

Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Boja 1

Denayu Sekawanie¹, Lutfiana Nur Rahma¹, Rani Tiara Desty¹

¹ Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Ivet

Info Articles

Sejarah Artikel:
Disubmit 03 Februari 2023
Direvisi 26 Juni 2023
Disetujui 27 Juni 2023

Keywords:
Kualitas, Mutu, Pelayanan

Abstrak

Konsep mutu (kualitas) telah menjadi suatu kenyataan dan fenomena dalam seluruh aspek dan dinamika masyarakat global memasuki persaingan pasar bebas sekarang ini. Kualitas atau mutu pelayanan kesehatan tidak dapat lepas dari kepuasan pelanggan atau pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kepuasan pasien dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan mutu pelayanan sebuah fasilitas kesehatan. Berdasarkan studi pendahuluan bahwa terdapat keluhan yang didapatkan dari kotak saran, secara langsung atau online tentang kualitas pelayanan di Puskesmas Boja 1 seperti fasilitas yang kurang memadai dan tidak ramahnya petugas puskesmas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Boja 1. Penelitian ini menggunakan studi *observasional* deskriptif dengan rancangan *cross sectional*. Metode yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan menentukan responden yang pernah melakukan pemeriksaan di Puskesmas Boja 1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir dari seluruh responden menilai kualitas/mutu Puskesmas Boja 1 sudah cukup baik sedangkan separuh responden menilai bahwa kinerja petugas berdasarkan efisien dalam memberikan pelayanan kurang baik. Perlu dilakukannya peningkatan kualitas kinerja dengan mengoptimalkan pelayanan sehingga dapat meningkatkan standar kualitas Puskesmas Boja lebih efisien.

Abstract

The concept of quality (quality) has become a reality and phenomenon in all aspects and dynamics of global society entering today's free market competition. The quality or quality of health services cannot be separated from customer or patient satisfaction. Quality health services can increase patient satisfaction with the services provided. In addition, patient satisfaction can be used as a measure of the success of the quality of service in a health facility. Based on the preliminary study, there were complaints that were obtained from the suggestion box, in person or online about the quality of service at the Boja 1 Health Center, such as inadequate facilities and unfriendly health center staff. The purpose of this study was to determine the quality of service at the Boja 1 Health Center. This study used a descriptive observational study with a cross-sectional design. The method used was purposive sampling by determining respondents who had conducted an examination at the Boja 1 Health Center. The results showed that almost all respondents considered the quality/quality of the Boja 1 Health Center to be good enough, while half of the respondents considered that the performance of officers based on efficiency in providing services was not good. . It is necessary to improve the quality of performance by optimizing services so as to improve the quality standards of the Boja Health Center more efficiently.

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien (Kemenkes dalam Muninjaya 2014). Mutu pelayanan bisa diukur dengan beberapa dimensi, dengan dimensi ini dapat menganalisis suatu pelayanan itu bermutu atau tidak. Terkait dengan dimensi mutu pelayanan, terdapat beberapa pendapat dari hasil penelitian. Dukungan dan komitmen petugas menjadi faktor pendorong yang sangat efektif dalam tahap-tahap menuju kemajuan puskesmas. Bahwa mutu pelayanan kesehatan lebih terfokus pada dimensi daya tanggap petugas. Pasien lebih membutuhkan keramahan petugas dan komunikasi petugas dengan pasien (Noor, A. 2013).

Mutu pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu *expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang dirasakan/diterima). Mutu pelayanan berpusat pada upaya untuk pemenuhan keinginan dari pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan dikatakan berkualitas atau tidak dapat dilihat dari lima dimensi mutu yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Muninjaya, 2014).

Banyak masalah yang menjadi pemicu menurunnya kunjungan pasien puskesmas. Sarana yang tidak lengkap seperti obat-obatan yang kurang bermutu dari segi variasi, petugas yang kurang tanggap dengan pasien, keramahan yang kurang dari pemberi layanan, sehingga masyarakat kurang puas setiap berobat ke pusat pelayanan kesehatan ini. Di samping itu program puskesmas yang kurang berjalan menjadi pemicu rendahnya mutu pelayanan Puskesmas di mata masyarakat. Buruknya pelayanan di puskesmas, masyarakat cenderung memilih untuk berobat ke rumah sakit ketika membutuhkan layanan kesehatan (Dannerius, S, Maret 12).

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. *Service* berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaiannya pun akan mengenai *heart share* konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share* konsumen. Dengan adanya *heart share* dan *mind share* yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan. Nilai atau kategori memuaskan didapat karena sebagian besar kualitas pelayanan memiliki tingkat kinerja yang tinggi. Kualitas pelayanan di Puskesmas yang perlu dipertahankan prestasinya karena memiliki tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan yang tinggi sehingga masuk kuadran B, adalah kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keamanan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan (Thorik dan Utus).

Persepsi dan sikap pasien terhadap pelayanan yang diterima dapat memuaskan atau mengecewakan dapat dilihat dari keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan. Salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan kesehatan adalah Nilai masyarakat atau persepsi masyarakat. Dengan beragamnya masyarakat, maka beragam juga persepsi dari setiap masyarakat mengenai kualitas pelayanan dan dapat menimbulkan pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan yang berbeda (Pyrwoastuti dan Walyani, 2015).

Penelitian yang dilakukan oleh Syaefulloh terhadap Puskesmas di Kota Pekanbaru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kota Pekanbaru. (2) Tujuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap rekomendasi pihak lain agar memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Pekanbaru. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pihak manajemen yang ada di Kota Pekanbaru khususnya untuk keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati tetap menjaga kelima dimensi tersebut memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan dan rekomendasi yang memegang peranan penting dalam hal pemasaran rawat jalan Puskesmas di Kota Pekanbaru. Implikasi praktis dari hasil penelitian ini adalah dapat digunakan sebagai acuan oleh pihak manajemen puskesmas untuk meningkatkan kinerja pelayanan rawat berdasarkan 31

indikatornya. Berdasarkan hal tersebut, peneliti ingin mengetahui terkait pelayanan yang kurang baik mengenai kualitas yang diberikan oleh petugas Puskesmas Boja 1.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian studi *observasional deskriptif* dengan rancangan *crosssectional*. Lokasi penelitian yang diambil adalah Boja, Kendal yang dilaksanakan bulan Desember 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga yang berada di wilayah Boja. Sampel penelitian adalah warga yang berobat di Puskesmas Boja 1 yaitu sebanyak 30 orang. Metode yang digunakan adalah *puposive sampling* dengan menentukan responden yang pernah melakukan pemeriksaan di Puskesmas Boja 1. Pengambilan data dengan mengirimkan googleform dengan kuisioner tertutup sebagai alat bantu.

Kualitas Puskesmas dinilai dengan menggunakan 6 variabel yaitu Keselamatan Pasien yang terdiri dari 4 pertanyaan yang berisi tentang apakah Dokter/petugas memberikan pelayanan dengan mengutamakan keselamatan pada pasien, Efektivitas yang terdiri dari 4 pertanyaan yang berisi tentang apakah Dokter/petugas memberikan pelayanan secara efektif, Berpusat pada pasien terdiri dari 4 pertanyaan berisi tentang pelayanan yang berpusat atau mengutamakan pasien, Tepat Waktu yang terdiri dari 4 pertanyaan berisi tentang kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, Efisien yang terdiri dari 4 pertanyaan berisi tentang ketepatan dalam melakukan pelayanan. Skoring yang diberikan sesuai dengan hasil jawaban googleform yang terdiri 2 pilihan yaitu Ya/Tidak, jika jawaban Ya maka akan diberi nilai 4 sedangkan jawaban Tidak maka akan diberi nilai 0. Kemudian menentukan jumlah frekuensi dan presentase responden yang menjawab Ya dan responden yang menjawab Tidak setiap masing-masing pertanyaan di variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden

No.	Karakteristik	Frekuensi	Presentase
1.	Umur	17-26 tahun	66,7%
		27-36 tahun	6,7%
		37-47 tahun	3,3%
		48-57 tahun	16,7%
		>57 tahun	6,6%
2.	Jenis Kelamin	Laki-laki	33,3%
		Perempuan	66,7%
3.	Riwayat Pendidikan	SD	0
		SMP	0
		SMA	70%
		D3/S1/S2	30%
		Pelajar/Mahasiswa	46,7%
4.	Pekerjaan	Wiraswasta	23,3%
		Swasta	16,7%
		TNI//Polri	0
		PNS	0
		Tidak/Belum Bekerja	13,3%
5.	Kepemilikan Asuransi	Memiliki	93,3%
		Tidak memiliki	6,7%
		BPJS	93,3%
6.	Jenis Asuransi	Prudential	3,3%
		Tidak ada	3,3%

Berdasarkan tabel, karakteristik responden meliputi Umur, Jenis kelamin, Riwayat pendidikan, Pekerjaan, Status kepemilikan asuransi, Jenis asuransi yang dimiliki. Usia responden berkisar 17-57 tahun, lebih dari separuh responden sebanyak 20 orang (66,7%) berusia 17-26 tahun. Dari 30 responden lebih dari separuh berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 20 orang (66,7%). Lebih dari separuh responden yaitu sebanyak 21 orang (70%) ber riwayat pendidikan SMA. Hampir separuh responden yaitu 14 orang (46,7%) bekerja sebagai pelajar/mahasiswa. Hampir seluruh responden yaitu sebanyak 28 orang (93,3%) memiliki asuransi. Dan hampir seluruh responden yaitu sebanyak 28 orang (93,3%) memiliki jenis asuransi BPJS Kesehatan.

Tabel 2. Keselamatan Pasien pada Puskesmas Boja

No.	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Dokter/Petugas Puskesmas Boja 1 melakukan Tindakan dengan cepat dan tepat untuk keselamatan pasien dalam keadaan gawat darurat.	29	96,7%	1	3,3%
2.	Dokter/petugas Puskesmas Boja 1 memberikan pelayanan sesuai dengan SOP.	30	100%	0	0%
3.	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam penanganan Kesehatan	27	90%	3	10%
4.	Petugas Puskesmas Boja 1 melakukan penanganan dengan cepat dan tanggap saat proses rujukan ke faskes selanjutnya	26	86,7%	4	13,3%

Berdasarkan hasil penelitian variabel Keselamatan pasien di Puskesmas Boja 1, bahwa hampir semua responden yaitu sebanyak 29 responden (96,7%) menilai bahwa petugas Puskesmas Boja 1 melakukan Tindakan dengan cepat dan tepat untuk keselamatan pasien dalam keadaan gawat darurat. Berdasarkan variabel keselamatan pasien di Puskesmas Boja 1, bahwa semua responden yaitu sebanyak 30 responden (100%) menilai bahwa dokter/petugas Puskesmas Boja 1 memberikan pelayanan sesuai dengan SOP. Berdasarkan variabel keselamatan pasien di Puskesmas Boja 1, bahwa hampir semua responden yaitu sebanyak 27 responden (90%) menilai bahwa akan ada jaminan jika terjadi kesalahan dalam penanganan kesehatan. Berdasarkan variabel keselamatan pasien di Puskesmas Boja 1, bahwa hampir semua responden yaitu sebanyak 26 responden (86,7%) menilai bahwa petugas Puskesmas Boja 1 melakukan penanganan dengan cepat dan tanggap saat proses rujukan.

Tabel 3. Efektivitas Pelayanan pada Puskesmas Boja 1

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Dokter/petugas Puskesmas Boja 1 memberikan pelayanan yang sesuai dengan keluhan pasien	30	100%	0	0
2.	Dokter/petugas Puskesmas Boja 1 memberikan obat yang sesuai dengan diagnosa pasien	30	100%	0	0
3.	Dokter/petugas Puskesmas Boja 1 tepat dalam memberikan informasi tentang keadaan pasien	29	96,7%	1	33,3%
4.	Efektivitas kinerja petugas Puskesmas Boja 1 sudah baik	26	86,7%	4	13,3%

Berdasarkan hasil penelitian variabel Efektivitas di Puskesmas Boja 1, bahwa semua responden yaitu sebanyak 30 responden (100%) menilai bahwa petugas Puskesmas Boja 1

memberikan pelayanan yang sesuai dengan keluhan pasien. Berdasarkan variabel Efektivitas di Puskesmas Boja 1, bahwa semua responden yaitu sebanyak 30 responden (100%) menilai bahwa petugas Puskesmas Boja 1 memberikan obat sesuai dengan diagnosa pasien. Berdasarkan variabel Efektivitas di Puskesmas Boja 1, bahwa hampir semua responden yaitu sebanyak 29 responden (96,7%) menilai bahwa petugas Puskesmas Boja 1 tepat dalam memberikan informasi tentang keadaan pasien. Berdasarkan variabel Efektivitas di Puskesmas Boja 1, bahwa hampir semua responden yaitu sebanyak 26 responden (86,7%) menilai bahwa efektivitas kinerja petugas sudah baik.

Tabel 4. Pelayanan berpusat pada Pasien Puskesmas Boja 1

No.	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	Ya
1.	Dokter/petugas Puskesmas Boja 1 memberikan perlakuan yang baik terhadap pasien	26	86,7%	4	13,3%
2.	Dokter/petugas Puskesmas Boja 1 memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami	29	96,7%	1	33,3%
3.	Dokter/petugas Puskesmas Boja 1 mendengarkan dengan seksama keluhan pasien	30	100%	0	0
4.	Penyampaian informasi antara petugas Puskesmas Boja 1 dengan pasien mudah dipahami	29	96,7%	1	3,3%

Berdasarkan hasil penelitian variabel Berpusat pada pasien di Puskesmas Boja 1, bahwa hampir semua responden yaitu sebanyak 26 responden (86,7%) menilai bahwa petugas Puskesmas Boja 1 memberikan perlakuan yang baik pada pasien. Berdasarkan variabel Berpusat pada pasien di Puskesmas Boja 1, bahwa hampir semua responden yaitu sebanyak 29 responden (96,7%) menilai bahwa petugas Puskesmas Boja 1 memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami. Berdasarkan variabel Berpusat pada pasien di Puskesmas Boja 1, bahwa semua responden yaitu sebanyak 30 responden (100%) menilai bahwa dokter/petugas Puskesmas Boja 1 mendengarkan dengan seksama keluhan pasien. Berdasarkan variabel Berpusat pada pasien di Puskesmas Boja 1, bahwa hampir semua responden yaitu sebanyak 29 responden (96,7%) menilai bahwa penyampaian informasi oleh petugas mudah dipahami.

Tabel 5. Ketepatan Waktu Pelayanan pada Puskesmas Boja 1

No.	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Waktu tunggu untuk dilakukan pemeriksaan cepat	17	56,7%	13	43,3%
2.	Petugas obat di Puskesmas Boja 1 cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan	29	96,7%	1	33,3%
3.	Pelayanan di Puskesmas Boja 1 dilakukan tepat waktu	17	56,7%	13	43,3%
4.	Petugas Puskesmas Boja 1 datang sesuai dengan jam kerjanya	29	96,7%	1	3,3%

Berdasarkan hasil penelitian variabel Tepat Waktu di Puskesmas Boja 1, bahwa hampir separuh responden yaitu sebanyak 17 responden (56,7%) menilai bahwa waktu tunggu dilakukan pemeriksaan cepat. Berdasarkan variabel Tepat Waktu di Puskesmas Boja 1, bahwa hampir semua responden yaitu sebanyak 29 responden (96,7%) menilai bahwa petugas Puskesmas Boja 1 cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan variabel Tepat Waktu di Puskesmas Boja 1,

bahwa hampir separuh responden yaitu sebanyak 17 responden (56,7%) menilai bahwa pelayanan dilakukan tepat waktu. Berdasarkan variabel Tepat Waktu di Puskesmas Boja 1, bahwa hampir semua responden yaitu sebanyak 29 responden (96,7%) menilai bahwa petugas Puskesmas Boja 1 datang sesuai dengan jam kerjanya.

Tabel 6. Efisiensi Pelayanan pada Puskesmas Boja 1

No.	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Waktu pelayanan yang diberikan oleh dokter/petugas Puskesmas Boja 1 cukup	30	100%	0	0
2.	Pasien mendapatkan kemudahan untuk mendapatkan pelayanan	24	80%	6	20%
3.	Biaya yang dikeluarkan terjangkau jika tidak tercover oleh asuransi	21	70%	9	30%
4.	Dokter/petugas Puskesmas Boja 1 tidak mengerjakan hal lain ketika memberikan pelayanan	22	73,3%	8	26,7%

Berdasarkan hasil penelitian variabel Efisien di Puskesmas Boja 1, bahwa semua responden yaitu sebanyak 30 responden (100%) menilai bahwa waktu pelayanan yang diberikan dokter/petugas cukup. Berdasarkan variabel Efisien di Puskesmas Boja 1, bahwa hampir semua responden yaitu sebanyak 24 responden (80%) menilai bahwa pasien mendapat kemudahan untuk mendapatkan pelayanan. Berdasarkan variabel Efisien di Puskesmas Boja 1, bahwa hampir semua responden yaitu sebanyak 21 responden (70%) menilai bahwa biaya yang dikeluarkan terjangkau jika tidak tercover asuransi. Berdasarkan variabel Efisien di Puskesmas Boja 1, bahwa hampir semua responden yaitu sebanyak 22 responden (73,3%) menilai bahwa petugas Puskesmas Boja 1 tidak mengerjakan hal lain ketika memberikan pelayanan.

Tabel 7. Keadilan Pelayanan pada Puskesmas Boja 1

No.	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Petugas Puskesmas Boja 1 membedakan dalam pemberian pelayanan pada pasien.	12	40%	18	60%
2.	Petugas Puskesmas Boja 1 memanggil pasien sesuai dengan nomor urutan	28	93,3%	2	6,7%
3.	Petugas Puskesmas Boja 1 memberikan pelayanan yang sama antar pasien yang menggunakan asuransi dan tidak menggunakan asuransi	18	60%	12	40%
4.	Petugas Puskesmas Boja 1 memperlakukan satu dengan yang lain sama	18	60%	12	40%

Berdasarkan hasil penelitian variabel Adil di Puskesmas Boja 1, bahwa hampir separuh responden yaitu sebanyak 12 responden (40%) menilai bahwa petugas Puskesmas Boja 1 membedakan dalam pemberian pelayanan pada pasien. Berdasarkan variabel Adil di Puskesmas Boja 1, bahwa hampir semua responden yaitu sebanyak 28 responden (93,3%) menilai bahwa petugas Puskesmas Boja 1 memanggil pasien sesuai dengan nomor urutan. Berdasarkan variabel Adil di Puskesmas Boja 1, bahwa hampir separuh responden yaitu sebanyak 18 responden (60%) menilai bahwa petugas Puskesmas Boja 1 memberikan pelayanan yang sama antar pasien yang menggunakan asuransi dan tidak menggunakan asuransi. Berdasarkan variabel Adil di Puskesmas Boja 1, bahwa hampir separuh responden yaitu sebanyak 18 responden (60%) menilai bahwa petugas Puskesmas Boja 1 memperlakukan satu dengan yang lain sama.

Tabel 8. Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Boja 1

No	Variabel	Frekuensi	Presentase
1.	Keselamatan Pasien		
	Baik	23	77%
2.	Efektivitas Pelayanan		
	Baik	25	83%
3.	Pelayanan Berpusat pada Pasien		
	Baik	25	83%
4.	Ketepatan Waktu Pelayanan		
	Baik	17	57%
5.	Efisiensi Pelayanan		
	Baik	14	47%
6.	Keadilan Pelayanan		
	Baik	16	53%

Berdasarkan hasil penelitian, Tabel 8 Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan berdasarkan 6 variabel yaitu lebih dari separuh sampel sebanyak 23 responden (77%) yang menilai kinerja petugas dalam memberikan pelayanan untuk keselamatan pasien di Puskesmas Boja 1 baik. Lebih dari separuh sampel sebanyak 25 responden (83%) menilai keefektivitasan kinerja petugas di Puskesmas Boja 1 baik. Lebih dari separuh sampel sebanyak 25 responden (83%) yang menilai kinerja petugas berdasarkan berpusat pada pasien di Puskesmas Boja 1 baik. Lebih dari separuh sampel sebanyak 17 responden (57%) yang menilai kinerja petugas berdasarkan ketepatan waktu di Puskesmas Boja 1 baik. Lebih dari separuh sampel sebanyak 14 responden (47%) yang menilai kinerja petugas berdasarkan efisien dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Boja 1 baik. Lebih dari separuh sampel sebanyak 16 responden (53%) yang menilai kinerja petugas dalam keadilan memberikan pelayanan kepada pasien di Puskesmas Boja 1 baik.

Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lourensia Utari Kusumawardani tentang pelayanan puskesmas larangan bahwa pelayanan yang diberikan oleh puskesmas belum baik karena fasilitas pendukung yang belum memadai seperti ruang tunggu dan perlakuan pelayanan ke publik yang kurang ramah (Lourensia, 2015). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tri Wahyuni mutu pelayanan yang ada di Puskesmas Yogyakarta dikatakan baik karena memenuhi kriteria akreditasi diantaranya standar administrasi dan manajemen yang meliputi penyelenggaraan pelayanan kesehatan, kepemimpinan dan manajemen puskesmas, serta peningkatan mutu puskesmas. Tetapi masih terdapat keluhan pasien seperti lambatnya pelayanan yang diberikan, sikap pegawai yang kurang ramah terhadap pasien atau pelayanan-pelayanan lainnya yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat terutama pada pasien poli umum (Tri Wahyuni, 2018). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Liviah bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Ulaweng Kabupaten Bone sudah berjalan baik, meskipun masih ada satu dimensi yang kurang maksimal yaitu pada dimensi jaminan (*assurance*) petugas kurang memperhatikan pemberian informasi alur pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan berdasarkan standar operasional sehingga masih ada beberapa pasien yang tidak mengetahui alur pelayanan (Liviah, 2019).

Peningkatan mutu merupakan suatu proses pengukuran derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan standar atau prinsip dengan tindakan perbaikan yang sistematis dan berkesinambungan untuk mencapai mutu pelayanan yang optimum atau prima sesuai dengan standar ilmu pengetahuan dan teknologi serta kemampuan sumber daya yang ada. Kualitas atau mutu pelayanan kesehatan tidak dapat lepas dari kepuasan pelanggan atau pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kepuasan pasien dapat dijadikan tolok ukur keberhasilan mutu pelayanan sebuah fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien akan tercipta ketika apa yang didapat lebih besar dari yang diharapkan (Supriyanto & Wulandari, 2011).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, hampir dari seluruh responden menilai kualitas/mutu Puskesmas Boja 1 sudah cukup baik sedangkan separuh responden menilai bahwa kinerja petugas berdasarkan efisien dalam memberikan pelayanan kurang baik. Hasil dari analisis statistik yang digunakan data *univariat* dengan bantuan SPSS menunjukkan kualitas Puskesmas Boja 1 sudah cukup baik, namun masih perlu adanya perbaikan untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal sehingga responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kepala UPTD Puskesmas Boja 1 perlu menyusun dan meningkatkan strategi untuk mengoptimalkan standar pelayanan menjadi lebih optimal dengan memfokuskan keefisienan yang dilakukan oleh dokter/petugas Puskesmas Boja 1. Pada penelitian ini tidak dilakukan dengan wawancara secara terbuka sehingga hasil yang diterima kurang mendukung karena peneliti tidak bisa melihat respon responden secara langsung dan keakuratan jawaban. Peneliti menyarankan untuk dilakukan penelitian lebih lanjut dengan metode wawancara tentang kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Boja 1 dengan metode kualitatif maupun kuantitatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Telaah Pustaka, A., & Pelayanan Kesehatan Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan, M. (n.d.). *BAB II TINJAUAN PUSTAKA*.
- Aswita Aprililian Sihalo. (n.d.). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien.
- Chaeriah, K. (n.d.). Manajemen berbasis mutu
- Emy Nur Rohmah. (n.d.). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Kebon Kosong 1 Kelurahan Kebon Kosong Kecamatan Kemayoran Jakarta Pusat.
- Gautama, I., Prawira; Meirianty, & Prawira; Vianty. (2001). PERENCANAAN STRATEGI SISTEM INFORMASI: STUDI KASUS PERUSAHAAN ASURANSI JIWA. In *Journal The WINNERS* (Vol. 2, Issue 1).
- Lingkan Angelita Yohana Rombon, B. J. P. P. P. M. (n.d.). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Papakelan.
- Nurchayanti, E., Setiawan, H., Rumah Sakit, A., & Yayasan Rumah Sakit Soetomo Jl Karangmenjangan No, S. (2017). STUDI HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI UNIT PELAYANAN RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BHAKTI DHARMA HUSADA KOTA SURABAYA (Vol. 3, Issue 1).
- Pulung Utaminingrum, A., Mustam, M., & Profesor Haji Soedarto, J. (n.d.). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS GAYAMSARI KOTA SEMARANG.
- Rachmaferd. (n.d.). Mutu Pelayanan Kesehatan.
- Rahmasari, L. (n.d.). Analisis Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Rangka meningkatkan Kinerja Organisasi. www.surabayapost.co.id,
- Syaefulloh. (n.d.). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Rekomendasi Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas di Kota Pekanbaru.
- Tri Wahyuni. (n.d.). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poli Umum Puskesmas Margangsari, Kota Yogyakarta.

Wahida Raihan Nasution. (n.d.). Konsepsi Manajemen, Manajemen Mutu dan Manajemen Mutu Pendidikan.

Wulandari, S. d. (n.d.). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan.

Yeni Andriyani Setiawan. (n.d.). Review Artikel: Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien menggunakan Metode PDCA.