

## Gambaran Kualitas Pelayanan Petugas Kesehatan di Puskesmas Motaha Kab. Konawe Selatan Sulawesi Tenggara

Muhammad Nurshabri Abdillah

<sup>1</sup> Program Studi Administasi Rumah Sakit, Institut Teknologi dan Kesehatan Tri Tunas Nasional

### Abstrak

Pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dan menggunakan hasil pembangunan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan petugas kesehatan di Puskesmas Motaha Kab. Konawe Selatan Sulawesi Tenggara. Jenis penelitian ini adalah observasional yang bersifat deskriptif.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Petugas Kesehatan, Kesehatan, Puskesmas

\*Penulis Korespondensi: Zulfianti Fahruddin

### PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan ujung tombak pelaksanaan kesehatan, sehingga keberhasilan program kesehatan bertumpu pada puskesmas. Puskesmas dapat didefinisikan sebagai suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat diwilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. (Efendy, 1996).

Berkaitan dengan pentingnya aspek kesehatan dalam rangka pembangunan nasional yang disesuaikan pada kondisi sosial budaya dan geografis penduduk Indonesia, maka pada bulan November 1967 Pemerintah Republik Indonesia merumuskan program kesehatan terpadu sesuai dengan kondisi social dan kemampuan rakyat Indonesia yang dinamakan dengan PUSKESMAS (Pusat Kesehatan Masyarakat) sebagai suatu pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kuratif dan preventif secara terpadu dan menyeluruh dan mudah dijangkau oleh masyarakat.

Dalam konteks negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sambilan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak Negara berkembang pada masa lalu. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan public. Salah satu hal yang menjadi perhatian adalah sektor pelayanan kesehatan yang masih menjadi harapan masyarakat terkait dengan mutu serta berkembangnya kesadaran akan pentingnya mutu, maka UU kesehatan Nomor 36 tahun 2009 tentang pelayanan kesehatan, khususnya di tingkat puskesmas (Aditama, 2002).

Pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dan menggunakan hasil pembangunan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut menyelanggarakan dengan menitik beratkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa pengambilan mutu pelayanan kepada perorangan. Pengelolaan puskesmas biasanya berada dibawah Dinas kesehatan kabupaten dan kota (Nadesul, 2008).

Banyak masalah yang menjadi pemicu rendahnya pencitraan puskesmas pada saat sekarang. Sarana yang tidak lengkap seperti obat-obatan yang kurang bermutu, petugas yang kurang tanggap dengan pasien, keramahan yang kurang dari pemberian pelayanan, sehingga masyarakat kurang puas setiap berobat ke pusat pelayanan kesehatan. Disamping itu program puskesmas yang kurang berjalan menjadi pemicu rendahnya mutu pelayanan puskesmas di mata masyarakat (Nadesul, 2008).

Permasalahan lain yang muncul adalah aksebilitas, mutu pelayanan dan pemanfaatan puskesmas serta kinerja puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan masyarakat serta cakupan kegiatan program pelayanan kesehatan pada masyarakat seluruhnya belum optimal dan terlaksana sesuai apa yang diharapkan, pemanfaatan Puskesmas sebagai rumah berobat masyarakat khususnya di Puskesmas masih sangat minim, masyarakat cenderung menggunakan tenaga dukun/medis tradisional. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain (1). Pengetahuan pasien, (2) Kemampuan SDM (3). Ketersediaan sarana dan prasarana (4). Penempatan serta distribusi tenaga kesehatan. (Arsip pengunjung/pasien Puskesmas Februari - Maret 2014).

## METODE

Jenis penelitian ini adalah observasional yang bersifat deskriptif yaitu bertujuan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan petugas kesehatan di Puskesmas Motaha Kab. Konawe Selatan Sulawesi Tenggara. Populasi yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kesehatan yang berada di Puskesmas Motaha Kab. Konawe Selatan Sulawesi Tenggara. Dalam pengambilan sampel, penulis menggunakan teknik total populasi (exhaustive Sampling) dimana semua populasi dijadikan sampel penelitian sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 52 responden.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Hasil

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Motaha Kab. Konawe Selatan Sulawesi Tenggara, berdasarkan hasil penelitian terdapat 52 responden yang didapatkan dan berdasarkan hasil pengolahan data dapat dilihat sebagai berikut:

#### a. Karakteristik responden

##### 1. Karakteristik umur

Hasil penelitian berdasarkan umur responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Distribusi responden berdasarkan Umur di Puskesmas**  
**Motaha Kab. Konawe Selatan Sulawesi Tenggara**

Umur	N	%
29-35	15	28.8
36-43	18	34.6
44-50	7	13.5
> 50	12	23.1
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil observasi dilapangan menunjukkan bahwa kelompok umur tertinggi yaitu 36-43 tahun sebanyak 18 (34,6%) responden, dan terendah yaitu umur 44-50 tahun sebanyak 7 (13,5%).

##### 2. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 2**

**Distribusi responden berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas  
Motaha Kab. Konawe Selatan Sulawesi Tenggara**

Jenis Kelamin	N	%
Laki-Laki	14	26.9
Petrempuan	38	73.1
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

Hasil observasi dilapangan menunjukkan bahwa berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa tertinggi pada jenis kelamin perempuan sebanyak 38 (73,1%) responden dan terendah pada jenis kelamin laki-laki sebanyak 14 (26,9%) responden.

3. Karakteristik berdasarkan pendidikan

Hasil penelitian berdasarkan pendidikan responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 3  
Distribusi responden berdasarkan tingkat Pendidikan  
di Puskesmas Motaha Kab. Konawe Selatan Sulawesi Tenggara**

Pendidikan	N	%
SPK/SEDERAJAT	20	38.5
DIPLOMA	24	46.2
SARJANA	8	15.4
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

Dari hasil penelitian tentang pendidikan responden menunjukkan bahwa pendidikan tertinggi pada tingkat pendidikan diploma yaitu sebanyak 24 (46,2%) responden dan terendah pada tingkat pendidikan sarjana sebanyak 8 (15,4%) responden.

4. Karakteristik berdasarkan lama kerja

Berdasarkan distribusi responden menurut lama kerja petugas kesehatan yang bertugas di Puskesmas dapat dilihat pada tabel 4 sebagai berikut :

**Tabel 4  
Distribusi responden berdasarkan Lama Kerja di Puskesmas  
Motaha Kab. Konawe Selatan Sulawesi Tenggara**

Lama Kerja (tahun)	n	%
$\leq 5$	4	7.7
> 5	48	92.3
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lama kerja responden tertinggi pada masa kerja  $> 5$  tahun sebanyak 48 (92,3%) responden dan terendah pada masa kerja  $\leq 5$  tahun sebanyak 48 (92,3%) responden.

### b. Variabel hasil penelitian

#### a. Pengetahuan

Dari hasil observasi dilapangan tentang pengetahuan responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 5**  
**Distribusi responden berdasarkan Pengetahuan petugas di Puskesmas Motaha Kab. Konawe Selatan Sulawesi Tenggara**

Pengetahuan	n	%
Cukup	40	76.9
Kurang	12	23.1
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan menunjukkan bahwa pengetahuan responden sudah cukup sebanyak 40 responden (76,9%) dan pengatahuan kurang sebanyak 12 responden (23,1%).

#### b. Kinerja Petugas

Dari hasil observasi dilapangan tentang kinerja responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 6**  
**Distribusi responden berdasarkan kinerja petugas di Puskesmas Motaha Kab. Konawe Selatan Sulawesi Tenggara**

Kinerja Petugas	n	%
Cukup	38	73.1
Kurang	14	26.9
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

Hasil penelitian menunjukkan kinerja petugas yang masuk kategori cukup sebanyak 38 responden (73,1%) sedangkan kinerja responden dengan kategori kurang sebanyak 14 responden (26,9%).

#### c. Sarana dan Prasarana

Dari hasil observasi dilapangan tentang sarana dan prasarana dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 7**  
**Distribusi responden berdasarkan Sarana dan prasarana di Puskesmas**  
**Motaha Kab. Konawe Selatan Sulawesi Tenggara**

Sarana dan Prasarana	n	%
Cukup	50	96.2
Kurang	2	3.8
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan menunjukkan bahwa berdasarkan sarana dan prasarana di Puskesmas yang menyatakan sudah cukup sebanyak 50 (96,2%) dan responden yang menyatakan sarana dan prasarana kurang sebanyak 2 (3,8%).

### b. Pembahasan

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan, kinerja petugas, serta sarana dan parasarana di Puskesmas dapat dilihat pada pembahasan sebagai berikut :

#### 1. Pengetahuan

Pengetahuan merupakan salah satu faktor penentu, seseorang yang tidak memiliki pengetahuan umum yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan, tidak dapat menghasilkan kinerja yang baik, begitu pula sebaliknya seseorang yang memiliki pengetahuan tinggi dengan mudah melakukan tugasnya engan baik.

Pengetahuan merupakan hasil dari tahu dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan. Pengetahuan ini dapat diperolah dari pengalaman sendiri maupun dari pengalaman orang lain. Oleh karena itu, pengetahuan dapat memberi efek positif yang kuat terhadap pengambilan keputusan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien yang membutuhkan.

Berdasarkan hasil penelitian diapangan menunjukkan bahwa pengetahuan responden sudah cukup sebanyak 40 responden (76,9%) dan pengatahan kurang sebanyak 12 responden (23,1%).

Melihat data diatas menunjukkan bahwa di puskesmas menunjukkan bahwa rata-rata pengetahuan petugas sudah cukup dimana mereka telah memahami akan pekerjaan yang diembannya sesuai dengan latar pendidikan yang dimiliki oleh responden. disamping itu petugas juga telah mamahami bahwa ukuran kualitas pelayanan tergantung dari kepuasan pasien yaitu hasil pelayanan yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapannya terhadap pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dikemukakan oleh Maryaningsih (2005) di Rumah Sakit Umum Kab. Bulukumba yaitu sebanyak 29 (76,3%) yang menyatakan cukup.

## 2. Kinerja petugas

Menurut Mangkunegara (2007) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Kualitas pelayanan kesehatan sebenarnya menunjukkan pada penampilan dari pelayanan kesehatan yang dikenal dengan keluaran (out come) yaitu hasil akhir kegiatan dan tindakan tenaga kesehatan profesional terhadap pasien dan memberikan fakta dimana pelayanan kesehatan baik, berkualitas.

Hasil yang diperoleh pada penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja petugas yang masuk kategori cukup sebanyak 38 responden (73,1%), hal tersebut disebabkan karena petugas sangat memperhatikan terhadap pelayanan kepada pasien yang datang berkunjung di Puskesmas, faktor lain yang mempengaruhi yaitu Waktu pelayanan pasien pada poli umum di Puskesmas sudah tepat. Dokter yang memberikan pelayanan selalu berada di puskesmas sehingga pasien tidak terlalu lama menunggu untuk mendapatkan perawatan, selain itu bentuk perhatian lain adalah petugas selalu menuntun pasien untuk mendapatkan pelayanan mulai dari pendaftaran sampai pada pemeriksaan oleh dokter.

Hasil penelitian sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh Amiruddin, 2007 bahwa mutu pelayanan dipengaruhi oleh kinerja petugas di puskesmas, hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Faizin (2008), tentang hubungan tingkat pendidikan dan lama kerja perawat dengan kinerja perawat di RSU Pandan Arang Kabupaten Boyolali bahwa jumlah kerja perawat yang cukup lebih banyak yaitu 79.6% dibandingkan dengan kinerja perawat yang kurang.

## 3. Sarana dan Prasarana

Hasil penelitian yang diperolah bahwa sarana dan prasarana di Puskesmas responden yang menyatakan sudah cukup sebanyak 50 (96,2%), hal tersebut karena menajemen di Puskesmas selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan pelayanan

terutama pelayanan kesehatan dasar yang menjadi kewajiban yang harus disediakan oleh puskesmas.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh oleh Erna, 2012 bahwa berdasarkan hasil analisis regresi logistik menunjukkan bahwa hanya variabel sarana dan prasarana yang memiliki hubungan bermakna secara statistik. Dari hasil analisis tersebut maka ditetapkan bahwa sarana dan prasarana, berhubungan terhadap kualitas pelayanan ANC di Puskesmas Kota Makassar. Hal ini dapat dilihat dari nilai statistik uji Wald yang mempunyai nilai signifikan value lebih kecil dari 0,05. Dari hasil nilai statistik wald di dapatkan bahwa faktor sarana dan prasarana ( $wald = 5,42$ ) merupakan faktor paling dominan berhubungan terhadap kualitas pelayanan di Puskesams.

Demikian pula dengan uraian Kementerian Kesehatan RI (2010) yang menjelaskan keterbatasan dan kekurangan pelayanan di puskesmas dipengaruhi oleh tiga komponen yaitu sumber daya manusia, sarana prasarana serat ketersediaan dana.

## KESIMPULAN

Berasarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan petugas kesehatan di Puskesmas Motaha Kab. Konawe Selatan Sulawesi Tenggara dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengetahuan responden di Puskesmas Motaha Kab. Konawe Selatan Sulawesi Tenggara sudah cukup
2. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja petugas yang masuk kategori cukup 73,1%.
3. Sarana dan prasarana di Puskesmas Motaha Kab. Konawe Selatan Sulawesi Tenggara , responden yang menyatakan sudah cukup sebanyak 96,2%.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih dan rasa hormat yang setinggi-tingginya kepada Kepala Puskesmas yang telah memberikan fasilitas terkait penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak dan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aghamolaei, T. dkk. 2014. Service Quality Assesment of a Referral Hospital in Southern Iran with SERVQUAL Technique: Patients Perspective. BMC Health Services

- Research 14:322.
- Anto, S., Andi Latif, S., Pannyiwi, R., Ratu, M., & Werdyaningsih, E. (2022). Analisis Beban Kerja Dengan Kinerja Perawat Dalam Pelaksanaan Asuhan Keperawatan. Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan, 1(1), 41–46. <https://doi.org/10.59585/bajik.v1i1.38>
- Buheli. K. (2012). Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perawat dalam Penerapan Proses keperawatan di RSUD Toto Kabupaten Bone Bolango.
- Bustami. 2011. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga. Pp. 5-6
- Dahlan, M. S. 2009. Besar Sampel Dan Cara Pengambilan Sampel Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika. Pp. 20, 142.
- Depkes, RI. 2000. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 42/KEP/M. PAN/12/2000 Tentang: Jabatan Fungsional Administrator Kesehatan dan Angka Kreditnya.
- Depkes, RI. 2003. Daftar Rumah Sakit di Indonesia. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik.
- Depkes, RI. 2009. Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Fadlun, F. 2017. Sistem Pelayanan Administrasi Rekam Medik Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Poso.Katalogis, 5(3), pp.12-21.
- Firdaus, F.F. dan Dewi, A., 2015. Evaluasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit),4(2).
- Handini, I.P. and Chalidyanto, D., 2015. Customer Gap Pelayanan BPJSKesehatan Center. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 3(2), pp.161-69.
- Nengsih, R.S., 2016. Kualitas Pelayanan Bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjjs) di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan. Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 3(2), pp.1-15.
- Notoatmodjo, S. 2005. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: PT. Rineka Cipta. Pp. 127, 133.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. 1988. Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer. Perc. Journal Of Retailing 64 (1), Pp. 23.
- Pohan, I. S. 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta : EGC. Pp. 9
- Purwoastuti, E. and Walyani, E.S., 2015. Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. Pp. 11-12.
- Resti Wijayanti, F. E., HB, E., Ratu, M., Arfah, A., Hartati, A., & Werdyaningsih, E. (2022). Analisis Faktor Terhadap Pelaksanaan Standar Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Puskesmas. Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan, 1(1), 47–49. <https://doi.org/10.59585/bajik.v1i1.39>
- Rizkia, E. dan Mulyaningsih, H.D. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (studi Pada Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Kesehatan Di RSUD Al Ihsan Kabupaten Bandung). eProceedings of Management,4(2).
- Srianingsih, S., Wijaya, A., Nasution, T. A., Anto, S., Muhajrin, M., Rauf, N. I., & Yusfik, Y. (2022). Asuhan Keperawatan Keluarga Dengan Masalah Kesehatan Lingkungan. Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan, 1(1), 53–56. <https://doi.org/10.59585/bajik.v1i1.41>

- Sappaile, B.I. 2007. Konsep Instrumen Penelitian Pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan* 13 (66): Pp. 379-91.
- Setyawan, D. A. 2014. Modul Statistika : Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Siregar, S., 2014. Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS, Edisi Pertama. Pp. 46, 56.
- Silalahi, E. L., Arianti, W. D., & Hasibuan, I. S. (2022). Hubungan Pengetahuan Perawat Dengan Pelaksanaan Bantuan Hidup Dasar (BHD) di IGD RS Mitra Sejati Medan Tahun 2022. *Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 57–69.  
<https://doi.org/10.59585/bajik.v1i3.105>
- Resti Wijayanti, F. E., HB, E., Ratu, M., Arfah, A., Hartati, A., & Werdyaningih, E. (2022). Analisis Faktor Terhadap Pelaksanaan Standar Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Puskesmas. *Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 47–49.  
<https://doi.org/10.59585/bajik.v1i1.39>
- Wahidah, W. (2020). Pengaruh Terapi Lingkungan Terhadap Tingkat Ketergantungan pada Lansia Depresi di BSLU Meci Angi Bima. *Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(2), 107–115.  
<https://doi.org/10.59585/bajik.v1i2.124>