

---

## **STRATEGI PELAYANAN KESEHATAN UNTUK KEPUASAN PASIEN DI UPT PUSKESMAS PANDEAN KECAMATAN DONGKO KABUPATEN TRENGGALEK**

**Mujiarto<sup>1)</sup>, \*Djoko Susanto<sup>2)</sup>, Rizki Yudha Bramantyo<sup>3)</sup>**

- 1) Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kadiri, Indonesia
- 2) Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kadiri, Indonesia
- 3) Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Kadiri, Indonesia

\*Email Korespondensi : [djokosusanto@unik-kediri.ac.id](mailto:djokosusanto@unik-kediri.ac.id)

---

### **Abstrak**

Puskesmas merupakan layanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah daerah bagi masyarakat baik di desa maupun di kota serta persebarannya berada disetiap kecamatan. Adapun setiap puskesmas memiliki karakteristik layanan yang berbeda. Cakupan layanan Puskesmas memang pada awalnya hanya bersifat penyembuhan (kuratif) namun sekarang memberikan layanan yang bersifat preventif (pencegahan) dan pemulihan (rehabilitatif). Pelaksanaan layanan kesehatan di puskesmas dilakukan secara terpadu dan terintegrasi melalui strategi promosi kesehatan (*promotif health*) dan pencegahan (*preventif*). Kegiatan tersebut berupa penyuluhan, pembentukan kader gizi kesehatan dan sosialisasi hidup sehat (*life health style*) di tiap Desa atau Kelurahan. Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi pelayan kesehatan dan faktor kendala dalam pelaksanaan strategi pelayanan dalam rangka kepuasan pasien di Puskesmas Pandean Kabupaten Trenggalek. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif sedangkan teknik penentuan informasinya menggunakan teknik *purposive sampling*. Adapun analisis datanya menggunakan teknik analisis data interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang digunakan untuk mencapai kepuasan pasien dengan meningkatkan akuntabilitas layanan puskesmas, membangun citra positif puskesmas dan pengendalian kualitas layanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan di puskesmas Pandean Kabupaten Trenggalek.

**Kata Kunci:** Strategi; Pelayanan Kesehatan; Puskesmas.

### **Abstract**

*Puskesmas is a health service provided by the local government to the community both in villages and cities and its distribution is in every sub-district. Each puskesmas has different service characteristics. Initially, the Puskesmas service coverage was only curative, but now it provides preventive (preventive) and rehabilitative (rehabilitative) services. The implementation of health services in puskesmas is carried out in an integrated and integrated manner through health promotion strategies (health promotion) and prevention (preventive). These activities are in the form of counseling, the formation of health nutrition cadres, and socialization of healthy living (life health style) in each village or sub-district. The purpose of this research was to analyze the*

*health care strategy and constraints in implementing service strategies in the context of patient satisfaction at Puskesmas Pandean, Trenggalek Regency. The research approach used is a qualitative descriptive approach, while the technique of determining the information using a purposive sampling technique. The data analysis uses interactive data analysis techniques. The results showed that the strategy used to achieve patient satisfaction was by increasing the accountability of puskesmas services, building a positive image of the puskesmas, and controlling the quality of services to increase community satisfaction with health services at Puskesmas Pandean, Trenggalek Regency*

**Keyword:** *strategy; health service; puskesmas*

## **PENDAHULUAN**

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga penyedia layanan kesehatan, karena itu gerakan revolusi mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika sebuah lembaga ingin eksis dan berkembang. Adapun dalam memberikan layanan kesehatan diperlukan inovasi untuk menunjang kepuasan publik terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Anggraeny, 2013). Mengingat banyaknya institusi penyedia layanan kesehatan dan persaingan yang demikian ketat, maka setiap lembaga pelayanan kesehatan termasuk puskesmas harus siap menjadi kompetitor yang dapat diperhitungkan kredibilitas dan profesionalitasnya, serta menjadi lembaga penyedia jasa dan layanan yang selalu memanjakan pelanggan atau konsumen dengan pelayanan yang terbaik (prima).

Puskesmas merupakan layanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah daerah bagi masyarakat baik di desa maupun di kota serta persebarannya berada disetiap kecamatan. Adapun setiap puskesmas memiliki karakteristik layanan yang berbeda. Pelayanan Puskesmas berkaitan dengan pemeliharaan, diagnosis, dan penyembuhan organ tubuh manusia, dalam konteks operasionalnya dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tentang kesehatan, kedokteran, biomedik, dan farmasi (E. K. Dewi et al., 2019). Maka dari itu pelayanan puskesmas harus menjangkau masyarakat baik di desa hingga kota dengan menerapkan prinsip-prinsip inovasi di dalamnya.

Disamping itu, keberadaan puskesmas tidak terlepas pula dari kondisi kehidupan sosial ekonomi masyarakat dan juga memperhatikan aspirasi dan *mind-set* masyarakat. Sehingga puskesmas terus berupaya meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau agar terwujud derajat kesehatan yang diharapkan dan diinginkan.

Mengapresiasi harapan masyarakat itulah, puskesmas sebagai sub kompartemen sistem pelayanan kesehatan, memperluas jaringan pelayanan yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan bahkan ada pula yang memfasilitasi dengan unit rawat inap.

Cakupan layanan puskesmas memang pada awalnya hanya bersifat penyembuhan (kuratif) tetapi sekarang juga memberikan layanan yang bersifat preventif (pencegahan) dan pemulihan (rehabilitatif), dimana pelaksanaannya secara terpadu dan terintegrasi dengan memberdayakan upaya promosi kesehatan (*promotif health*), dan pencegahan (preventif) berupa penyuluhan dan pembentukan kader gizi dan kesehatan di tiap Desa atau Kelurahan, serta berlaku hidup sehat (*life health style*). Memberikan pelayanan dengan standard prima atau terbaik bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola puskesmas, karena pelayanan yang diberikan oleh puskesmas menyangkut kualitas hidup dan nyawa bagi pasien. Kesalahan dalam pelayanan diagnosa atau penanganan pengobatan dapat berdampak pada parahnya kondisi pasien, kecatatan bahkan kematian (Hardisman, 2012).

Faktor manusia sebagai pemberi dan pelaku pelayanan terhadap publik dalam sebuah organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai (Arisandy, 2015). Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta non-medis yang bertugas di puskesmas harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama pada pasien dan keluarga pasien, karena kedua komponen ini adalah konsumen utama bagi puskesmas. Sedangkan kemampuan puskesmas mewujudkan komitmennya ini dapat diketahui dan diukur dari tingkat kepuasan pasien.

Bertolak dari latar belakang itulah dan diikuti dengan kompleksitas tuntutan publik internal maupun eksternal dalam hal mendapatkan pelayanan yang berkualitas, maka tiada pilihan lain bagi segenap pelaku jasa pelayanan di puskesmas Pandean Kabupaten Trenggalek untuk meningkatkan pelayanan terhadap pasien dan seluruh pengunjung. Oleh sebab itu, diperlukan potensi dari sumber daya manusia dan sarana prasarana yang

berlu di optimalkan untuk menunjang kualitas pelayanan puskesmas sebagaimana konsepsi Manajemen Kualitas Pelayanan (Hardiyansyah, 2018). Sesuai dengan isi Konsep Manajemen Kualitas Pelayanan telah ditegaskan bahwa apapun bentuknya dan bagaimanapun situasinya sebagai bagian dari aparaturnya pelayanan publik tidak ada alasan apapun untuk tidak berusaha memuaskan pelanggannya.

Kualitas pelayanan yang memuaskan merupakan kunci eksistensi sebuah lembaga pelayanan publik, dimana hal tersebut tidak boleh diabaikan begitu saja, karena semakin ketatnya persaingan akan menuntut sebuah lembaga penyedia jasa layanan untuk selalu memberikan perhatian lebih kepada pelanggan atau konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik (Maryam, 2017) . Para konsumen akan mencari dan memilih produk jasa pelayanan terbaik kepadanya untuk merawat dan menjaga kesehatannya. Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi pelayanan kesehatan dan faktor kendala dalam pelaksanaan strategi pelayanan dalam rangka kepuasan pasien di Puskesmas Pandean Kabupaten Trenggalek.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 951/Menkes/SK/VI/2000, bahwa tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan terkendali mutu. Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan, menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Karena itu, setiap individu, keluarga dan masyarakat

berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggungjawab mengatur agar terpenuhinya hak hidup sehat bagi penduduknya.

Adapun proses pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan berkaitan dengan ketersediaan sarana kesehatan yang terdiri dari pelayanan kesehatan dasar (Puskesmas, Balai Pengobatan), pelayanan rujukan (Rumah Sakit), ketersediaan tenaga kesehatan, peralatan dan obat-obatan. Kinerja pelayanan menyangkut hasil pekerjaan, kecepatan kerja, pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan harapan pasien, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Tenaga medis seperti dokter dan petugas puskesmas juga bertanggungjawab kapan saja dan dimana saja ketika pasien membutuhkan bantuan medis (Andrianto & Nursikuwagus, 2017).

Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di seluruh wilayah Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten / Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu. Puskesmas berfungsi sebagai:

- 1) Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan,
- 2) Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat,
- 3) Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya.

Definisi pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Sementara makna dan tujuan dari pelayanan prima adalah supaya pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan bagi pelanggannya, selalu dekat dengan pelanggannya sehingga kesan yang menyenangkan senantiasa diingat oleh para pelanggannya (S. R. Dewi & Ners, 2015). Hakiki pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Untuk memenuhi komitmen itu, diperlukan kualitas pelayanan yang

relevan dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilayani. Kualitas atau Mutu Pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan.

Dalam pengertian lain diuraikan bahwa kualitas adalah totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan. Dari pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dinamakan kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang memuaskan pelanggan sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan. Kualitas pelayanan yang baik mempunyai ciri-ciri, seperti (Satrianegara, 2014):

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, meliputi waktu tumbuh dan waktu proses,
- 2) Akurasi pelayanan, meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan,
- 3) Kesopanan dan keramahan,
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas dan fasilitas pendukungnya,
- 5) Kenyamanan memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang / tempat, informasi, dan
- 6) Sarana pendukung lainnya seperti kebersihan, ruang ber AC.

Dari ulasan atau uraian pengertian–pengertian sebagaimana tersebut diatas, maka untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada lima indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut, yaitu

1. *Reliability*, ditandai dengan kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang tepat dan benar serta terpercaya,
2. *Tangibles*, ditandai dengan penyediaan pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan lain sebagainya,
3. *Responsiveness*, ditandai dengan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepay serta tanggap terhadap keinginan konsumen,
4. *Assurance*, ditandai dengan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, dan
5. *Emphaty*, ditandai dengan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen (Hinaoli, 2019).

Agar derajat kesehatan masyarakat dapat meningkat, banyak hal yang perlu dilakukan. Salah satu hal yang perlu diantaranya yang dipandang mempunyai peran yang cukup penting ialah penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Pelayanan merupakan sistem yang menyediakan sesuatu yang dibutuhkan publik, diorganisasikan oleh pemerintah atau perusahaan swasta (Wibowo et al., 2013).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu bagian dari fasilitas pelayanan kesehatan. Sedangkan yang dimaksud Fasilitas Pelayanan Kesehatan berdasarkan Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas, adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Adapun pengertian Puskesmas itu sendiri, adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Untuk mengetahui sejauh mana akuntabilitas, validitas dan transparansi pelaksanaan tugas dan fungsinya, secara periodik dilakukan Akreditasi Puskesmas. Akreditasi Puskesmas adalah pengakuan terhadap Puskesmas yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi yang ditetapkan oleh Menteri setelah dinilai bahwa Puskesmas telah memenuhi standar pelayanan Puskesmas yang telah ditetapkan oleh Menteri untuk meningkatkan mutu pelayanan Puskesmas secara berkesinambungan. Prasyarat dalam upaya memelihara kualitas pelayanan, diperlukan penciptaan akuntabilitas. Artinya setiap unsur pelaksana pelayanan di UPT Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek harus siap menerima tanggung jawab sesuai yang mereka kerjakan dan harus menjauhkan diri dari *stigma* saya sekedar melaksanakan perintah. Kewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang / badan hukum/ pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggung jawaban (Dwiyanto, 2010).



Bila aspek kualitas ditandai oleh akuntabilitas, selanjutnya pelaku pelayanan harus dapat menciptakan citra positif dimata pelanggan. Kesan yang dipikirkan dan yang diketahui oleh seseorang atau kelompok mengenai suatu hal baik perusahaan maupun produknya yang diperoleh melalui pengalaman (Hardiyansyah, 2018). Dalam arti bebas, citra perusahaan adalah gambaran singkat yang dimiliki sebuah organisasi atau perusahaan yang diciptakan melalui akumulasi pesan-pesan yang diterima melalui pengalaman yang dirasakan oleh seluruh indera. Ditegaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam memberikan pelayanan prima, karena itulah sebagai salah satu lembaga pelayanan bidang kesehatan dituntut untuk menciptakan citra positif dimata pelanggan. Citra positif itu dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan interaksi sosial, kenyamanan lingkungan kerja, menciptakan rasa simpati dan empati kepada pasien, tutur kata yang sopan.

Ditegaskan bahwa kepuasan pasien merupakan tujuan utama dalam memberikan pelayanan prima, karena itulah sebagai salah satu lembaga pelayanan kesehatan masyarakat, puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek juga berupaya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pasien. Aspek kepuasan yang digunakan untuk memenuhi harapan dan keinginan pasien adalah kombinasi kepuasan yang hanya mengacu pada penerapan standar dan kode etik profesi dan kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan. Dari beberapa kriteria yang ditentukan oleh kedua aspek kepuasan tersebut, dipilih empat kategori yang dianggap relevan dengan situasi kondisi Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek meliputi :

- 1) Kualitas Pelayanan Kesehatan,
- 2) Akuntabilitas,
- 3) Pengendalian Kualitas Pelayanan, dan
- 4) Kepuasan Pelanggan atau Pasien.

## **METODE PENELITIAN**

Perspektif penelitian dalam konteks ini adalah cara pandang peneliti dalam memberikan tingkat kebebasan kepada responden dalam memberikan data atau informasi



yang hendak disajikan. Pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan yang *berperspektif emic*, yaitu pendekatan penelitian yang perolehan datanya dalam bentuk narasi, cerita detail, ungkapan dan bahasa asli hasil konstruksi para responden atau informan, tanpa ada evaluasi dan interpretasi dari peneliti. Data dalam bentuk cerita detail tersebut hanya dapat diperoleh, karena teknik pengumpulan datanya adalah wawancara mendalam dan atau observasi, bukan kuesioner. Dengan demikian tingkat kebebasann *perspektif emic* yang diberikan kepada responden atau informan sangat tinggi (Denzin & Lincoln, 2011), Jadi dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif.

Lokasi penelitian ini dilakukan di UPT Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek. Pemilihan lokasi ini karena Puskesmas Pandean sebagai salah satu Puskesmas di Kabupaten Trenggalek yang telah dilengkapi fasilitas cukup representatif dengan didukung tenaga kesehatan yang berkompeten. Puskesmas ini memiliki Standart Operasional Prosedure (SOP) sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan sesuai Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas. Lokasi ini juga memudahkan akses bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan karena berada di tengah wilayah Kecamatan Dongko yang menghubungkan antara Kecamatan Panggul dan Kota Trenggalek.

Sumber data primer diperoleh hasil observasi partisipatif pasif dan dialog atau wawancara dengan para *health provider* dalam hal ini adalah dokter dan perawat serta pegawai yang bertugas di UPT Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek serta pasien yang mendapatkan langsung pelayanan kesehatan di Puskesmas ini. Sedangkan teknik pemilihan informan menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, artinya dipilih informan yang dianggap tahu tentang apa yang diinginkan oleh peneliti dan mempunyai kompetensi di bidangnya (misalnya Kepala Puskesmas, Dokter, Perawat, Pasien) sehingga memudahkan mendapatkan data yang akurat dan mengetahui situasi sosial yang diteliti (Flick, 2013).

Adapun penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain daripada menjadikan manusia sebagai instrument penelitian utama. Alasannya ialah bahwa, segala sesuatunya belum mempunyai bentuk yang pasti. Masalah fokus penelitian, prosedur penelitian, hipotesis

yang digunakan, bahkan hasil yang diharapkan, itu semuanya tidak dapat ditentukan secara pasti dan jelas sebelumnya. Segala sesuatu masih serba tidak pasti dan tidak jelas itu, tidak ada pilihan lain dan hanya peneliti itu sendiri sebagai alat satu-satunya (Sugiono, 2016).

Dalam konteks ini peneliti akan mengumpulkan data pelaksanaan kegiatan tugas pokok dan fungsi UPT Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek dalam memberikan pelayanan kesehatan untuk kepuasan pasien-pasiennya dan juga melakukan observasi. Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *observasi partisipatif pasif*, dimana observasi ini dilakukan dengan cara mengamati aktivitas yang dilakukan oleh para pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan pada masing-masing individu. Juga melakukan dialog untuk mendapatkan informasi tentang hal-hal yang berkaitan dengan prosedur pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh UPT Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek.

Mengacu pada uraian di atas, instrument penelitiannya adalah kesiapan penyusun dalam mencari referensi produk kebijakan kesehatan maupun referensi tentang puskesmas dan pelayanannya untuk kepuasan pasien sebagaimana diatur dalam Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 serta informasi dari pihak-pihak yang terkait. Dijelaskan oleh (Sugiono, 2016), penentuan sampel dalam penelitian kualitatif tidak didasarkan perhitungan statistik, sampel yang dipilih berfungsi untuk mendapatkan informasi yang maksimum bukan untuk digeneralisasikan. Adapun teknik pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Model Analisa Interaktif*. Model ini terbagi dalam tiga komponen analisis (Saldana, 2014).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pasal (4) Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas, yaitu Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat. Dari statement ini jelas kiranya bila UPT Puskesmas Pandean mempersiapkan segala sarana dan prasarana yang ada dan dimiliki serta didukung sumber

daya manusia yang memadai dan handal sesuai bidang dan profesinya agar UPT yang saya pimpin ini mempunyai kemampuan dan keandalan dalam hal tidak saja menyediakan pelayanan tetapi lebih dari itu adalah memberikan pelayanan yang optimal, tepat dan benar sehingga masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan di UPT ini merasakan diperhatikan, dibantu, dilayani. Dengan kata lain kenyamanan dan kepuasan benar-benar diperoleh di UPT Puskesmas Pandean.

Di samping itu juga mengacu pada pasal (6), yang memuat tentang kewenangan Puskesmas, yaitu:

- 1) Melaksanakan perencanaan berdasarkan analisis masalah kesehatan masyarakat dan analisis kebutuhan pelayanan yang diperlukan,
- 2) Melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan,
- 3) melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan,
- 4) Menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerjasama dengan sektor lain terkait,
- 5) Melaksanakan pembinaan teknis terhadap jaringan pelayanan dan upaya kesehatan berbasis masyarakat,
- 6) Melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas,
- 7) Memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan,
- 8) Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, mutu, dan cakupan pelayanan kesehatan, dan
- 9) Memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat, termasuk dukungan terhadap sistem kewaspadaan dini dan respon penanggulangan penyakit.

Ke sembilan kewenangan tersebut diatas, telah diimplementasikan oleh UPT Puskesmas Pandean secara baik tertib, prosedural, berlanjut, dan berkesinambungan. Dengan upaya dan langkah-langkah yang demikian ini tentunya terkandung suatu harapan dan keinginan untuk lebih meningkatkan kualitas, kapasitas, dan kapabilitas pelayanan kesehatan agar lebih meningkat, terutama dalam memberikan pelayanan dan

fasilitas rawat inap agar pasien tidak perlu jauh-jauh ke kota untuk menjalani rawat inap. Konteks penerapan fungsi pelayanan kesehatan sesuai Permenkes Nomor 75 Tahun 2014, diperoleh beberapa catatan penting dan mendasar yang dilakukan Puskesmas Pandean yaitu Pelayanan Kesehatan Dasar, Pelayanan Keluarga Berencana (KB), dan Pelayanan Imunisasi. Disamping Pelayanan Dasar, UPT Puskesmas Pandean juga melaksanakan Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit serta Perbaikan Gizi Masyarakat. Selain berpedoman pada pasal tersebut diatas (4 dan 6), operasional Puskesmas Pandean juga pasal 35 ayat (1) yang menyebutkan bahwa Puskesmas menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama. Pasal ini kemudian dipertegas dengan Pasal 36 ayat (1): Upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 meliputi upaya kesehatan masyarakat esensial dari upaya kesehatan masyarakat pengembangan. Juga pada ayat (2) ditegaskan: Upaya kesehatan masyarakat esensial sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- 1) Pelayanan promosi kesehatan,
- 2) Pelayanan kesehatan lingkungan,
- 3) Pelayanan kesehatan ibu, anak, dan keluarga berencana,
- 4) Pelayanan gizi, dan
- 5) Pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit.

Citra positif terdapat komitmen peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan dengan memperhatikan aspek-aspek komunikasi, psikologis dan perilaku dalam melayani (paradigma selalu dilayani dirubah menjadi gemar melayani). Pada sisi lain, untuk menciptakan citra positif dimata pelanggan dilakukan dengan cara menemukan cara terbaik, penerapan interaksi sosial yang baik dengan pelanggan, serta pengelolaan lingkungan kerjayang dapat memotivasi pegawai untuk berfokus pada pelanggan. Oleh karena itu, bagaimana membuat pelanggan merasa diperhatikan, dan perhatian dari seorang aparatur pelayan kepada pelanggannya supaya dapat menyenangkan pelanggan, dapat memuaskan pelanggan dan dapat merubah keluhan pelanggan menjadi senyuman.

Puskesmas Pandean sebagai pelaksanaan pelayanan pemerintah di Kecamatan Dongko ini tentu selalu berupaya untuk membangun citra positif terutama dalam

memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat di sekitarnya. Karena itu strategi yang digunakan adalah mendorong peningkatan kualitas sumber daya pelaku kesehatan dan tenaga administrasi untuk proaktif dan mempunyai *empaty* terhadap apa yang dikeluhkan oleh para pasien yang berobat di Puskesmas ini. Pada prinsipnya pengobatan pada penderita sakit tidak cukup didiagnosa kemudian diberi obat, akan tetapi yang lebih prinsip adalah perilaku dan tata krama petugas pelayanan itu sendiri. Para tenaga medis, non medis dan administrasi dengan ramah dan sabar serta mau mendengar keluhan pasiennya sehingga pasien merasa diperhatikan dan mendapatkan bantuan sesuai dengan harapannya. Bila hal ini menjadi budaya kerja dan budaya organisasi tentu akan mendukung eksistensi Puskesmas ini dalam berkontribusi membangun dan menciptakan kualitas hidup masyarakat yang sehat jasmani rohani dan sejahtera lahir batin. Dengan obyektif pasien Puskesmas Pandean memberikan penilaian bahwa pelayanan yang diberikan oleh semua perangkat organisasi Puskesmas Pandean cukup baik. Responsif disertai perilaku yang bersahabat sehingga pasien merasa senang dan diperhatikan.

Pengendalian kualitas adalah keseluruhan cara yang digunakan untuk menentukan dan mencapai standar mutu. Atau dalam arti lain, pengendalian mutu adalah merencanakan dan melaksanakan cara yang paling ekonomis untuk dapat membuat sebuah produk yang akan bermanfaat dan memuaskan tuntutan dari konsumen secara maksimal. Pada tataran strategi ini, Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko memperhatikan kualitas pelayanan yang dilakukan secara konsisten dan konsekuen. Melalui upaya peningkatan diharapkan keberadaan pelayanan Puskesmas mendapat apresiasi dari masyarakat yang menjadi pasiennya. Selain itu, Puskesmas dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan kesehatan masyarakat dalam berbagai dimensi. Mengapa peningkatan kualitas diupayakan?, karena dalam program pembangunan nasional pemerintah, pembangunan kesehatan menjadi prioritas kedua setelah pembangunan infrastruktur. Dengan latar belakang itulah pelayanan bermutu adalah prioritas dan ini juga dapat mendorong pemeringkatan akreditasi Puskesmas. Semua pelayanan kesehatan yang dilakukan memperhatikan aspek efisiensi dan efektifitas serta menggunakan cara-cara yang konstruktif.

Harapan yang diinginkan dari serangkaian pelayanan adalah terciptanya kepuasan sesuai dengan keinginan masyarakat yang menjadi pelanggan. Jadi kepuasan merupakan ekspresi rasa suka cita atas terpenuhinya keinginan sesuai dengan apa yang dikehendaki atau diharapkan. Kepuasan merupakan hal yang bersifat individual, artinya setiap individu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Pelanggan atau pasien di Puskesmas Pandean sudah cukup merasa puas atas pelayanan yang diberikan mulai saat datang mendaftar, pengobatan sampai pemberian obat. Alasan lain berobat pada faskes ini adalah jarak jangkauan yang terlalu jauh dari tempat tinggalnya dan mudah pula transportasinya. Tetapi yang lebih penting bagi pasien bahwa pelayanan di Puskesmas Pandean tidak terlalu lama menunggunya, dilayani dengan ramah, obatnya cukup baik sesuai standar faskes tingkat pertama.

Dokter menyarankan untuk kembali lagi kontrol bila obatnya habis, atau bila dianggap perlu penanganan lanjutan diberi rujukan untuk berobat di rumah sakit umum di Kota Trenggalek. Pada dasarnya saya sebagai pasien merasa puas terhadap apa yang sudah diberikan kepada saya beserta keluarga. Mungkin dengan pasien yang lainnya juga demikian karena saya tidak mendengar atau melihat keluhan dari pasien yang berobat disini. Harapan saya pelayanan yang sudah baik ini terus dilanjutkan sehingga pasien yang sudah ada ini tidak berobat ke tempat lainnya.

Demikian ulasan dan bahasan tentang strategi pelayanan kesehatan untuk kepuasan pasien yang dilaksanakan oleh Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek dengan menggunakan asumsi kapabilitas, citra positif, pengendalian kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan atau pasien. Kesimpulan yang diperoleh bahwa ke empat asumsi yang ditawarkan secara simultan telah dilaksanakan baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama.

## **KESIMPULAN**

Strategi pelayanan kesehatan untuk mewujudkan kepuasan pelanggan atau pasien di UPT Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek menggunakan asumsi kapabilitas, citra positif, pengendalian kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan atau pasien, operasional pelaksanaannya berpedoman pada Permenkes Nomor

75 Tahun 2014 tentang Puskesmas. Asumsi yang dikonstruksi tersebut baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama atau simultan dilaksanakan dengan baik oleh UPT Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek. Terhadap pelayanan kesehatan itu, para pelanggan atau pasien merasa puas karena para pelaksana pelayanan kesehatan mulai dari dokter, perawat, dan unsur pelayanan kesehatan serta administrasi telah melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dengan baik.

Berdasarkan pemaparan kesimpulan diatas maka kepada semua bentuk pelayanan kesehatan dengan menggunakan strategi yang telah terbukti keefektifannya, untuk selanjutnya perlu adanya *follow-up* agar apa yang sudah diupayakan dapat dilanjutkan pada masa-masa mendatang. Asumsi yang hasilnya cukup representatif dalam mengoptimalkan pelayanan UPT Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek, seyogyanya terus ditumbuhkembangkan agar ke depan akan memperoleh capaian pelayanan yang lebih baik lagi dan dapat mendorong peningkatan Akreditasi Puskesmas.

## **REFERENSI**

- Andrianto, P., & Nursikuwagus, A. 2017. *Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Web di Puskesmas*. Seminar Nasional Komputer Dan Informatika, 6.
- Anggraeny, C. 2013. Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan Publik Dan Manajemen Publik*, 1(1).
- Arisandy, W. 2015. *Strategi Dinas Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan melalui Metode CRC (Citizen Report Card) di Kota Surabaya*. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 3.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. 2011. *The Sage handbook of qualitative research*. sage.
- Dewi, E. K., Purwadi, D., & Zulkifli, Z. 2019. *Upaya Meningkatkan Kepatuhan Minum Obat Antibiotik Di Unit Pelayanan Gigi Dan Mulut Upt Daerah Puskesmas Ambal Ii Kabupaten Kebumen*. STIE Widya Wiwaha.
- Dewi, S. R., & Ners, S. K. 2015. *Buku ajar keperawatan gerontik*. Deepublish.
- Dwiyanto, A. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Flick, U. 2013. *The SAGE handbook of qualitative data analysis*. Sage.



- Hardisman, H. 2012. *Opini Masyarakat Tentang Malpraktek Kedokteran*. Majalah Kedokteran Andalas, 36(1), 73–86.
- Hardiyansyah, H. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hinaoli, S. D. 2019. *Tingkat Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan Di Laboratorium Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Ben Mboi Ruteng*. Poltekkes Kemenkes Kupang.
- Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. UI-Press.
- Satrianegara, M. F. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan: Teori dan Aplikasinya dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Salemba Medika.
- Siti Maryam, N. 2017. *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM, 6.
- Sugiono, S. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo, S. E., Ruswanti, E., & Januarko, U. 2013. *Pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap niat pembelian ulang pada Toko Buku Gramedia Yogyakarta*. Jurnal Ekonomi, 4(1), 56–64.