4 (1) (2023) 19-26

Indonesian Journal of Health Community

http://e-journal.ivet.ac.id/index.php/ijheco

Deskripsi Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Guntur 1

Dewi Sri Rahayu[1]✉, Sururim Maudlunah[1], Rani Tiara Desty[2]

[1,2] Universitas IVET, Indonesia

Info Articles

Sejarah Artikel:
Disubmit 6 Februari 2023
Direvisi 11 Juni 2023
Disetujui 1 Juli 2023

Keywords:
Puskesmas guntur 1; Mutu pelayanan; berpusat pada pasien; efektifitas; efisiensi; keadilan; pelayanan tepat waktu

Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan adalah seluruh harapan pelanggan melalui peningkatan yang dilakukan berkelanjutan melalui proses yang dijalankan. Puskesmas Guntur I masih terdapat beberapa kendala diantaranya yaitu distribusi SDM masih kurang merata dan pola penempatan tenaga belum sesuai sehingga upaya kesehatan kurang efektif, serta terbatasnya searana prasarana seperti bangunan belum memadai, alat kesehatan belum tercukupi. Tujuan penelitian memberi gambaran terkait mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Guntur 1. penelitian kuantitatif dengan menggunakan rancangan *study observasional deskriptif*, dengan menggunakan pendekatan desain penelitian *cross-sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Guntur 1 pada bulan Desember 2022. Pengambilan sampel menggunakan *metode purposive sampling*. Instrument penelitian ini menggunakan kuesioner, cara pengambilan data dengan wawancara dan Google form. Hasil penelitian kualitas pelayanan keselamatan pasien kurang baik. Kualitas pelayanan efektifitas pelayanan baik. Kualitas pelayanan berpusat pada pasien baik. Kualitas pelayanan tepat waktu baik. Efisiensi pelayanan baik. Keadilan dalam melayani pasien kurang baik. Saran ditunjukan bagi pihak instansi Puskesmas diharapkan melakukan penambahan fasilitas kesehatan dan petugas kesehatan harus memberikan pelayanan lebih efektif.

Abstract

The quality of health services is all customer expectations through continuous improvement through the processes that are carried out. Guntur I Health Center still has several obstacles including the distribution of human resources is still uneven and the pattern of staffing is not appropriate so that health efforts are less effective, as well as limited infrastructure such as inadequate buildings, inadequate medical devices. The aim of this research is to provide an overview regarding the quality of health services at the Guntur Health Center 1. Quantitative research using a descriptive observational study research design, using a cross-sectional research design approach. This research was conducted at the Guntur 1 Health Center in December 2022. Sampling used a purposive sampling method. This research instrument uses a questionnaire, how to collect data by interview and Google form. The results of the research on the quality of patient safety services are not good. Quality of service effectiveness of good service. The quality of patient-centered services is good. Timely service quality is good. Service efficiency is good. Fairness in serving patients is not good. Suggestions for the Puskesmas agency are expected to add health facilities and health workers must provide more effective services.

✉ Alamat Korespondensi:
E-mail: alamat@email.mu

p-ISSN 2721-8503
e-ISSN 2775-9997

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab menyelenggarakan upaya kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif di suatu wilayah kerja (Ulumiyah, 2018). Kedudukan puskesmas sebagai ujung tombak dalam sistem pelayanan kesehatan. Karena puskesmas merupakan lembaga kesehatan yang pertama berhadapan langsung dengan pasien (Handayani, 2016). Kecamatan sehat adalah gambaran masayarakat kecamatan masa depan yang ingin dicapai melalui pembangunan kesehatan, yakni masyarakat yang hidup dalam lingkungan dan berperilaku sehat, memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata serta memiliki derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Rismayanti et al., 2018).

Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan (Riyadi, 2015). Mutu pelayanan kesehatan dapat memenuhi seluruh harapan pelanggan melalui peningkatan yang dilakukan berkelanjutan melalui proses yang dijalankan (Mutu et al., 2018). Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah langkah terpenting untuk meningkatkan daya saing usaha Indonesia di sektor kesehatan (Asmi & Haris, 2020).

Secara letak geografis Puskesmas Guntur 1 Demak berbatasan dengan Puskesmas Karangawen II, Puskesmas Karangtengah, Puskesmas Sayung II, dan Puskesmas Sayung I. Selain itu dijelaskan pula bahwa, dalam pelaksanaan tugasnya Puskesmas Guntur I Demak masih terdapat beberapa kendala diantaranya yaitu masih terbatasnya sumber daya manusia (SDM) baik dari segi kualitas maupun kuantitas, distribusi SDM masih kurang merata dan pola penempatan tenaga belum sesuai sehingga upaya kesehatan kurang efektif, serta terbatasnya searana prasarana seperti bangunan belum memadai , alat kesehatan belum tercukupi (Astuti, 2017). Kekurangan sumber daya ini berpengaruh terhadap beban kerja yang diberikan kepada petugas kesehatan di Puskesmas Guntur I, hal ini disebabkan kurang nya tenaga membuat tenaga lain memiliki tugas ganda atau mengalami rangkap jabatan, sehingga petugas atau tenaga Kesehatan tidak dapat fokus terhadap tugas kegiatan pelayanan yang diberikan (Zudi et al., 2021). Sampai saat ini, mutu pelayanan di puskesmas, masih sering dikeluhkan oleh masyarakat (Lestari, 2018).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Astawa dkk di Puskesmas Rumbia Kabupaten Lampung Tengah pada tahun 2012 bahwa terdapat 73% pasien di Puskesmas Rumbia yang mengeluh terhadap mutu pelayanan. Terdapat 56% keterjangkauan. Dimensi kenyamanan 42% menilai baik dan 58% menilai tidak baik. Sedangkan dimensi ketepatan waktu 48% yang menilai baik dan 52% yang menilai tidak baik.Tentunya keluhan tersebut jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidak kepercayaan dari masyarakat (M. Husni Mubaroq, 2019).

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain yaitu keselamatan pasien, efektivitas, ketepatan waktu, efisiensi, berpusat pada pasien. Menghadapi hal tersebut Salah satu cara yang harus dilakukan yaitu dengan peningkatan mutu pelayanan kesehatan, Baik atau buruknya suatu mutu pelayanan kesehatan maka akan berpengaruh kepada tingkat kepuasan pasien karena pasien akan memberikan tanggapan serta penilaian terhadap mutu pelayanan kesehatan tersebut (Fernandes, 2014). Berdasarkan masalah yang ada maka untuk dapat melihat bagaimana mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Guntur 1 maka penulis melakukan penelitian atau survei kepada pengguna layanan kesehatan di Puskesmas Guntur 1. Tujuan dilakukannya penelitian ini Untuk memberi gambaran terkait bagaimana Mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Guntur 1.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan rancangan penelitian *study observasional deskriptif*, dengan menggunakan pendekatan desain *penelitian cross-sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Guntur 1 pada bulan Desember 2022. Pengambilan sampel menggunakan *metode Purposive Sampling* dengan populasi pasien yang berada di wilayah kerja puskesmas Guntur 1 dan ditentukan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan peneliti. Sampel yaitu orang yang memeriksakan diri di Puskesmas Guntur 1 selama bulan Desember yaitu sebanyak 31 orang. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner, cara pengambilan data dengan wawancara dan Google form dengan pertanyaan tertutup yang digunakan untuk memperoleh informasi mengenai mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Guntur 1.

Kualitas Mutu pelayanan kesehatan meliputi, keselamatan, efektivitas, berpusat pada pasien, tepat waktu, efisiensi, keadilan yang didapatkan responden. Setiap pertayaan memiliki beberapa opsi jawaban yang terdiri dari jawaban ya, dan tidak. Jawaban ya diberikan nilai 1, sedangkan tidak diberikan nilai 0. Data kemudian melalui proses pengkodean. Analisis statistik yang digunakan adalah analisis data univariat dengan bantuan aplikasi program SPSS Versi 24.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Tabel 1, karaktersitik responden meliputi, umur, jenis kelamin,dan pekerjaan. Usia responden berkisar 17-34 tahun, hampir separuh dari responden 14 orang(45,2%) berusia 17-25 tahun. Dari 31 responden lebih dari separuh berjenis kelamin perempuan yaitu 19 orang (61,3%). Adapun pekerjaan dari responden sebagian besar guru yaitu 14 responden (45,2%). Hasil penelitian ini sesuai dengan karakteristik dari survei yang dilakukan.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Frekuensi	%
1.	Umur		
	17-25 Tahun	14	45,2%
	26-34 Tahun	7	22,6%
	35-43 Tahun	10	32,3%
2.	Jenis Kelamin		
	Laki Laki	12	38,7%
	Perempuan	19	61,3%
3.	Pekerjaan		
	Guru	14	45,2%
	Wiraswasta	6	16,1%
	Petani	2	6,5%
	Ibu rumah tangga	4	12,9%
	Mahasiswa	2	6,5%
	Swasta	2	6,5%

Berdasarkan tabel 2, Karakteristik Jenis Asuransi penelitian menggunakan responden sebanyak 31 sampel masyarakat Guntur, hampir semua dari sampel memiliki asuransi kesehatan BPJS yaitu sebanyak 29 responden (93,5%) .

Table 2. Karakteristik Jenis Asuransi

No	Jenis Asuransi	Frekuensi	%
1.	BPJS	29	93,5%
2.	Non BPJS	1	3,2%

Berdasarkan tabel 3. Hasil penelitian menunjukan lebih dari separuh responden 51,6% menyatakan adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan kesehatan dan hampir separuh responden(48,4%) menyatakan tidak adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan kesehatan. Hampir seluruh responden (87,1%) menyatakan bahwa petugas memberikan informasi yang jelas dan bisa dipertanggung jawabkan dan (12,9%) responden menyatakan bahwa tidak adanya petugas yang memberikan informasi yang jelas dan bisa dipertanggung jawabkan. Hampir seluruh responden (93,5%) menyatakan bahwa petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan

yang cukup dalam memberikan informasi terkait pelayanan puskesmas dan (6,5%) menyatakan bahwa kurang adanya petugas yang memiliki pengetahuan serta kemampuan yang cukup dalam memberikan informasi terkait pelayanan puskesmas. Seluruh responden(100%) menyatakan bahwa pasien merasa aman ketika berobat di puskesmas.

Table 3. Keselamatan Pasien

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Apakah ada jaminan nya jika terjadi kesalahan dalam pelayanan kesehatan?	16	51,6%	15	48,4%
2.	Apakah petugas Puskesmas memberikan informasi tentang pelayanan yang bisa dipertanggung jawabkan?	27	87,1%	4	12,9%
3.	Apakah petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang cukup dalam memberikan informasi terkait pelayanan di puskesmas?	29	93,5%	2	6,5%
4.	Apakah pasien merasa aman ketika berobat di puskesmas?	31	100%	0	0

Tabel 4. Hasil penelitian menunjukan seluruh responden (100%) menyatakan bahwa pemberikan obat sesuai dengan penyakit yang diderita pasien. Seluruh responden (100%) menyatakan bahwa dokter memberikan pengobatan sesuai dengan keluhan pasien. Lebih dari separuh responden (80,6%) menyatakan bahwa sarana dan prasarana diPuskesmas Guntur 1 sudah memadahi dan (19,4%) menyatakan bahwa sarana dan prasarana diPuskesmas Guntur 1 tidak memadahi. Hampir seluruh responden (87,1%) menyatakan bahwa perawat memberikan perawatan yang optimal dan (12,9%) menyatakan bahwa perawat tidak memberikan perawatan yang optimal.

Tabel 4. Efektivitas Pelayanan

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Apakah pemberian obat sesuai dengan penyakit yang diderita oleh pasien?	31	100%	0	0
2.	Apakah Dokter memberikan pengobatan sesuai dengan keluhan pasien?	31	100%	0	0
3.	Apakah sarana dan prasarana di Puskesmas Guntur 1 sudah memadai ?	25	80,6%	6	19,4%
4.	Apakah perawat memberikan perawatan yang optimal?	27	87,1%	4	12,9%

Tabel 5. Hasil penelitian menunjukan hampir seluruh responden (87,1%) menyatakan bahwa tersedianya pelayanan terhadap pasien 24 jam dan (12,9%) menyatakan tidak tersedianya pelayanan terhadap pasien selama 24 jam. Hampir seluruh responden (80,6%) menyatakan bahwa petugas memberikan perhatian kepada setiap keluarga dan pasien dan (19,4%) menyatakan petugas tidak memberikan perhatian kepada setiap keluarga dan pasien. Hampir seluruh responden (96,8%) menyatakan bahwa petugas memperlakukan pasien dengan baik dan benar sesuai dengan prosedur dan (3,2%) menyatakan petugas tidak memperlakukan pasien dengan baik dan benar sesuai dengan prosedur. Hampir seluruh responden (93,5%) menyatakan bahwa perawat perduli dengan pasien dan (6,5%) menyatakan bahwa perawat tidak perduli terhadap pasien. Seluruh responden (100%) menyatakan bahwa petugas siap membantu setiap kesulitan dalam proses pengobatan pasien.

Tabel 5. Pelayanan Berpusat Pada Pasien

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Apakah tersedia pelayanan terhadap pasien selama 24 jam?	27	87,1%	4	12,9%
2.	Apakah petugas memberikan perhatian kepada setiap keluarga dan pasien?	25	80,8%	6	19,4%
3.	Apakah petugas memperlakukan pasien dengan baik dan benar sesuai dengan prosedur?	30	96,8%	1	3,2%
4.	Apakah perawat peduli terhadap pasien?	29	93,5%	2	6,5%
5.	Apakah petugas siap membantu kesulitan	31	100%	0	0

dalam proses pengobatan pasien?

Tabel 6. Hasil penelitian menunjukan hampir seluruh responden (90,3%) menyatakan bahwa petugas cekatan dalam memberikan layanan kesehatan dan (9,7%) menyatakan bahwa petugas tidak cekatan dalam memberikan layanan kesehatan. Hampir seluruh responden (90,3%) menyatakan bahwa petugas on time saat pasien membutuhkan bantuan dan (9,7%) menyatakan bahwa petugas tidak on time saat pasien membutuhkan bantuan. Hampir seluruh responden (93,5%) menyatakan bahwa dokter atau petugas tepat waktu saat menangani pasien gawat darurat dan (6,5%) menyatakan bahwa dokter atau perawat tidak tepat waktu saat menangani pasien gawat darurat. Hampir seluruh responden (96,8%) menyatakan bahwa petugas siap dan tanggap atas keluhan yang dirasakan pasien dan (3,2%) mennyatakan bahwa petugas tidak siap dan tanggap atas keluhan yang dirasakan pasien.

Tabel 6. Pelayanan Tepat Waktu

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Apakah petugas cekatan dalam memberikan layanan kesehatan?	28	90,3%	3	9,7%
2.	Apakah petugas on time ketika pasien membutuhkan bantuan?	28	90,3%	3	9,7%
3.	Apakah Dokter atau petugas tepat waktu ketika menangani pasien gawat darurat?	29	93,5%	2	6,5%
4.	Apakah petugas siap dan tanggap atas keluhan yang dirasakan pasien?	30	96,8%	1	3,2%

Tabel 7. Hasil penelitian menunjukan lebih dari separuh responden (54,8%) menyaakan bahwa pasien merasa diabaikan ketika berobat di Puskesmas dan (45,2%) menyatakan bahwa tidak merasa diabaikan ketika berobat di puskesmas. Hampir seluruh responden (93,5%) menyatakan bahwa dibantu oleh petugas kesehatan pada saat kesulitan untuk mengisi formulir pendaftaran dan (6,5%) menyatakan bahwa tidak dibantu oleh petugas kesehatan saat kesulitan untuk mengisi formulir pendaftaran. Hampir seluruh responden (93,5%) menyatakan bahwa biaya pengobatan terjangkau oleh masyarakat dan (6,5%) menyatakan bahwa biaya pengobatan tidak terjangkau oleh masyarakat. Hampir seluruh responden (96,8%) menyatakan bahwa sistem pelayanan administrasian mudah dan tidak terbelit belit dan (3,2%) menyatakan bahwa sistem pelayanan administrasian tidak mudah dan terbelit belit.

Tabel 7. Pelayanan Efisiensi

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Apakah pernah anda merasa diabaikan ketika berobat di Puskesmas?	17	54,8%	14	45,2%
2.	Apakah anda dibantu oleh petugas kesehatan pada saat kesulitan untuk mengisi formulir pendaftaran?	29	93,5%	2	6,5%
3.	Apakah biaya pengobatan terjangkau oleh masyarakat luas?	29	93,5%	2	6,5%
4.	Apakah sistem pelayanan administrasinya mudah dan tidak terbeli-belit?	30	96,8%	1	3,2%

Tabel 8. Hasil penelitian menunjukan hampir seluruh responden (96,8%) menyatkan bahwa petugas adil dalam memberikan pelayanan kesehatan dan (3,2%) menyatakan petugas tidak adil dalam memberikan pelayanan kesehatan. Separuh responden (51,6%) menyatakan bahwa petugas diskriminatif terhadap pasien dan (48,4%) menyatakan bahwa tidak ada petugas yang diskriminatif terhadap pasien. Lebih dari separuh responden (74,2%) menyatakan bahwa petugas tidak membeda bedakan status terhadap pasien dan (25,8%) menyataka bahwa petugas membeda bedakan status terhadap pasien. Hampir seluruh responden (93,5%) menyatakan bahwa petugas kesehatanbersikap ramah terhadap semua pasien dan (6,5%) menyatakan bahwa petugas kesehatan tidak bersikap ramah terhadap semua pasien.

Tabel 8. Keadilan Dalam Melayani Pasien

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Apakah petugas adil dalam memberikan pelayanan kesehatan?	30	96,8%	1	3,2%
2.	Apakah anda merasa ada petugas yang diskriminatif terhadap pasien?	16	51,5%	15	48,4%
3.	Apakah petugas tidak membeda-bedakan status terhadap pasien?	13	74,2%	8	25,8%
4.	Apakah petugas kesehatan bersikap ramah terhadap semua pasien?	29	93,5%	2	6,5%

Hasil penelitian dari 31 responden pasien pengguna pelayanan Puskesmas Guntur 1, terdapat 15 responden (48,3%) yang menilai kualitas pelayanan di Puskesmas Guntur 1 baik, dan 16 responden (51,6%) menilai bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Guntur 1 kurang baik untuk pelayanan Keselamatan pasien, Jadi dapat disimpulkan bahwa untuk pelayanan keselamatan pasien diPuskesmas Guntur 1 kurang baik. Terdapat 24 responden (77,4%) yang menilai kualitas pelayanan di Puskesmas Guntur 1 baik, dan 7 responden (22,5%) menilai bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Guntur 1 kurang baik untuk efektivitas pelayanan, Jadi dapat disimpulkan bahwa untuk efektivitas pelayanan diPuskesmas Guntur 1 baik. Terdapat 20 responden (64,5%) yang menilai kualitas pelayanan di Puskesmas Guntur 1 baik, dan 11 responden (35,4%) menilai bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Guntur 1 kurang baik untuk pelayanan berpusat pada pasien, Jadi dapat disimpulkan bahwa untuk pelayanan berpusat pada pasien diPuskesmas Guntur 1 baik.

Tabel 9. Kategori Penilaian Variabel

No	Pertanyaan	Frekuensi	%
1.	Pelayanan Keselamatan Pasien		
	Baik	15	48,3%
	Kurang	16	51,6%
2.	Efektivitas pelayanan		
	Baik	24	77,4%
	Kurang	7	22,5%
3.	Pelayanan berpusat pasien		
	Baik	20	64,5%
	Kurang	11	35,4%
4.	Pelayanan tepat waktu		
	Baik	23	74,1%
	Kurang	8	25,8%
5.	Pelayanan efisiensi		
	Baik	23	74,1%
	Kurang	8	25,8%
6.	Keadilan dalam melayani pasien		
	Baik	13	41,9%
	Kurang	18	58%

Hasil penelitian dari 31 responden pasien pengguna pelayanan Puskesmas Guntur 1, terdapat 23 responden (74,1%) yang menilai kualitas pelayanan di Puskesmas Guntur 1 baik, dan 8 responden (25,8%) menilai bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Guntur 1 kurang baik untuk pelayanan tepat waktu,Jadi dapat disimpulkan bahwa untuk pelayanan tepat waktu diPuskesmas Guntur 1 baik. Waktu merupakan hal yang terpenting dalam memberikan pelayanan, semakin cepat pelayanan yang diberikan kepada pasien maka menunjukkan pelayanan yang berkualitas. Untuk itu puskesmas perlu memperbaiki waktu pelayanan kesehatan agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien (Aini et al., 2021).

Terdapat 23 responden (74,1%) yang menilai kualitas pelayanan di Puskesmas Guntur 1 baik, dan 8 responden (25,8%) menilai bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Guntur 1 kurang baik untuk efisiensi pelayanan, Jadi dapat disimpulkan bahwa untuk efisien pelayanan diPuskesmas Guntur 1 baik. Terdapat 13 responden (41,9%) yang menilai kualitas pelayanan di Puskesmas

Guntur 1 baik , dan 18 responden (58%) yang menilai bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Guntur 1 Kurang baik untuk keadilan dalam melayani pasien, Jadi dapat disimpulkan bahwa untuk keadilan dalam melayani pasien di Puskesmas Guntur 1 kurang baik.

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan oleh Dwi Astuti (2017) di Puskesmas Guntur 1 Demak dengan menanyakan kuesioner kepada 8 pasien rawat inap pada saat itu mendapatkan hasil bahwa = 6 pasien (75%) pasien menilai keadaan kebersihan puskesmas kurang baik, pasien yang menilai fasilitas kurang memadai dengan bukti hasil = 5 (62.5%), pasien mengeluh berbelit-belit dalam proses pelayanannya dengan bukti hasil = 4 (50,0%) (Astuti, 2017). Dimensi efesiensi (*effiency*) dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Puskesmas Sienjo di Kecamatan Toribulu Kabupaten Parigi Moutong Berdasarkan Hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan dengan informan mengenai kualitas pelayanan kesehatan ditinjau dari efisiensi (*Efficiency*) di puskesmas yaitu sudah sesuai atauran yang dijalankan oleh setiap petugas, jadi petugas kesehatan sudah selalu siap kapanpun melayani pasien yang datang berobat, kemampuan petugas melayani pasien sudah sangat baik, walapun jawaban masyarakat masih ada perlu dibenahi dalam mutu pelayanan kesehatan di puskesmas ini.(Marinkovic et al., 2009)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Astawa dkk di Puskesmas Rumbia Kabupaten Lampung Tengah pada tahun 2012 bahwa terdapat 73% pasien di Puskesmas Rumbia yang mengeluh terhadap mutu pelayanan. Terdapat 56% keterjangkauan. Dimensi kenyamanan 42% menilai baik dan 58% menilai tidak baik. Sedangkan dimensi ketepatan waktu 48% yang menilai baik dan 52% yang menilai tidak baik (M. Husni Mubaroq, 2019).

Berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan mutu dan kinerja pelayanan, agar pelayanan kesehatan memberi jaminan keamanan dan kepuasan kepada pasien dan masyarakat pengguna (Andika & Hariyanto, 2017). Pelayanan yang tepat waktu (*just in time*) merupakan salah satu faktor penting yang perlu dipertimbangkan dalam peningkatan kualitas pelayanan (Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, 2017). Semakin baik mutu jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas maka akan semakin meningkat pula tingkat kepuasan pasien terhadap mutu jasa pelayanan yang diberikan (Mutu et al., 2018). Mutu yang lebih tinggi memungkinkan untuk mengurangi tingkat kesalahan, mengurangi ketidakpuasan pelanggan, mengurangi keharusan memeriksa dan menguji, meningkatkan hasil kapasitas, memberikan dampak utama pada biaya, dan biasanya mutu lebih tinggi biaya lebih sedikit, sehingga Puskesmas diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanannya guna tercapainya tujuan tersebut (Shinta et al., 2017). Pelayanan kesehatan akan dirasakan berkualitas oleh para pelanggannya jika penyampaiannya dirasakan melebihi harapan para pengguna layanan (Riyadi, 2015).

SIMPULAN

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. Kualitas Pelayanan keselamatan pasien diPuskesmas Guntur 1 kurang baik. kualitas pelayanan di Puskesmas Guntur 1 untuk efektivitas pelayanan baik. Kualitas pelayanan berpusat pada pasien diPuskesmas Guntur 1 baik. Kualitas pelayanan tepat waktu di Puskesmas Guntur 1 baik. Efisiensi pelayanan di Puskesmas Guntur 1baik. keadilan dalam melayani pasien di Puskesmas Guntur 1 kurang baik.

DAFTAR PUSTAKA

Aini, R., Semiarty, R., Gusta Anggraini Nursal, D., Andalas, U., Perintis Kemerdekaan, J., Timur, P., & Padang, K. (2021). Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Terakreditasi Di Kota Padang. *Human Care Journal*, *6*(1), 139–145. https://ojs.fdk.ac.id/index.php/humancare/article/view/1090

Andika, F., & Hariyanto, P. (2017). Quality Control of Health Services with Patient Satisfaction in Puskesmas Baiturrahman Banda Aceh. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, *3*(2), 2615–109.

Arifin Hidayat, M. Husni Mubaroq, D. L. C. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wonosalam I Kabupaten Demak. *Jurnal Prosiding Hefa*, 1–10.

Asmi, A. S., & Haris, A. (2020). Analisis Kinerja Petugas Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Kepada Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, *12*(2), 953–959. https://doi.org/10.35816/jiskh.v12i2.447

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.

Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, E. Y. F. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, *5*(4), 33–42.

Fernandes, H. P. (2014). *No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における 健康関連指標に関する共分散構造分析Title*. 139.

Handayani, S. (2016). the Level of Patient Satisfaction With Health Services in Baturetno Health Centers. *Profesi*, *14*(1), 42–48.

Lestari, T. R. P. (2018). Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Di Puskesmas Melalui Pendekatan Manajemen Sumberdaya Manusia Kesehatan. *Kajian*, *23*(3), 157–174. https://jurnal.dpr.go.id/index.php/kajian/article/view/1880

Marinkovic, B. A., Ari, M., de Avillez, R. R., Rizzo, F., Ferreira, F. F., Miller, K. J., Johnson, M. B., & White, M. A. (2009). 2 3 12. *Chemistry of Materials*, *21*, 2886–2894.

Mutu, H., Kesehatan, P., Kepuasan, D., Di, P., Toliaso, C. S., Mandagi, C. K. F., Kolibu, F. K., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2018). *PUSKESMAS BAHU KOTA MANADO PENDAHULUAN Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan yang kesehatan dapat memenuhi seluruh harapan pelanggan melalui p. 7*.

Rismayanti, Ilyas, G. B., Kadir, & Khsan. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Uptd Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Terpadu*, *1*(2), 85–102.

Riyadi, R. (2015). Mutu Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Kecamatan Kembangan Jakarta Barat. *Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Uuniversitas Islam Negeri Syarif HIidayatullah : Jakarta*, 13–17. http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/26388/1/REIZKY RIYADI-FDK.pdf

Shinta, R., Hanggara, L., Gibran, N. C., & Kusuma, A. M. (2017). *Pengaruh Keberadaan Apoteker terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Wilayah Kabupaten Banyumas The Effect o f Pharmacist ' s Presence on Pharmacy Services Quality in Community Health Centers of Banyumas District dengan total apoteker di Puskesma*. *363*, 67–76.

Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, *6*(2), 149. https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155

Zudi, M., Suryoputro, A., Arso, S. P., Kesehatan, F., Universitas, M., & Minimal, S. P. (2021). *MINIMAL BIDANG KESEHATAN DI PUSKESMAS GUNTUR I*. 165–179.