

**ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK
DI PUSKESMAS BABATANKECAMATAN SUKARAJA
KABUPATEN SELUMA**

OLEH :
Samsul Akmal¹

ABSTRACT

**Analisis Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak
di Puskesmas Babatan Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma**

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis kualitas pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) yang diberikan Puskesmas Babatan Kecamatan Sukaraja, Kabupaten Seluma. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan penggalan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pertama aspek *Reliability* (Keandalan) pelayanan kesehatan ibu dan anak menunjukkan adanya kejelasan alur pelayanan yang harus ditempuh pasien sudah ditempel dan dipasang di tempat yang strategis serta prosedur dan syarat yang harus ditempuh yang mudah dan tidak berbelit-belit. Kedua, aspek *Responsiveness* (Ketanggapan) menunjukkan adanya tanggapan yang serius dari petugas Puskesmas Babatan dalam memberikan pelayanan terhadap kesulitan dan keluhan pasien secara objektif tanpa membedakan antara pasien miskin atau pasien kaya. Ketiga, aspek *Assurance* (Jaminan) menunjukkan adanya kecakapan atau keterampilan pegawai Puskesmas Babatan dalam memberikan pelayanan dan obat yang diberikan telah sesuai dengan standar kesehatan, namun lokasi Puskesmas Babatan yang kurang strategis sehingga masyarakat mengalami kesulitan untuk berobat. Keempat, aspek *Emphaty* (Perhatian) menunjukkan pelayanan kesehatan ibu dan anak berjalan melalui bentuk perhatian terhadap individu pasien dan pelayanan ini dirasakan oleh pasien telah terciptanya komunikasi yang baik antara pegawai Puskesmas Babatan dengan pasien yang berobat di Puskesmas Babatan. Terakhir, aspek *Tangibles* (Bukti-Bukti) menunjukkan adanya kemudahan dalam pelayanan pasien rawat jalan yang diberikan oleh Puskesmas Babatan, fasilitas dan sarana pelayanan yang dimiliki Puskesmas Babatan juga dalam keadaan baik. Secara umum dari kelima aspek tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan ibu dan anak yang diberikan oleh Puskesmas Babatan sudah berjalan dengan baik.

Kata kunci: *Pelayanan Kesehatan, Ibu dan Anak*

¹ Dosen Tetap Jurusan Ilmu Administrasi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Bengkulu

A. Pendahuluan

Puskesmas merupakan lembaga Pelayanan Publik (*Public Services*) yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dan bertujuan untuk meningkatkan mutu dan Efektivitas serta Efisiensi dalam pelaksanaan rujukan medik dan kesehatan secara terpadu, serta dituntut untuk menyediakan pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat, karena kesehatan begitu penting bagi setiap manusia, seperti kebutuhan pelayanan kesehatan yang diinginkan masyarakat Kecamatan Sukaraja.

Adapun pelayanan kesehatan yang harus diberikan oleh pihak Puskesmas Babatan adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Pengobatan Dasar,
2. Upaya Kesehatan Ibu dan Anak
3. Pelayanan Promosi Kesehatan,
4. Pelayanan Kesehatan Lingkungan,
5. Pelayanan Perbaikan Gizi.
6. Pelayanan Upaya Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit Menular

Dari 6 macam pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh pihak Puskesmas Babatan ada 4 macam pelayanan yang rutin dilakukan oleh pihak Puskesmas Babatan, dengan kata lain ada 4 macam pelayanan kesehatan yang paling banyak diberikan oleh pihak Puskesmas Babatan kepada masyarakat, yaitu:

- 1) Pelayanan Pengobatan Dasar,
- 2) Upaya Kesehatan Ibu dan Anak
- 3) Pelayanan Promosi Kesehatan,
- 4) Pelayanan Kesehatan Lingkungan,

Puskesmas Babatan Kecamatan Sukaraja sebagai Institusi yang melayani masyarakat dibidang kesehatan seharusnya dapat memberikan Pelayanan Publik yang baik (*Good Public Service*) kepada masyarakat Kecamatan Sukaraja, karena secara administratif dan luas wilayah pelayanan kesehatan yang akan dilakukan oleh pihak Puskesmas Babatan telah di perpendek melalui Pemekaran Kecamatan serta telah dilakukan penambahan tenaga medis selain Bidan Desa.

Dalam konteks Kecamatan Sukaraja, dari hasil observasi yang penulis lakukan mengindikasikan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Pemerintah, khususnya Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Babatan belum mencerminkan atau belum termanifestasikan dalam pemenuhan hak-hak dasar masyarakat. Hal ini dibuktikan fakta yang terjadi dilapangan atau di Puskesmas Babatan selama saya melakukan pra

penelitian, beberapa temuan saya selama melakukan penelitian awal diantaranya :

1. Masih sulitnya akses masyarakat terhadap berbagai pelayanan publik termasuk pelayanan dibidang Kesehatan, karena tenaga medis dan dokter yang bekerja di Puskesmas Babatan relatif terbatas dan masih ada masyarakat yang berada jauh dari Puskesmas Babatan serta masih susahny angkutan dan buruknya akses jalan menuju Puskesmas Babatan.
2. Ketika Pegawai Puskesmas Babatan melayani pasien ada tindakan perlakuan yang berbeda (Diskriminasi) karena perbedaan golongan atau instansi tertentu atau orang-orang yang dikenal.
3. Karyawan atau pegawai Puskesmas Babatan kebanyakan ngobrol dengan teman sekerjanya ketika melayani pasien walaupun sambil bekerja, akan tetapi hal tersebut sangat mengganggu pasien karena merasa diacuhkan.
4. Jam kerja yang relatif tidak menentu, seperti jam buka kantor Puskesmas yang semestinya jam 08.00 WIB seringkali buka sudah jam 09.30-10.00 WIB, dan para Dokter yang sering tidak masuk karena bertempat tinggal jauh dari Puskesmas Babatan yaitu kota Bengkulu, hal ini juga disebabkan belum adanya perumahan pegawai puskesmas disekitar Puskesmas Babatan.
5. Dari 6 item Standar Minimal Pelayanan Kesehatan Puskesmas, Puskesmas Babatan baru bisa melaksanakan 4 item pelayanan kesehatan, dengan kata lain Puskesmas Babatan belum bisa menjalankan tugas dan fungsinya secara keseluruhan, karena 4 pelayanan kesehatan tersebut yang rutin dilaksanakan oleh Puskesmas Babatan, pelayanan tersebut yaitu (pelayanan Pengobatan Dasar, Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak, Promosi Kesehatan dan pelayanan Kesehatan Lingkungan (Sosialisasi sistem sanitasi).
6. Puskesmas Babatan Belum Melaksanakan Pelayanan Rawat Inap dan belum melaksanakan Pengembangan Pelayanan Puskesmas.

Berdasarkan uraian di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Babatan Kecamatan Sukaraja, Kabupaten Seluma kepada Masyarakat.

B. Tinjauan Pustaka

1. Pelayanan Kesehatan

Menurut *World Health Organisation* (WHO) (dalam Hikmawati, 2011:13) sehat adalah suatu keadaan dan kualitas dari organ tubuh yang berfungsi secara wajar dengan segala faktor keturunan dan lingkungan yang dimiliki. Menurut Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial yang memungkinkan bagi setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Sedangkan kesehatan dalam UU No.9 Tahun 1960 pasal 2 tentang kesehatan menyatakan bahwa kesehatan meliputi kesehatan badan, rohani (mental) dan sosial. Selanjutnya pengertian kesehatan diungkapkan oleh UU No.23 Tahun 1992 tentang kesehatan adalah keadaan sejahtera badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Pelayanan Kesehatan menurut Undang-Undang No.36 Tahun 2009 pasal 1 tentang pelayanan kesehatan adalah setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terorientasi, dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit dan pemulihan kesehatan oleh Pemerintah atau masyarakat.

2. Standar Pelayanan Minimal Kesehatan di Puskesmas

Tugas utama Puskesmas adalah memberikan jasa pengobatan, perawatan, dan pelayanan kesehatan. Dalam memberikan jasa pelayanan kesehatan, puskesmas memperoleh penghasilan dari pendapatan jasa dan fasilitas yang diberikan. Salah satunya adalah jasa rawat inap. Dimana pendapatan dari jasa tersebut didapat dari tarif yang harus dibayar oleh pemakai jasa rawat inap. Penentuan tarif jasa rawat inap

merupakan suatu keputusan yang sangat penting. Karena dapat mempengaruhi profitabilitas atau keuntungan suatu Puskesmas. Begitu juga dengan standar pelayanan minimal Puskesmas.

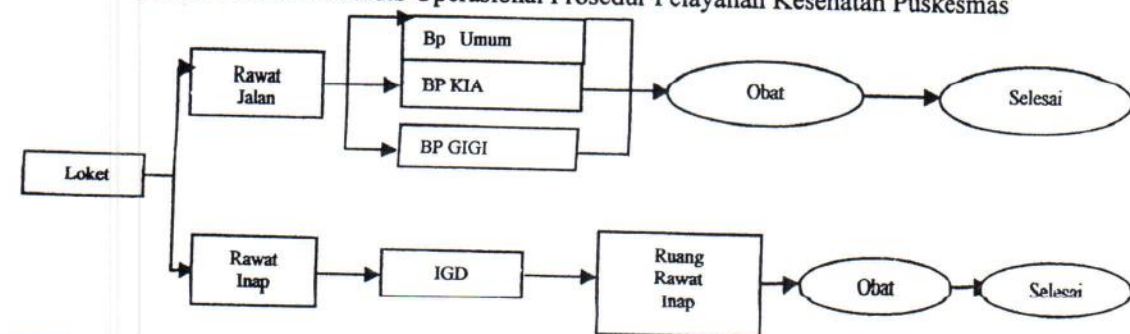
Walau begitu suatu Puskesmas tidak hanya ditekankan dengan sebuah profitabilitas namun harus lebih mengacu kepada kepuasan pasien atau dalam hal ini bisa disebut *Patient Priority*, dengan memprioritaskan pada pasien maka kualitas dari Puskesmas pun perlu ditingkatkan dan penulis pada pembahasannya kali ini akan membahas bagaimana standar pelayanan minimal pada perawatan rawat inap sehingga pasien mendapatkan kualitas pelayanan puskesmas dan mendapatkan pula kepuasan pasien.

Sebagai perbandingan kepuasan terhadap jasa pelayanan adalah jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan secara keseluruhan terhadap pelayanan dipengaruhi oleh mutu. Jika mutu pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi mutu pelayanan yang diharapkan, maka pelanggan akan puas.

Berdasarkan Kebijakan Dasar mengenai Puskesmas, Kepmenkes No.128 Tahun 2004 menjelaskan bahwa Standar Pelayanan Minimal di Puskesmas adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Wajib Puskesmas ada 6, yaitu sebagai berikut:
 - a) Pelayanan Pengobatan Dasar.
 - b) Upaya Kesehatan Ibu dan Anak/KIA.
 - c) Pelayanan Promosi Kesehatan
 - d) Pelayanan Kesehatan Lingkungan
 - e) Pelayanan Perbaikan Gizi
 - f) Pelayanan Upaya Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit Menular
2. Pelayanan Pengembangan Pelayanan Puskesmas, seperti :
 - a) Rujukan pelayanan ke Dinkes,
 - b) Upaya Laboratorium Medis dan
 - c) Upaya Laboratorium Puskesmas

Gambar 1 Skema Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kesehatan Puskesmas



3. Kerangka Pikir Penelitian

Menurut Fitzsimmons (dalam Sinambela dkk, 2006:7) menyampaikan 5 dimensi dari tingkat kualitas pelayanan Puskesmas Babatan yang dapat menyebabkan kepuasan pelanggan atau pasien, diantaranya sebagai berikut :

1. *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan Puskesmas Babatan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan atau pasien yang berarti ketepatan waktu. Pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dengan maksud akurasi yang tinggi.
2. *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu suatu kemampuan yang dimiliki oleh pihak Puskesmas untuk membantu dan memberikan pelayanan kesehatan yang cepat (*Responsive*) dan tepat kepada masyarakat atau pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas. Karena jika membiarkan masyarakat atau konsumen menunggu lama tanpa alasan yang tak jelas akan menyebabkan suatu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
3. *Assurance* (Jaminan) yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan yang dimiliki para pegawai Puskesmas untuk menumbuhkan rasa percaya para masyarakat atau pelanggan pada pihak Puskesmas yang memberikan pelayanan. Asuransi terdiri dari beberapa komponen yaitu komunikasi, kredibilitas dan sopan santun.
4. *Emphaty* (Empati atau Perhatian) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi oleh pihak Puskesmas yang diberikan kepada para masyarakat atau pelanggan dengan berupaya memahami keinginan masyarakat sebagai pasien atau pelanggan. Dalam hal ini pihak Puskesmas diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat sebagai pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat.
5. *Tangibles* (Tampilan Fisik) yaitu kemampuan suatu Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar (eksternal), penampilan dan

kemampuan sarana dan prasarana fisik Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas sebagai pemberi jasa kepada masyarakat selaku konsumen atau pelanggan. Meliputi fasilitas fisik seperti (gedung Puskesmas, gudang obat-obatan dan lain-lain, perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan pegawainya.

Lima dimensi dari tingkat pelayanan tersebut dapat dijadikan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa atau pelayanan, termasuk Pelayanan Kesehatan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Babatan.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Informan penelitian diambil berdasarkan kriteria sebagai berikut: (1) Mereka memahami dan mengetahui kajian yang diteliti oleh peneliti. (2) Mereka yang masih atau sedang berkecimpung/terlibat dalam kegiatan yang tengah diteliti. dan (3) Mereka yang mempunyai waktu memadai untuk dimintai informasi. Sumber data diperoleh melalui pengumpulan data-data yang terkait dengan menguji pernyataan di dalam proses wawancara mendalam dan observasi yang sistematis. Teknik analisa data disajikan dalam bentuk narasi yang diolah dengan interpretasi deskriptif secara subjektif peneliti.

D. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap informan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Babatan Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma, dalam skripsi ini penulis mencoba mendiskripsikan dan membahas masalah Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) berdasarkan *Reliability* (Keandalan), *Responsif* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati atau Perhatian), *Tangibles* (Tampilan Fisik), secara rinci dapat dilihat sebagai berikut :

1. *Reliability* (Kehandalan) Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)

Kehandalan terutama dari tenaga medis, paramedis dan Administrasi yaitu tentang kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan dan terpercaya kepada

pasien. Keandalan pegawai akan membawa kepercayaan penerima pelayanan atau pasien terhadap pelayanan berkaitan dalam menangani masalah kesehatan secara cepat dan tepat kepada pasien.

a) *Prosedur Pelayanan Yang Mudah dan Sederhana Dalam Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)*

berdasarkan observasi penulis, diketahui alur pelayanan kesehatan yaitu masyarakat yang berobat (pasien umum dan pasien jamkesmas/jamkesda yang datang ke Puskesmas Babatan dengan menunjukkan kartu identitas diri/KTP ataupun kartu askes yang dimiliki. Selanjutnya pasien menunggu untuk proses pemeriksaan/pengobatan dari tim medis dan setelah melakukan pemeriksaan, pasien menyerahkan resep obat diabgikan pengambilan obat dan menunggu pengambilan obat dan selanjutnya pasien pulang. Mengenai loket pendaftaran pihak Puskesmas Babatan belum memisahkan antara pasien baru dengan pasien lama dalam berobat, sehingga membuat pelaksanaan pendaftaran memerlukan waktu yang cukup dan membuat antrian yang panjang serta terkesan tidak tertib sehingga mengganggu kelancaran dalam proses pendaftaran sampai dengan pemeriksaan, meskipun masyarakat yang berobat sudah mendapatkan kartu/nomor urut untuk pendataran.

Menurut pengamatan peneliti dan wawancara dengan pasien mengenai alur pelayanan pasien di Puskesmas Babatan, bahwa pihak Puskesmas Babatan mengutamakan pelayanan pasien dengan adil tanpa membedakan antara pasien askes dengan pasien umum. Mulai dari pasien mendaftarkan diri sampai dengan memperoleh obat yang diperlukan maka pegawai Puskesmas Babatan langsung membantu untuk memberikan pelayanan atau pertolongan kepada pasien yang intinya menciptakan kondisi yang kondusif (kesembuhan) bagi pasien. Pegawai Puskesmas Babatan selalu siap dalam melayani pasien bila sewaktu-waktu dibutuhkan oleh masyarakat yang berobat/pasien.

b) *Efisien Waktu Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak*

Waktu merupakan hal yang penting dalam memberikan pelayanan, karena semakin cepat pelayanan yang diberikan kepada pasien maka menunjukkan

pelayanan yang berkualitas. Jadwal berhubungan dengan standar waktu pelayanan di Puskesmas Babatan. Pelayanan pada loket pendaftaran dibuka pada hari senin sampai kamis pada pukul 08.00-11.00 WIB dan hari Jum'at dan Sabtu pada pukul 08.00-10.00 WIB. Semua kegiatan dimulai pukul 07.30 WIB, petugas kebersihan mulai bekerja membersihkan ruang perawatan, kamar mandi/toilet dan ruangan yang lainnya. Mengenai efisien waktu pelayanan pasien Kesehatan Ibu dan Anak dapat kita ketahui dari beberapa pendapat dari informan berikut ini :

Bapak Kw sebagai pegawai Puskesmas Babatan mengungkapkan pendapatnya mengenai efisien waktu pelayanan pasien KIA berikut ini :

"Petugas Kebersihan Puskesmas Babatan sebelum jam 08.00 WIB sudah membersihkan lantai, kamar mandi/toilet dan ruangan perawatan sekitar 30 menit". Setiap jam 07.30 WIB petugas kebersihan sudah mulai bekerja membersihkan lantai, kamar mandi/toilet dan ruangan lainnya. Sehingga pada pukul 08.00 WIB atau waktu pelayanan kesehatan semua ruangan sudah bersih dan siap pakai".

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu SHN pasien Kesehatan Ibu dan Puskesmas Babatan, yaitu :

"Setiap jam 07.30 WIB petugas kebersihan sudah mulai bekerja membersihkan lantai, kamar mandi/toilet dan ruangan lainnya. Sehingga pada pukul 08.00 WIB atau waktu pelayanan kesehatan semua ruangan sudah bersih dan siap pakai".

Dari beberapa pernyataan diatas dapat kita simpulkan, bahwa pada umumnya untuk proses pendaftaran sampai pemeriksaan memerlukan waktu sekitar 15-20 menit karena prosedur pelayanan yang mudah dan sederhana dan dalam keadaan tidak terjadi antrian pendaftaran. Pasien yang berobat pun mempunyai kriteria yang berbeda (pasien umum dan BPJS).

2. *Responsiveness (Cepat Tanggap) dalam Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak*

Responsiveness meliputi sikap tanggap dari pegawai untuk membantu pasien Kesehatan Ibu dan Anak yang mengalami kesulitan serta kesiapan dari petugas

Puskesmas Babatan untuk memberikan pelayanan dengan segera kepada pasien. Petugas harus siap dalam membantu pasien yang mengalami kesulitan, memberikan respon dan perhatian terhadap keluhan yang disampaikan oleh pasien serta memberikan informasi yang jelas mengenai sesuatu pelayanan kesehatan di Puskesmas Babatan Kecamatan Sukaraja.

a) *Ketanggapan Petugas Puskesmas Babatan Untuk Membantu Kesulitan Pasien Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)*

Daya tanggap petugas Puskesmas Babatan terhadap pasien KIA memberi gambaran kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Babatan, seberapa jauh respon petugas Puskesmas Babatan dalam memberikan bantuan kepada pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh AYD sebagai Kepala Puskesmas Babatan berikut :

"Jika ada keluhan dari pasien, maka kami akan selalu menerimanya dan kami selalu berusaha untuk menanggapi atau kita tampung untuk kita sampaikan pada waktu rapat".

Ibu LA, Amd. Keb sebagai Petugas Poli KIA Puskesmas Babatan yang lain juga mengungkapkan hal senada mengenai daya tanggap Puskesmas Babatan, yakni :

"Keluhan dari pasien selalu kami tanggap dengan baik dan kami akan memberikan penjelasan secara langsung sebisa kami atau mereka dapat mengirimkan surat ke kotak saran /pengaduan".

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Ibu SHN pasien Kesehatan Ibu dan Anak bulan di Puskesmas Babatan sebagai berikut :

"Kalau saya ada keluhan apalagi masalah kehamilan saya langsung berkonsultasi ke petugas Puskesmas Babatan dan untung mereka sebagai petugas Puskesmas Babatan mau mendengarkan/melayani keluhan saya."

Dari beberapa pernyataan pasien diatas, bahwa petugas memiliki daya tanggap cukup baik sesuai harapan pasien, hal ini dibuktikan setiap ada pasien yang memerlukan bantuan atau informasi ataupun menyampaikan keluhan Petugas Puskesmas Babatan langsung menanggapi

dan menjelaskan kepada pasien. Berdasarkan uraian hasil wawancara dapat disimpulkan rata-rata pasien merasa telah mendapat pelayanan yang semestinya, sehingga pasien merasa puas.

b) *Kesiapan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Yang Objektif Terhadap Pasien Kesehatan Ibu dan Anak*

Pelayanan objektif merupakan pelayanan yang diberikan kepada pasien yang membutuhkan tanpa memandang status atau kedudukan dan memberikan pelayanan yang adil kepada seluruh pasien yang berobat. Sifat objektif ini selalu dijunjung tinggi oleh semua petugas, pelayanan yang diberikan tidak memandang pasien tersebut miskin atau kaya, karena mereka berhak mendapatkan pelayanan yang sama.

Tentang objektivitas petugas Puskesmas Babatan dalam melayani pasien Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) dapat kita ketahui dari beberapa pendapat informan hasil wawancara berikut ini :

Pendapat pertama diungkapkan oleh petugas Poli KIA Puskesmas Babatan berikut ini ;

"Kami disini melayani pasien dengan tidak membedakan suku, ras, agama, kaya atau miskin. Karena kami memprioritaskan keinginan dan keluhan masyarakat atau pasien demi terwujudnya pelayanan yang berkualitas".

Pernyataan sama yang disampaikan oleh Ibu SY pasien Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) Puskesmas Babatan yakni :

"Setiap masyarakat yang melakukan pengobatan disini kami akan melayani dengan sewajarnya tanpa ada perbedaan status atau kedudukan pasien tersebut sehingga tercipta rasa keadilan antara pasien yang berobat".

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan, bahwa Puskesmas Babatan melakukan penanganan pelayanan terlebih dahulu demi kesembuhan pasien. Pasien merasa diperlakukan sama (adil) oleh petugas Puskesmas Babatan.

Hal ini dapat dilihat dari sikap dan perhatian petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan mereka bersikap objektif terhadap seluruh pasien tanpa membedakan ras, suku dan agama, sehingga dari dimensi mutu Responsiveness Puskesmas Babatan cukup baik.

3. Assurance (Jaminan) Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)

Jaminan merupakan kemampuan instansi untuk menumbuhkan rasa kepercayaan kepada pengguna pelayanan dan kepercayaan dapat terwujud dengan melihat proses pelayanan tersendiri. Kemampuan yang dimiliki petugas Puskesmas Babatan dapat dilihat dari keterampilan dan koordinasi pegawai Puskesmas Babatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

a) Keterampilan dan Kecakapan Pegawai Puskesmas Babatan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pasien

Setiap kegiatan akan berjalan lancar apabila ada penanggung jawabnya. Puskesmas Babatan dipimpin oleh seorang Sarjana Kesehatan Masyarakat (Bapak AYD, S.KM). Staf Puskesmas Babatan yang terdiri dari tenaga medis dan administrasi. Salah satu faktor keberhasilan suatu kegiatan adalah koordinasi yang terjalin dengan baik, baik antar bagian maupun antar individu.

Berdasarkan data tentang kepegawaian atau sumber daya manusia Puskesmas Babatan yaitu berjumlah 7 orang yang terdiri dari tenaga medis, tenaga non medis (tenaga administrasi). Berkaitan dengan jaminan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Babatan kepada pasien dapat kita lihat dari pendapat dari informan berikut ini :

Ibu SHN pasien Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Babatan menyampaikan pendapatnya jaminan tentang keterampilan petugas Puskesmas Babatan seperti berikut ini :

"Petugas Puskesmas Babatan yang bertugas sudah disesuaikan dengan keahlian dan pendidikan mereka. jadi saya tidak ragu lagi atas kualitas pelayanan yang diberikan kepada kami sebagai pasiennya".

Hal senada juga diungkapkan Ibu SY pasien Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Babatan sebagai berikut :

"Kemampuan petugas Puskesmas yang memeriksa disini baik dan sudah disesuaikan dengan pendidikan atau keahliannya yang mereka miliki."

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa jaminan dari pihak Puskesmas Babatan mengenai kemampuan pegawai dan staf serta medis untuk siap melayani pasien dengan cukup

baik dan memberikan kenyamanan kepada pasien, karena petugas Puskesmas Babatan yang melayani pasien disesuaikan dengan keahliannya, sehingga pasien merasa nyaman saat mendapatkan pelayanan.

b) Kesesuaian Obat Yang Diberikan Puskesmas Babatan Kepada Pasien KIA

Petugas bagian obat atau yang biasa disebut apoteker menjelaskan bahwa jaminan standar pemakaian obat (generic) yang diberikan kepada semua pasien di Puskesmas Babatan dan untuk proses pelayanan obat sebenarnya mudah, serta pasien tidak perlu merasa Khawatir atau resah, karena ada proses sebelum obat diberikan kepada pasien, yaitu resep yang diberikan kepada petugas obat (apoteker) akan diperiksa terlebih dahulu, selanjutnya petugas akan memberikan obat kepada pasien sesuai resep dari dokter dan kadang-kadang pasien disuruh membeli obat di apotik.

Seperti yang diungkapkan oleh SY pasien Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Babatan berikut ini :

"Setelah saya diperiksa oleh petugas Puskesmas kemudian memeriksa resep dan resep saya serahkan kepada bagian obat, selanjutnya tinggal menunggu pengambilan obat (generic) dan obat sudah sesuai dengan standar."

Tanggapan serupa juga diungkapkan oleh Ibu SHN pasien Kesehatan Ibu dan Anak di Puskesmas Babatan berikut ini :

"Pengobatan di Puskesmas Babatan gratis, jadi dokter memberikan resep obat, kemudian resepnya saya serahkan kebagian obat dan nunggu mengambil obat dan obat yang diberikan sudah sesuai dengan standar."

Dari pernyataan diatas tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya jaminan standar obat (generic) yang diberikan sesuai dengan penyakit yang diderita oleh pasien, serta dalam pelayanan obat tidak memerlukan waktu yang lama sebab setelah resep diserahkan kepada pasien, selanjutnya resep diserahkan kepada petugas bagian obat (apoteker) yang ada di Puskesmas Babatan dan obat sudah menjadi tanggung jawab petugas dibagian obat, walau kadang ada juga obat yang harus dibeli diapotek, maka pasien tinggal menunggu untuk mengambil obat dan pulang.

c) *Akses Kelokasi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Babatan Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)*

Pada umumnya pasien akan mencari tempat pertolongan kesehatan dengan pertimbangan fasilitas yang memadai dan berlokasi strategis disekitar tempat tinggal mereka dengan alasan tertentu, misalnya : jarak yang ditempuh untuk sampai ke Puskesmas Babatan, keamanan dan kenyamanan mereka mendatangi Puskesmas dengan adanya fasilitas kesehatan yang memadai yang dapat memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien.

Fasilitas tersebut harus memiliki kemampuan yang dapat diandalkan untuk melayani berbagai keperluan pemulihan kondisi kesehatan, pertolongan gawat darurat bagi pasien yang memerlukan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu SHN pasien Kesehatan Ibu dan Anak di Puskesmas Babatan ketika ditanya mengenai akses ke Puskesmas Babatan berikut:

"Di Puskesmas Babatan peralatan berobatnya cukup memadai karena alat pelayanan kesehatan dalam keadaan baik, seperti bad pasien dan stetoskop yang masih dalam keadaan baik/siap pakai."

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Ibu SY pasien Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) Puskesmas Babatan berikut :
"Rumah saya cukup dekat dari Puskesmas Babatan, karena bagi saya letak Puskesmas Babatan ini cukup strategis, kalau dari rumah saya sekitar 1-2 Km jarak nya. 5-10 menit kalau makai motor".

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa sebagai informan berpendapat pelayanan terkait dengan Assurance (Jaminan) ini sudah memuaskan, hal ini disebabkan oleh jarak tempuh menuju Puskesmas Babatan tersebut cukup dekat dan tempat Puskesmas Babatan cukup strategis yang mudah dijangkau oleh masyarakat yang ingin berobat.

4. *Empathy* (Perhatian) Petugas Puskesmas Babatan Terhadap Pasien KIA

Penelitian ini memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik,

baik perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para masyarakat atau pasien yang berobat.

a) *Kesiapan Pegawai Puskesmas Babatan Dalam Memperhatikan dan Mendengarkan Keluhan Pasien Kesehatan Ibu dan Anak*

Perhatian pribadi adalah salah satu bagian dari upaya untuk menimbulkan rasa saling percaya antara pasien dengan petugas, sehingga pasien merasakan ada kenyamanan dan kedekatan serta keterbukaan akan membantu terjalannya komunikasi yang harmonis di antara keduanya.

Mengenai perhatian petugas terhadap pasien dapat diketahui dari pernyataan Ibu SHN pasien Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Babatan berikut ini :
"Yang paling penting dan menentukan dalam pelayanan menurut saya adalah pegawai Puskemas melayani dengan ramah dan senyum, kalau petugas Puskesmas Babatan sudah baik tutur spanya dengan kami/pasien."

Pendapat yang sama juga diungkapkan oleh pasien yang lain Ibu SY Pasien Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) berikut ini:

"Petugas yang memeriksa atau mengobati saya disini cukup baik dan ramah. Setiap ada keluhan tentang sakit saya selalu ditanggapi dengan ramah".

Dari berbagai pendapat diatas pada umumnya pasien Kesehatan Ibu dan Anak (pasien KIA) cukup merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Babatan, karena petugas Puskesmas Babatan melayani pasien dengan ramah dan sopan serta mau mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh pasien Kesehatan Ibu dan Anak (pasien KIA).

b) *Komunikasi Antara Pasien Kesehatan Ibu dan Anak (Pasien KIA) Dengan Petugas Kesehatan Puskesmas Babatan*

Masyarakat atau pasien yang berobat pada umumnya mempunyai persepsi ataupun tanggapan tentang penyakit yang dideritanya dan diperlukan figur dari seorang Petugas Puskesmas yang menangani dan harapan (sembuh) yang diinginkan oleh pasien. Biasanya pasien memberikan kepercayaan yang besar kepada Petugas Puskesmas yang

menanganinya, seperti yang diungkapkan oleh Ibu SY pasien pasien KIA di Puskesmas Babatan berikut ini :

"Ketika petugas Puskesmas memeriksa saya dan setelah selesai petugas Puskesmas menulis resep dan bertanya kepada saya tentang obat dari sini saja atau membeli obat diapotik. Saya memilih obat keduanya baik dari Puskesmas Babatan dan saya juga membeli obat di Apotik".

Mengenai komunikasi antara pasien dengan Petugas Medis atau petugas Puskesmas Babatan, Ibu SY pasien Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) menyampaikan pendapat sebagai berikut:

"Ketika saya diperiksa oleh petugas Puskesmas dan saat petugas Puskesmas mau menulis resep, petugas Puskesmas menanyakan resep obat yang mau diberikan kepada saya, bila obat yang dari sini sembuhnya agak lama dan kalau saya membeli obat di apotik sembuhnya relatif cepat kemudian saya memilih obat diapotik agar sembuhnya cepat meskipun harganya mahal".

Pihak Puskesmas Babatan menerapkan adanya komunikasi yang terjalin baik antara pegawai yang satu dengan yang lainnya dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Apabila ada kasus atau masalah maka antara pegawai dapat saling tukar pikiran untuk mencari solusi terbaik dalam menyelesaikan masalah tersebut sehingga diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pasien KIA sebagai penerima pelayanan.

5. *Tangibles* (Bukti-Bukti) Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak

Dimensi mutu *tangibles* penting untuk organisasi jasa karena suatu pelayanan jasa tidak bisa dilihat secara nyata maka pelanggan akan menggunakan alat indranya untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Pihak Puskesmas Babatan mempunyai keahlian bidang kesehatan yang tinggi harus dapat memberikan bukti-bukti yang nyata kepada masyarakat yang memerlukan pelayanan sehingga dengan adanya bukti nyata tersebut maka masyarakat dapat menilai bagaimana kualitas yang diberikan Puskesmas Babatan kepada masyarakat atau pasien yang berobat.

a) *Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan Kesehatan Ibu dan*

Anak di Puskesmas Babatan (Alat Tulis Kantor dan Ambulance)

Sarana dan prasarana pendukung pelayanan kesehatan di Puskesmas Babatan merupakan bagian yang ikut mendukung lancarnya proses pelayanan sehingga mampu mempengaruhi penilaian pelanggan (pasien) terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya. Pihak Puskesmas Babatan diharapkan selalu memperhatikan sarana dan prasarana untuk kegiatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat/pasien yang berobat atau melakukan pemeriksaan.

Mengenai ketersediaan sarana dan prasaran yang dimiliki Puskesmas Babatan disampaikan oleh Ibu SY pasien Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Babatan berikut ini :

"Sarana pelayanan disini cukup memadai. Alatnya yang sering dipakai untuk memeriksa dan pengobatan sudah tersedia, dan dalam keadaan baik, seperti stetoskop dan bad pasien yang masih baik)."

Pernyataan yang sama diungkapkan oleh pasien yang lain yaitu Ibu SHN pasien Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) berikut :

"Setiap saya diperiksa oleh petugas Puskesmas dan alat yang digunakan untuk pengobatan dan pemeriksaan selalu tersedia, sarana pelayanan disini cukup memadai dan dalam kondisi bagus".

Ketika penulis menanyakan kepada pegawai Puskesmas Babatan yang lainnya mereka menyatakan bahwa sarana pelayanan medis sudah tersedia walaupun belum semuanya, adapun sarana pelayanan yang dimiliki Puskesmas Babatan seperti seperti Stetoskop dan Bad pasien, timbangan, dan lain-lain, sehingga pasien senantiasa dapat dilayani dengan baik dan penuh tanggung jawab. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pasien cukup puas dengan sarana pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Babatan.

b) *Ketersediaan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Babatan Seperti (Ruang Perawatan, Ruang Tunggu dan Toilet)*

Pihak Puskesmas Babatan menyediakan fasilitas pelayanan yang digunakan untuk menunjang kegiatan pelayanan kepada pasien dan selalu

memperhatikan fasilitas yang ada, karena fasilitas yang ada sangat berpengaruh dan berkaitan erat dengan kepuasan pasien dan menggambarkan kualitas pelayanan.

Mengenai fasilitas yang tersedia, berikut pendapat Ibu SY pasien Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) yaitu :
"Saya menunggu atau mengantar berobat disini, suasana Puskesmas Babatan nyaman dan lingkungan yang bersih, dan tertata rapi".

Pendapat lain yang hampir sama diungkapkan oleh Ibu SHN pasien Kesehatan Ibu dan Anak (KIA/hamil) berikut ini :

"Menurut saya fasilitas Puskesmas Babatan sudah cukup seperti ruang tunggu, ruang pendaftaran pasien, WC dan ruang perawatan, ruangnya juga rapi dan bersih."

Fasilitas pendukung pelayanan yang lain adalah tempat parkir. Mengenai daya tampung tempat parkir di Puskesmas Babatan cukup banyak, namun tempat parkir di Puskesmas Babatan belum tertata rapi karena belum ada garis pembatas antara tempat parkir pegawai Puskesmas dan tempat parkir pasien. Pengunjung atau pasien yang datang berobat ke Puskesmas Babatan menggunakan sepeda, motor dan mobil.

Berikut tanggapan mengenai tempat parkir di Puskesmas Babatan dari Ibu SHN pasien KIA berikut ini :

"Di Puskesmas Babatan sudah membedakan antara tempat parkir pasien dengan tempat parkir pegawai puskesmas, sehingga tempat parkir yang ada di Puskesmas Babatan terlihat indah dan rapi."

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Ibu nia pasien KIA bulan Januari 2013 berikut :

" Menurut saya tempat parkir di Puskesmas Babatan sudah tertata rapi dan cukup luas."

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pasien cukup puas dengan sarana pendukung yang tersedia terutama fasilitas seperti ruang tunggu dan ruang perawatan yang bersih dan rapi.

Dari dimensi *Tangibles* (Bukti-Bukti fisik) memang menunjukkan bahwa Puskesmas Babatan dari penampilan fisik

gedung dan fasilitas pendukung lainnya sudah cukup baik, termasuk penampilan petugas atau pegawai Puskesmas Babatan yang rapi dan ada tanda pengenalnya.

E. Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah disampaikan diatas mengenai pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak di Puskesmas Babatan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Babatan melalui indikator-indikator penentu kualitas pelayanan menurut (Fitzsimmons) yang meliputi :

1. *Reliability* (Keandalan) pelayanan kesehatan ibu dan anak yang diberikan oleh Puskesmas Babatan kepada masyarakat atau pasien berdasarkan hasil penelitian ini *Cukup Baik*. Hal ini ditunjukkan dengan adanya kejelasan alur pelayanan yang harus ditempuh pasien sudah ditempel dan dipasang di tempat yang strategis serta prosedur dan syarat yang harus ditempuh yang mudah dan tidak berbelit-belit.
2. *Responsiveness* (Ketanggapan) pelayanan kesehatan ibu dan anak yang diberikan oleh Puskesmas Babatan kepada masyarakat berdasarkan penelitian ini dinilai *Baik*. Hal ini dibuktikan dengan adanya tanggapan yang serius dari petugas Puskesmas Babatan dalam memberikan pelayanan terhadap kesulitan dan keluhan pasien secara objektif tanpa membedakan antara pasien miskin atau pasien kaya.
3. *Assurance* (Jaminan) pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Babatan kepada masyarakat atau pasien berdasarkan penelitian ini *Cukup Baik*. Hal ini ditunjukkan dengan adanya kecakapan atau keterampilan pegawai Puskesmas Babatan dalam memberikan pelayanan dan obat yang diberikan telah sesuai dengan standar kesehatan, namun lokasi Puskesmas Babatan yang kurang strategis sehingga masyarakat mengalami kesulitan untuk berobat.
4. *Emphaty* (Perhatian) pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Babatan kepada masyarakat berdasarkan penelitian ini *Baik*. Hal ini disebabkan pelayanan ini diberikan dalam bentuk perhatian terhadap individu pasien dan pelayanan ini dirasakan oleh pasien telah terciptanya komunikasi yang baik antara pegawai

Puskesmas Babatan dengan pasien yang berobat di Puskesmas Babatan.

5. *Tangibles* (Bukti-Bukti) pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Babatan kepada masyarakat atau pasien berdasarkan penelitian ini *Cukup Baik*. Hal ini ditunjukkan dengan adanya kemudahan dalam pelayanan pasien rawat jalan yang diberikan oleh Puskesmas Babatan, fasilitas dan sarana pelayanan yang dimiliki Puskesmas Babatan juga dalam keadaan baik.

Daftar Pustaka

- Hikmawati, I. 2011. *Promosi Kesehatan Untuk Kebidanan*. Nuha Medika, Yogyakarta.
- Keputusan Menteri Kesehatan RI No.128 Tahun 2004 Tentang Standar Pelayanan Minimal di Puskesmas
- Sinmbela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1960 Tentang Pokok-Pokok Kesehatan
- Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 1992 tentang kesehatan
- Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan