas pelayanan yang dapat secara langsung mempengaruhi persepsi pasien. Dalam konteks ini, fasilitas yang baik seperti ruang tunggu yang nyaman dan peralatan medis yang memadai menjadi elemen penting untuk mendukung pelayanan yang berkualitas. Namun, berdasarkan hasil wawancara dan observasi, Puskesmas Desa Bunga Mas masih mengalami keterbatasan dalam hal sarana prasarana. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Elok & Mahendra (2022), yang memperlihatkan bahwa keterbatasan sarana prasarana di Puskesmas sering kali menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan optimal. Pada jam-jam tertentu, ruang tunggu di Puskesmas ini dirasa kurang nyaman dan sesak oleh pasien, sebagaimana diungkapkan oleh salah satu informan. Kondisi ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi pasien dan menurunkan persepsi terhadap kualitas layanan yang diberikan, khususnya pada saat Puskesmas ramai pengunjung.

c Waktu Tunggu

Waktu tunggu juga menjadi faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas. Berdasarkan konsep yang dikemukakan oleh Hardiansyah (2020), waktu tunggu merupakan salah satu tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan yang sangat sensitif terhadap kenyamanan pasien. Waktu tunggu yang lama, menurut Hardiansyah, dapat menciptakan perasaan tidak nyaman, terutama bagi pasien yang membutuhkan penanganan cepat. Dalam konteks ini, waktu tunggu di Puskesmas Desa Bunga Mas masih menjadi tantangan, terutama pada hari-hari dengan jumlah pasien yang tinggi.

Kepala Puskesmas menyatakan bahwa keterbatasan jumlah tenaga medis dan ruangan. Menjadi salah satu penyebab utama lamanya waktu tunggu. Hal ini sejalan dengan hasil temuan yang diperoleh dari penelitian Budi & Septiana (2024) yang memperlihatkan bahwa keterbatasan sumber daya pada Puskesmas berdampak langsung terhadap waktu tunggu, sehingga manajemen antrian perlu dioptimalkan agar pelayanan menjadi lebih efisien. Dengan manajemen antrian yang baik, seperti sistem penjadwalan yang lebih teratur dan pemanfaatan teknologi informasi, waktu tunggu diharapkan dapat dikurangi, memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien.

Hasil penelitian ini memberikan beberapa implikasi bagi pengembangan kualitas pelayanan di Puskesmas Desa Bunga Mas. *Pertama*, peningkatan jumlah tenaga medis dan pelatihan secara berkala dapat terus diupayakan untuk menjaga dan meningkatkan responsivitas pelayanan. *Kedua*, Puskesmas perlu melakukan investasi dalam peningkatan sarana prasarana, terutama memperbesar ruang tunggu dan melengkapi alat kesehatan yang memadai agar pelayanan berjalan lebih efektif. *Ketiga*, terkait dengan waktu tunggu, Puskesmas dapat mencoba menerapkan teknologi informasi dalam manajemen antrian atau penjadwalan pasien secara lebih efisien, sebagaimana disarankan oleh teori dalam literatur pelayanan kesehatan (Sani, 2021). Inovasi seperti ini bisa membantu mengurangi waktu tunggu, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas.

Secara keseluruhan, penelitian ini menekankan bahwa ketersediaan tenaga medis, sarana prasarana, dan waktu tunggu merupakan faktor-faktor utama yang berpengaruh pada kualitas pelayanan di Puskesmas Desa Bunga Mas. Mengacu pada literatur yang relevan, ketiga faktor ini saling berkaitan dalam membentuk persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang disediakan oleh Puskesmas. Meskipun Puskesmas Desa Bunga Mas telah cukup memenuhi kebutuhan tenaga medis, masih ada pekerjaan rumah terkait perbaikan fasilitas fisik dan pengelolaan waktu tunggu. Dengan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor ini dan penerapan langkah-langkah perbaikan yang sistematis, Puskesmas Desa Bunga Mas dapat lebih optimal dalam memenuhi ekspektasi dan kebutuhan masyarakat.

Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Desa Bunga Mas Kecamatan Kikim Timur Kabupaten Lahat Provinsi Sumatera Selatan Indonesia

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat mengenai kualitas layanan yang diberikan di Puskesmas Desa Bunga Mas, yang terletak di Kecamatan Kikim Timur, Kabupaten Lahat, Provinsi Sumatera Selatan. Fokus utama penelitian ini adalah pada tiga aspek: ketersediaan tenaga medis, sarana prasarana, dan waktu tunggu. Temuan penelitian ini memberikan wawasan penting yang dapat dikaitkan dengan teori-teori dan penelitian-penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan kesehatan.

a. Ketersediaan Tenaga Medis

Ketersediaan tenaga medis merupakan faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Puskesmas Desa Bunga Mas. Hal ini sejalan dengan kualitas pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh keberadaan tenaga medis yang cukup dan kompeten. Ketersediaan tenaga medis yang memadai memastikan pasien mendapatkan pelayanan yang tepat waktu dan berkualitas, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan tersebut.

Penelitian ini juga menemukan bahwa masyarakat merasa puas dengan respon cepat dan sikap ramah tenaga medis. Faktor ini penting karena tenaga medis yang responsif dapat berkontribusi dalam mengurangi durasi waktu tunggu pasien serta meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan. Responsivitas tenaga medis adalah salah satu indikator utama kualitas pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap layanan yang diberikan.

b. Fasilitas dan Infrastruktur

Fasilitas dan Infrastruktur merupakan aspek kedua yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Temuan ini memperlihatkan bahwa fasilitas dan peralatan medis yang memadai sangat penting dalam memastikan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien. Kondisi sarana prasarana yang memadai berpengaruh langsung terhadap kenyamanan dan kepuasan pasien.

Namun, penelitian ini juga mengungkapkan adanya keluhan masyarakat terkait keterbatasan fasilitas ruang tunggu dan alat medis. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas perlu melakukan perbaikan dalam pengelolaan fasilitas untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi pelayanan. Peningkatan sarana prasarana adalah salah satu langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk pelayanan kesehatan.

c. Waktu Tunggu

Waktu tunggu merupakan aspek ketiga yang dievaluasi dalam penelitian ini. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa waktu tunggu yang lama menjadi salah satu keluhan utama masyarakat. Menurut (Fandy Tjiptono, 2012), Waktu tunggu yang lama dapat berdampak negatif terhadap tingkat kepuasan pasien serta persepsi mereka mengenai kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, pengelolaan waktu tunggu yang efektif sangatlah penting dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di fasilitas kesehatan.

Kepala Puskesmas menyatakan bahwa penjadwalan yang lebih baik dan penambahan fasilitas merupakan upaya yang dilakukan untuk mengurangi waktu tunggu. Pendekatan ini didukung oleh temuan Hidayat (2020), yang menyatakan bahwa manajemen antrian yang baik dapat membantu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, penggunaan teknologi informasi juga dapat membantu dalam manajemen antrian dan penjadwalan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan tenaga medis merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Desa Bunga Mas, diikuti oleh sarana prasarana dan waktu tunggu. Temuan ini sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya faktor-faktor tersebut dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Puskesmas perlu fokus pada peningkatan kompetensi dan jumlah tenaga medis, perbaikan sarana prasarana, serta manajemen waktu tunggu yang lebih efektif. Dengan demikian, Puskesmas Desa Bunga Mas dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan secara optimal memenuhi kebutuhan masyarakat.

4Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa ketersediaan tenaga medis, sarana prasarana, dan waktu tunggu adalah tiga faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Puskesmas Desa Bunga Mas. Masyarakat umumnya merasa puas dengan ketersediaan tenaga medis yang responsif dan kompeten, namun ada keluhan terkait sarana prasarana yang kurang memadai dan waktu tunggu yang lama. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus berfokus pada perbaikan aspek-aspek tersebut agar dapat memenuhi ekspektasi masyarakat secara lebih optimal.

Saran

- a. Puskesmas Desa Bunga Mas, Kecamatan Kikim Timur, Kabupaten Lahat, Provinsi Sumatera Selatan, Indonesia. agar menambah jumlah tenaga medis dan melaksanakan pelatihan rutin untuk meningkatkan kompetensi. Dengan cara mengadakan rekrutmen tenaga medis baru dan menyusun program pelatihan berkala yang berfokus pada keterampilan komunikasi dan penanganan pasien.
- b. Pemerintah daerah Kabupaten Lahat dan manajemen Puskesmas Desa Bunga Mas, Kecamatan Kikim Timur, Kabupaten Lahat, Provinsi Sumatera Selatan, Indonesia. meningkatkan fasilitas ruang tunggu dan melengkapi alat kesehatan. Dengan cara mengajukan anggaran untuk renovasi ruang tunggu dan pembelian alat medis baru, serta melakukan survei kebutuhan fasilitas berdasarkan masukan masyarakat.
- c. Puskesmas Desa Bunga Mas, Kecamatan Kikim Timur, Kabupaten Lahat, Provinsi Sumatera Selatan, Indonesia. Menerapkan sistem manajemen antrian yang lebih efisien. Caranya menggunakan teknologi informasi untuk penjadwalan pasien secara online dan mengoptimalkan proses pendaftaran serta pemeriksaan untuk mengurangi waktu tunggu.

5Daftar pustaka

- Arikunto Suharsimi. (2010). *Prosedur penelitian : suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipt.
- Astuti, D. (2017). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 1(1), 51–57.
- Creswell, J. W. (2019). *Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Pustaka Pelajar.
- Fandy Tjiptono. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. ANDI.
- Gunawan, H. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin*.
- Nasution, I. F. S., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2022). Analisis pelayanan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas). *Kinerja*, 18(4), 527–532. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9871>
- Purnawan, H. (2020). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DANA DESA DI DESA MAKARTITAMA DAN DI DESA ULAK MAS KECAMATAN LAHAT KABUPATEN LAHAT. *JurnalPenelitianSosialdan Politik*, 9(1), 35–55.
- Purnawan, H. (2021). *Implementation of Central Government Policy on Priority for the Use of Village Funds in Makartitama and Ulak Mas Villages , Lahat Regency , Indonesia*. 06(1), 1–9.
- Solichah Supartiningsih. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 9–15.
- Sugiyono. (2015). *MEMAHAMI PENELITIAN KUALITATIF*. CV. ALFABETA.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta. (p. 118).
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D*. Penerbit CV. Alfabeta.
- Triyanto, D., Purnawan, H., Saputra, B., Padang, U. N., Governance, G., Publik, P., Bengkulu, K., Governance, G., Service, P., & City, B. (2021). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu Application of Good Governance Principles in Public Services At the Betungan Community Health Center , Bengkulu City. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*.