

## PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUSKESMAS (Studi Di Desa Nggele Kecamatan Taliabu Barat Laut Kabupaten Pulau Taliabu Provinsi Maluku Utara)

Oleh: Malo Ode Mane, Juahaepa, dan Dewi Anggraini

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan puskesmas di Desa Nggele Kecamatan Taliabu Barat Laut Kabupaten Pulau Taliabu. Penelitian ini dilaksanakan di Desa Nggele Kecamatan Taliabu Barat Laut Kabupaten Pulau Taliabudengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui penelitian lapangan yaitu observasi dan wawancara mendalam dengan 8 informan yang dipilih secara sengaja (*purposive sampling*) yang selanjutnya dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil menunjukkan bahwa Persepsi masyarat terhadap pelayanan yang diberikan menurut pasien yang datang berobat mengatakan hal yang positif terhadap puskesmas Nggele, baik dari. a) pelayana administrasi dalam melakukan pelayanan baik dari pemeriksaan maupun pemberian informasi dengan jelas diberikan kepada pasien serta tindakan yang baik selalu dijaga oleh pegawai puskesmas serta kecepatan dalam bekerja. b) pelayanan rawat jalan, pasien diberi obat sesuai dengan penyakit yang dialami. c) pelayanan rujukan apabila pasien yang datang dipuskesmas kondisinya tidak dapat ditangani maka pihak puskesmas memberikan rujukan pada pasien kerumah sakit yang memiliki sarana dan prasarana yang lengkap dan informasi yang diberikan mudah dipahami oleh pasien. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan kesehatan dipuskesmas yang dihadapi yaitu berupa kelengkapan sarana dan prasarana pengobatan dan ruangan yang tersedia dipuskesmas, dimana puskesmas hanya memiliki 1 ruanagan untuk pemeriksaan sehingga pasien sealu mengantri. b) adapun ketepatan waktu yang dirasakan oleh pasien sudah cukup baik dalam melakukan pemeriksaan dan informasi yang diberikan kepada pasien dapat diserap dengan baik. c) dimensi kepastian dimana dalam melakukan pemeriksaan kepada pasien sesuai dengan keahlian yang dimiliki oleh perawat. Dan para perawat maupun bidan melakukannya dengan penuh kehati-hatian dan selalu bersikap sopan dalam bertindak. d) dimensi empati dimana pihak puskesmas dalam melakukan pengobatan dan pemeriksaan selalu memberikan informasi mengenai kesehatan dengan menggunakan kata-kata atau penjelasan yang mudah dipahami oleh pasien sehingga pasien senang untuk berobat kepuskesmas tersebut.

**Kata Kunci:** Persepsi Masyarakat, Pelayanan Puskesmas

---

### PENDAHULUAN

Indonesia merupakan Negara yang mempunyai banyak penduduk yang luar bisa banyaknya, sumber daya alam melimpah ruah yang bisa menghidupi rakyat Indonesia dan bisa memberikan kesejahteraan kepada rakyat, baik dari sisi sosial, perekonomian, dan kesehatan. Tetapi kenyataan yang kita lihat dilapangan jauh dari apa yang kita bayangkan sebelumnya. Seperti yang kita saksikan sendiri masyarakat Indonesia memiliki perekonomian yang rendah, sehingga mengakibatkan kesehatan mereka terganggu dengan kondisi yang mereka alami saat ini. Maka timbullah berbagai macam penyakit yang di derita karena pola makan yag tidak teratur dan

lingkungan yang tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Krisis ekonomi yang di alami Bangsa Indonesia merupakan salah satu faktor semakin menurunnya kesehatan masyarakat. Apalagi bagi masyarakat yang ekonominya rendah dan miskin, terutama di desa-desa dan di daerah pedalaman maupun masyarakat miskin yang ada di perkotaan. Umumnya mereka kurang sekali dalam mendapatkan informasi mengenai kesehatan. Wajar, jika banyak anak-anak yang mengalami kurang gizi, masih tingginya tingkat kematian bayi, dimana Indonesia dalam 1000 kelahiran masih ada 45 bayi yang meninggal sebelum usianya satu tahun. Di dibandingkan dengan Singapura, tingkat kematian bayi hanya mencapai 4 orang, Malaysia (5), Jepang (5), dan Amerika (7) (Kompas, 22 Februari 2002). Ini menunjukkan bahwa tingkat kesehatan masyarakat kita masih sangat rendah.

Selain itu, krisis ekonomi yang berkepanjangan ini menjadi beban yang tak tertanggungkan sehingga status gizi menurun, akses pada pelayanan kesehatan juga turun akibat membumbung tingginya biaya pelayanan dan alat-alat medis serta menurunnya daya beli masyarakat, terhadap alat-alat kontrasepsi, obat-obatan dan berbagai macam barang guna mencegah terjadinya berbagai macam penyakit. Pada gilirannya dikhawatirkan dapat menyebabkan ledakan penduduk, dan meningkatkan angka kematian ibu dan bayi serta semakin merosotnya status kesehatan reproduksi perempuan dan mutu pelayanan kesehatan juga menurun, sehingga berdampak pada meningkatnya angka kesakitan dan kematian dalam masyarakat. Dimana semua itu disebabkan karena keengganan masyarakat untuk berobat ke puskesmas, yang mana menurut mereka, pelayanan yang diberikan jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat.

Manusia adalah faktor kunci keberhasilan dari suatu pembangunan. Untuk menciptakan manusia yang berkualitas diperlukan suatu derajat kesehatan manusia yang prima sehingga dalam hal ini mutlak diperlukan kesehatan. Untuk mendukung pencapaian pembangunan kesehatan pemerintah telah menyediakan beberapa sarana/fasilitas kesehatan beserta tenaga kesehatannya. Salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan adalah puskesmas. Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan di Indonesia maka puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutamaberkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan puskesmas sehingga dalam hal ini puskesmas harus memberikan sarana dan prasarana kesehatan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan. Oleh karena itu puskesmas diharapkan dapat menjadi tempat untuk memperbaiki kesehatan masyarakat Indonesia.

Dimana kita ketahuai bersama puskesmas adalah suatu organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha kesehatan pokok. Azwar (1996). Sedang menurut Dep. Kes RI (1991) Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk

kegiatan pokok, juga meningkatkan status kesehatan masyarakat.

Terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien telah sesuai dengan harapan masyarakat atau belum. Dengan adanya pelayanan yang baik serta fasilitas sarana dan prasarana serta pelayan yang cukup dapat membuat pasien senang untuk datang ke puskesmas. Karena puskesmas adalah tempat pertama seseorang dalam membutuhkan pelayanan kesehatan khususnya di daerah-daerah terpencil. Secara umum yang dimaksud dengan pelayanan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara bersama-sama di dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, kelompok, keluarga ataupun masyarakat (Aswar, 1988). Oleh karena itu pemerintah dapat menyediakan puskesmas beserta pelayanan yang lengkap agar masyarakat setempat bisa berobat dan mendapatkan pelayan dengan baik dari pihak puskesmas itu sendiri. Tetapi terkadang pelayanan yang diharapkan tidak sesuai dengan apa yang di harapkan oleh pasien baik dari keterlambatan pegawai puskesmas dalam memeriksa pasien, ketidaklengkapan ruangan pemeriksaan maupun pelayanan lainnya, sehingga muncullah persepsi mengenai pelayanan puskesmas dari masyarakat yang meraka lihat dan rasakan sendiri. Maka akan menyebabkan masyarakat setempat enggan untuk berobat kepuskesmas tersebut.

Permasalahan yang dihadapi pada saat sekarang adalah sikap petugas yang kurang tanggap dengan sikap pasien, keramahan yang kurang dari pemberian pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga masyarakat merasa kurang puas setiap berobat ke Puskesmas. Hal ini ditandai oleh banyaknya keluhan dari masyarakat baik dari pelayanan kesehatan maupun sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas. Sehingga dapat menimbulkan citra negatif dari masyarakat itu sendiri terhadap pelayanan puskesmas. Dampak yang terjadi tingkat kunjungan masyarakat di Puskesmas berkurang, sehingga masyarakat lebih banyak berobat dengan menggunakan tenaga dukun/medis tradisional. Dimana jumlah perawat sebanyak 5 orang dan bidan sebanyak 6 orang yang bertugas di puskesmas Nggele.

Dari itu muncullah persepsi dari masyarakat mengenai berbagai pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas, sehingga dengan ini penulis mempunyai keinginan untuk meneliti lebih dalam lagi mengenai pelayanan yang dilakukan oleh petugas dalam memberikan berbagai macam pelayanan kepada masyarakat khususnya di Desa Nggele kecamatan Taliabu Barat Laut Kabupaten Pulau Taliabu Barat Provinsi Maluku Utara.

Dari latar belakang di atas, maka peneliti mengangkat rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimanakah persepsi masyarakat terhadap pelayanan puskesmas di Desa Nggele Kecamatan Taliabu Barat Laut Kabupaten Pulau Taliabu Propinsi Maluku Utara? Dan faktor-faktor apakah yang mempengaruhi pelayanan kesehatan di puskesmas Nggele Kecamatan Taliabu Barat Laut Kabupaten Pulau Taliabu Provinsi Maluku Utara?

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Desa Nggele, Kecamatan Taliabu Barat Laut, Kabupaten Pulau Taliabu Propinsi Maluku Utara. Dipilihnya lokasi ini bahwasanya puskesmas tersebut merupakan satu-satunya Puskesmas yang ada di Desa Nggele. Tipe penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang hanya menggambarkan, mengungkapkan, menceritakan dan meringkas berbagai kondisi dan situasi yang ada. Penulis mencoba menjabarkan kondisi kongkrit dari obyek penelitian dan menghubungkan variabel-variabel dan selanjutnya akan menghasilkan deskripsi tentang obyek. Jenis penelitian ini dipilih untuk memperoleh gambaran terhadap persepsi masyarakat terhadap pelayanan puskesmas.

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang hanya menggambarkan, mengungkapkan, menceritakan dan meringkas berbagai kondisi dan situasi yang ada. Penulis mencoba menjabarkan kondisi kongkrit dari obyek penelitian dan menghubungkan variabel-variabel dan selanjutnya akan menghasilkan deskripsi tentang obyek. Jenis penelitian ini dipilih untuk memperoleh gambaran terhadap persepsi masyarakat terhadap pelayanan puskesmas.

Dalam pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini, peneliti memperoleh Sumber data yang dilakukan dalam penelitian ini berdasarkan dua jenis sumber yaitu: (1) Data primer yang dihimpun dari informan dengan menggunakan wawancara secara langsung dengan sejumlah informan. (2) Data Sekunder, Data yang diperoleh melalui studi kepustakaan, buku-buku ilmiah dan bahan referensi lainnya sebagai sumber untuk menelaah berbagai teori yang ada hubungannya dengan masalah penelitian serta gambaran umum lokasi penelitian.

Adapun teknik pengumpulan data penulis melakukan dua jenis metode yaitu: (1) *Library Study* (studi kepustakaan) yaitu pengumpulan data dan informasi melalui buku-buku, literature, dan sumber bacaan lainnya yang relevan dengan masalah yang akan diteliti. (2) *Field Research* (Penelitian Lapangan) yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan untuk memperoleh data-data dan informasi dari informan yang diperlukan dengan menggunakan teknik: (a) teknik wawancara yaitu untuk mendapatkan jawaban yang valid dari responden, maka peneliti harus tatap muka dan kemudian dilakukan wawancara langsung dengan informan tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan puskesmas. (b) Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subyek penelitian. Dalam penelitian ini dokumentasi dimaksudkan untuk melengkapi data dari hasil wawancara. Pertimbangan peneliti menggunakan teknik dokumentasi adalah karena dokumentasi merupakan sumber data yang stabil, menunjukkan fakta yang telah berlangsung dan mudah didapatkan. Data dari dokumentasi memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi akan kebenaran atau keabsahan, dokumentasi merupakan sumber data yang kaya untuk memperjelas identitas subyek penelitian, sehingga dapat mempercepat proses penelitian. Dalam

penelitian ini dokumentasi yang dicari oleh peneliti adalah berupa gambar atau foto dan catatan-catatan lain yang mendukung dan berhubungan dengan penelitian.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini berlangsung bersamaan dengan proses pengumpulan data. Langkah-langkah yang ditempuh adalah: (1) Reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Dengan tujuan untuk memudahkan pemahaman terhadap data yang terkumpul. (2) Penyajian data, yaitu sekumpulan informasi tersusun yang memberikan adanya penarikan kesimpulan data dan pengambilan tindakan. Penyajian data dilaksanakan dengan cara deskriptif yang didasarkan kepada aspek yang diteliti. Dengan demikian kemungkinan dapat mempermudah gambaran seluruhnya atau bagian tertentu dari aspek yang diteliti. (3) Simpulan data atau verifikasi, yaitu suatu kegiatan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan ini dibuat berdasarkan pada pemahaman terhadap data yang telah disajikan dan dibuat dalam pernyataan singkat dan mudah dipahami dengan menguji pokok permasalahan yang diteliti.

## **PEMBAHASAN**

### **Persepsi masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Nggele**

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan Berikut ini akan disajikan hasil temuan penelitian mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Puskesmas Nggele. Pasien atau pelanggan memiliki karakteristik yang berbeda yang menyebabkan perbedaan persepsi dan perbedaan penilaian terhadap pelayanan kesehatan. Dengan demikian, perbedaan itu akan memberikan tingkat kepuasan yang berbeda pula.

Seperti yang dikemukakan oleh Blumer proses *self-indication* adalah proses komunikasi pada individu yang dimulai dari mengetahui sesuatu, menilainya dan memeberikan makna,dan memutuskan untuk bertindak berdasarkan makna tersebut. Selain itu juga (Blumer dalam Yasmin dan Adang, 2013) mengatahkan bahwa interaksi manusia dijembatani oleh penggunaan simbol-simbol, oleh penafsiran, dan oleh kepastian makna dari tindakan orang lain,bukan hanya sekedar saling bereaksi sebagaimana model stimulus respon. Kecenderungan interaksionisme simbolis ini muncul dari gagasan dasar dari Mead yang mengatahkan bahwa interaksionis symbol memutuskan perhatiannya pada tindakan dan interaksi manusia, bukan pada proses mental yang terisolasi. Jadi sebuah simbol tidak dibentuk melalui paksaan mental namun timbul berkat ekspresionis dan kapasitas berfikir manusia.

Persepsi yang dimiliki seseorang individu terhadap sesuatu akan mempengaruhi tingkah laku individu tersebut terhadap sesuatu tadi. Jadi tingkah laku seseorang selalu didasarkan atas makna sebagai hasil persepsi terhadap lingkungannya di mana dia hidup. Apa yang dilakukan dan mengapa seseorang melakukan atau tidak melakukan atas berbagai hal selalu didasarkan pada batasan-batasan menurut pendapatnya sendiri secara selektif.

## 1. Pelayanan Administrasi

Dalam sistem Pelayanan administrasi dipuskesmas berarti melayani atau membantu serta prosedur-prosedur dan informasi yang akan diberikan oleh staf administrasi kepada pasien sehingga membuat pasien puas terhadap informasi dan prosedur-prosedur yang diberikan. Dimana dalam pelayanan administrasi tidak terlepas dari tiga fungsi yaitu pelayanan dengan lisan berupa informasi yang akan disampaikan, tulisan yaitu berupa kecepatan dan kejelasan, serta pelayanan yang berupa tindakan. Sehingga masyarakat senang datang berobat di Puskesmas.

Persepsi pasien tentang pelayanan administrasi itu sendiri berkaitan erat dengan kepuasan, dimana pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman bagi pelanggan dan selanjutnya akan mengundang mereka datang kembali untuk kunjungan berikutnya. persepsi masyarakat yang berkunjung mempunyai persepsi yang sangat baik terhadap puskesmas, serta para staf administrasi dan pegawai lainnya dalam melakukan pelayanan baik dalam pemeriksaan maupun dalam memberikan informasi sudah begitu jelas diberikan dan sifat maupun tata karma yang di perlihatkan kepada masyarakat sudah cukup baik di mata masyarakat Desa Nggele serta kecepatan dalam menjalankan tugas masing-masing. Sehingga salah satu informan mengatahkan bahwa mereka sangat senang untuk datang berobat maupun memeriksa kesehatan mereka.

## 2. Pelayanan Rawat Jalan

Rawat Jalan adalah salah satu pelayanan yang diberikan oleh dokter atau perawat terhadap pasien yang masuk dipuskesmas, untuk keperluan observasi, diagnosa, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal diruang rawat inap. Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan yang diberikan di unit pelaksanaan fungsional rawat jalan terdiri dari poliklinik umum dan poliklinik spesialis serta unit gawat darurat. Menurut Faste dalam Azwar (1988). Pelayan rawat jalan adalah suatu bentuk dari pelayanan kedokteran yang secara sederhana. Pelayan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam rawat inap.

Keputusan Menteri Kesehatan Ri No.560/Mankes/SK/1V/2003Keputusan yang dimaksud rawat jalan dan pelayanan rawat jalan. Pelayanana terhadap orang yang masuk rumah sakit, untuk keperluan observasi, diagnose, pengobatan, rehabilitas medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal diruang rawat inap.

Menurut Azwar (1996) rawat jalan adalah pelayanan kedokteran di Indonesia dapat dibedakan atas dua macam yaitu diselenggarakan oleh swasta banyak macamnya, yaitu praktek bidan, praktek gigi, praktek darurat, poliklinik, balai pengobatan, dan sebagainya. Yang seperti ini sebagai pelaksanaan pelayanan kesehatan tingkat pertama serta praktek dokter spesialis dan rumah sakit sebagai jenjang sarana pelayanan kesehatan tingkat ke-2 dan ke-3.

Pelayanan pasien yang berkunjung ke poliklinik rawat jalan meliputi pelayanan yang diberikan kepada pasien mulai dari pendaftaran, menunggu pemeriksaan diruang tunggu pasien, dan mendapatkan layanan pemeriksaan atau pengobatan diruang pemeriksaan pelayanan. dalam melakukan pelayanan rawat jalan pada

puskesmas Nggele ini masyarakatnya harus membawa kartu jamkesmas yang mereka punya untuk melakukan pemeriksaan dipuskesmas Nggele tersebut, seperti yang dikatakan oleh Kepala puskesmas bahwa jamkesmas tersebut agar bisa memudahkan bagi para pasien dalam pembayaran. Tetapi yang kita lihat ternyata masih ada keluhan dari masyarakat mengenai atrian dalam melakukan pemeriksaan karena faktor ruangan yang membatasi, dimana ruangan pada Puskesmas Nggele yang tersedia hanya 1 ruangan saja untuk khusus pemeriksaan saja sehingga menyebabkan keterlambatan pasien dalam merobat.

### 3. Pelayanan Rujukan

Pelayanan publik dibidang kesehatan dengan sistem rujukan adalah upaya meningkatkan derajat kesehatan dan merupakan suatu wujud kepedulian pemerintah yang dituangkan dalam suatu rancangan atau undang-undang atau berupa peraturan-peraturan, keputusan-keputusan sebagai upaya dalam rangka memenuhi tuntutan-tuntutan dan kebutuhan-kebutuhan serta ketersediaan baik itu keamanan, mutu, kualitas serta akses obat dan pembekalan kesehatan secara menyeluruh kepada masyarakat. Upaya kesehatan tersebut di wujudkan dengan perkembangan sistem rujukan yang kearah lebih baik, melalui pemahaman masyarakat tentang bagaimana mekanisme ataupun pola-pola yang kini sedang diterapkan.

Menurut SK Menteri Kesehatan RI No 32 tahun 1972 sistem rujukan adalah suatu sistem penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang melaksanakan pelimpahan tanggung jawab timbal balik terhadap satu kasus masalah kesehatan secara vertical dalam arti dari unit yang berkemampuan kurang kepada unit yang lebih mampu atau secara horizontal dalam arti antar unit-unit yang setingkat kemampuannya.

Pelayanan publik dibidang kesehatan dengan sistem rujukan adalah upaya meningkatkan derajat kesehatan dan merupakan suatu wujud kepedulian pemerintah yang dituangkan dalam suatu rancangan atau undang-undang atau berupa peraturan-peraturan, keputusan-keputusan sebagai upaya dalam rangka memenuhi tuntutan-tuntutan dan kebutuhan-kebutuhan serta ketersediaan baik itu keamanan, mutu, kualitas serta akses obat dan pembekalan kesehatan secara menyeluruh kepada masyarakat. Upaya kesehatan tersebut di wujudkan dengan perkembangan sistem rujukan yang kearah lebih baik, melalui pemahaman masyarakat tentang bagaimana mekanisme ataupun pola-pola yang kini sedang diterapkan.

Bahwasanya pelayanan puskesmas Nggele tersebut dalam hal peyanan rujukan, dimana kepala puskesmas dan perawat pihak melakukan pemeriksaan dan pengobatan tetapi penyakit yang diderita oleh pasien tidak dapat ditangani, maka pihak puskesmas memberikan surat rujukan untuk pasien ke rumah sakit agar dapat ditangani. Dan informasi mengenai rujukan yang dijelaskan dan diberikana kepada pasien itu sudah cukup baik diserap oleh pasien.

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Puskesmas**

Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan mempunyai dua fungsi, yaitu fungsi pelayanan publik dan fungsi pelayanan klinis/medikal. Kualitas pelayanan

kesehatan Puskesmas dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan masyarakat ditentukan beberapa faktor.

#### 1. Sarana Dan Prasarana

Sarana kesehatan adalah segala macam alat yang digunakan dalam kegiatan pelayanan kesehatan, dalam daftar istilah kesehatan dikenal dengan sebutan alat bantu medis, yaitu segala macam peralatan yang dipakai tenaga medis yang digunakan untuk membantu memudahkan melakukan kegiatan pelayanan kesehatan, jadi sarana kesehatan adalah segala macam peralatan, kelengkapan dan benda-benda yang digunakan petugas puskesmas untuk memudahkan dalam penyelenggaraan puskesmas. Dalam menjalankan pelayanan medis Puskesmas Nggele harus memiliki peralatan medis, obat-obatan, dan perabotan diruang kerja, guna memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat Nggele. Namun Puskesmas Nggele masih membutuhkan tambahan alat-alat kesehatan. Tambahan alat-alat medis tersebut diperlukan untuk menunjang pelayanan kesehatan atas jenis-jenis tertentu pada masing-masing unit kerja di Puskesmas.

Puskesmas Nggele dilihat dari sarana dan prasarannya kurang memadai bagi pihak puskesmas maupun pihak masyarakat itu sendiri. Sehingga memberikan persepsi kepada masyarakat yang mereka lihat bahwa puskesmas tersebut harus segera melengkapi sarana dan prasarana puskesmas agar masyarakat setempat nyaman untuk datang berobat kepuskesmas tersebut. Adapun dari obat-obatan masyarakat setempat kebanyakan membeli obat pada warung-warung kecil untuk penyakit yang bisa diatasi sendiri oleh pribadi masing-masing, tetapi jika dilihat sudah cukup para penyakit yang diderita masyarakat langsung datang kepuskesmas untuk memeriksa kesehatan mereka dan mengambil obat-obatan yang diberikan oleh pihak puskesmas itu sendiri, adapun informasi yang diberikan sudah cukup jelas bagi masyarakat.

#### 2. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan suatu kondisi dimana segala sesuatu harus dikerjakan sesuai dengan waktunya. Ketepatan waktu pelayanan di Puskesmas dapat juga diartikan sebagai pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas pada pasien. Salah satu kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan adalah *reliability* yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu. Lama pelayanan kesehatan yang membutuhkan waktu proses pemeriksaan yang lama akan menyebabkan pasien kurang termotivasi untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut, apalagi jika dalam waktu tunggu itu, petugas kesehatan kurang melakukan interaksi dengan pasien yang sedang menunggu. Dengan kondisi demikian, pasien bisa saja menganggap pelayanan kesehatan di tempat tersebut kurang berkualitas dan merasa kurang puas.

Adanya ketepatan waktu pelayanan dapat mencerminkan efektivitas kerja Puskesmas. Hal tersebut sesuai dengan pendapat yang mengatakan bahwa salah satu kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi adalah faktor waktu, dimana faktor waktu disini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Dengan

waktunya. Ketepatan waktu pelayanan di puskesmas dapat juga diartikan sebagai lama pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas pada pasien.

### 3. Dimensi Kepastian

Dalam melakukan pelayanan dimensi kepastian ini sangat mempengaruhi faktor-faktor dalam pelayanan yang diberikan kepada pasien yang datang berobat ke puskesmas, dimana dimensi kepastian ini mencakup pelayanan kemampuan dalam memberikan pemeriksaan, kesopanan, an bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan dari pihak puskesmas ataupun dari pasien itu sendiri. Sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan bagi pasien yang datang berobat ke puskesmas.

Menurut Soetjipto BW dalam Lestari Handayani (2009), dalam peran sebagai pelaksana pelayanan kesehatan di Puskesmas, tenaga kesehatan memperoleh kepuasan kerja. Kepuasan kerja mempunyai ciri: 1) memiliki keahlian atau keterampilan yang bervariasi, 2) mempunyai identitas diri, 3) menentukan keberhasilan di unit kerjanya, 4) otonom dalam memilih cara menyelesaikan tugasnya, dan 5) memperoleh umpan balik untuk apa yang sudah dilaksanakan. Kepuasan kerja dengan ciri memiliki keahlian atau keterampilan yang bervariasi adalah sesuai tupoksi.

Bahwasanya perawat serta bidan dan pegawai lainnya sudah semaksimal mungkin melakukan kerja mereka masing-masing sesuai dengan keahlian yang mereka punya dan persepsi dari masyarakat pun begitu baik dipandangan mereka, baik itu mengenai informasi maupun hasil kerja pegawai puskesmas. Adapun dalam melakukan pemeriksaan para pegawai selalu melakukan pemeriksaan kepada pasien selalu berhati-hati, sehingga tidak terjadi kefatalan dalam pemeriksaan, sehingga masyarakat berpersepsi bahwa pelayanan pegawai puskesmas sudah sangat memuaskan bagi masyarakat setempat.

### 4. Dimensi Empati

Dimensi empati sangat mempengaruhi pelayanan pada puskesmas karena menyangkut hal hubungan dan komunikasi terhadap pasien agar mudah dipahami. baik dari pelayanan pemeriksaan, pengobatan, maupun informasi yang diberikan oleh pihak puskesmas. Sehingga pasien mudah memahami apa yang disampaikan mengenai hasil pemeriksaan maupun penjelasan dalam mengonsumsi obat dan pencegahan penyakit yang harus dilakukan oleh masyarakat. Maka dari itu masyarakat senang untuk berobat ke puskesmas tersebut karena dengan kesopanan maupun tutur kata yang mereka berikan.

Dimensi empati (*empathy*), agar lebih meningkatkan informasi dan komunikasi yang disampaikan tidak hanya sebatas melalui percakapan, tetapi perlu disampaikan melalui brosur sehingga masyarakat lebih memahami informasi dan komunikasi yang disampaikan oleh pegawai puskesmas. Didalam memahami keinginan masyarakat harus dipertahankan, dan pegawai diluar jam kerja harus melakukan pendekatan dengan masyarakat agar lebih mengetahui keinginan lain dari.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Nggele, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Nggele dapat dilihat dari beberapa hal di bawah ini:

1. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan menurut pasien yang datang berobat mengatakan hal yang positif terhadap puskesmas Nggele, baik dari : a) pelayanan administrasi dalam melakukan pelayanan baik dari pemeriksaan maupun pemberian informasi dengan jelas kepada pasien serta tindakan yang baik selalu dijaga oleh pegawai dan kecepatan dalam melakukan pekerjaan b) pelayanan rawat jalan pasien dalam melakukan pemeriksaan kesehatan di puskesmas harus membawa kartu jamkesmas untuk memudahkan pasien dalam melakukan pemeriksaan. c) pelayanan rujukan apabila pasien yang datang di puskesmas kondisinya tidak dapat ditangani maka pihak puskesmas memberikan pelayanan rujukan kepada pasien dan informasi yang diberikan mudah dipahami oleh pasien.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan kesehatan di puskesmas yang dihadapi yaitu berupa kelengkapan sarana dan prasarana pengobatan dan ruangan yang tersedia di puskesmas, dimana puskesmas hanya memiliki 1 ruangan untuk pemeriksaan sehingga pasien selalu mengantri. b) adapun ketepatan waktu yang dirasakan oleh pasien sudah cukup baik dalam melakukan pemeriksaan dan informasi yang diberikan kepada pasien dapat diserap dengan baik. c) dimensi kepastian dimana dalam melakukan pemeriksaan dan pengobatan para perawat maupun bidan melakukannya dengan penuh kehati-hatian dan selalu bersikap sopan dalam bertindak. d) dimensi empati dimana pihak puskesmas dalam melakukan pengobatan dan pemeriksaan selalu memberikan informasi mengenai kesehatan dengan menggunakan kata-kata yang mudah dipahami oleh pasien sehingga pasien senang untuk berobat ke puskesmas tersebut.

### **Saran**

Berdasarkan pada berbagai temuan di lapangan serta kesimpulan penelitian ini, maka beberapa saran yang bisa penulis kemukakan adalah sebagai berikut :

1. Untuk masyarakat diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dalam menjaga kesehatan; memanfaatkan fasilitas kesehatan yang disediakan oleh pemerintah yang dalam hal ini adalah Puskesmas; berusaha mendapatkan pelayanan kesehatan secara optimal dari Puskesmas Nggele.
2. Untuk pihak Puskesmas Nggele diharapkan untuk lebih memantau kinerja petugas-petugasnya agar pelayanan yang diterima pasien ataupun pengunjung bisa memuaskan; berupaya memberikan fasilitas yang lebih baik menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat saat berinteraksi, meningkatkan publikasi tentang hal-hal yang berkaitan dengan Puskesmas Nggele selalu

memberikan kemudahan pelayanan pada pasien atau pengunjung dan terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aswar Azrul. 1988. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Bina Rupa Aksara Publisher. Denpasar
- Azwar.1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan, Pustaka Sinar Harapan*, Jakarta: PT. Rineke Cipta.
- Afrizal. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Depress RI. 2007. *Acuan Pedoman Penyelenggara Pelayanan Kesehatan*. Yayasan Bina Pustaka Surwono Prawirohardjo. Jakarta
- Handayani Lestari. 2009. *Jurnal. Peran Tenaga Kesehatan Sebagai Pelaksana PelayananpelayananKesehatan Puskesmas*. Surabaya
- Pruwatiningsih, Rahayu. 2008. *Jurnal Persepsi Masyarakat Terhadap Peranan Puskesmas*. Surakarta.
- Yesmil Anwar dan Adang. 2013. *Sosiologi Untuk Universitas*. PT Refika Aditama.