

## **STUDI KUALITATIF: PELAYANAN PRIMA DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT**

M. Arwani<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Prodi S3 Pengembangan Sumber Daya Manusia, Universitas Airlangga Surabaya

Email: arwanwani83@gmail.com

### **ABSTRAK**

Setiap individu berhak memperoleh layanan kesehatan sesuai kebutuhan mereka dalam lingkungan pelayanan kesehatan yang terstandar, dengan biaya yang terjangkau, serta mendapatkan informasi mengenai kesehatan dan akses yang lebih baik terhadap pelayanan yang berkualitas. Tujuan penelitian ini untuk mengkaji secara mendalam pelayanan prima di Puskesmas Gempol. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif, pengumpulan data melalui wawancara mendalam. Teknik analisis data: *data reduction*, *data display*, *conclusion drawing/verifying*. Hasil penelitian ini menunjukkan *Ability* dalam pelayanan kesehatan, puskesmas sudah baik dalam memberikan informasi, tetapi jika dilihat dari ketepatan waktu petugas, masih perlu diperbaiki karena masih mengalami keterlambatan jika terjadi penumpukan pasien. *Attitude* yang ditunjukkan oleh petugas kepada pasien saat memberikan pelayanan di puskesmas sudah memuaskan, hal ini terlihat dari perilaku petugas yang ramah/bersahabat, sopan, teliti, dan sesuai dengan prosedur yang ada. *Appearance* fisik bangunan puskesmas sangat baik dan bersih, namun puskesmas tersebut tidak memiliki area parkir yang cukup, sehingga penampilan depan puskesmas tampak tidak teratur. Sementara itu, penampilan staf dan tenaga medis di puskesmas sudah memadai, terlihat dari adanya peraturan mengenai pakaian dinas. *Attention* yang diberikan oleh Puskesmas sudah memadai, hal ini terlihat dari adanya tempat untuk menampung aspirasi pasien sehingga Puskesmas dapat memahami kebutuhan pasien. *Action* yang dilakukan oleh pihak Puskesmas sudah memadai, ini terlihat dari ketidakadanya tindakan diskriminatif dan perlakuan yang sama. *Accountability* yang telah diberikan sudah memadai, hal ini terlihat dari kepercayaan pasien terhadap apa yang dilakukan pegawai kepada mereka saat menghadapi situasi tak terduga seperti kehabisan obat. Saran, untuk puskesmas mengajukan kebutuhan penambahan kebutuhan pegawai serta mengadakan pelatihan secara teratur dan terjadwal.

**Kata kunci: Kualitatif, Pelayanan Prima, Puskesmas**

### **ABSTRACT**

*Every individual has the right to obtain health services according to their needs in a standardized health care environment, at an affordable cost, as well as getting information about health and better access to quality services. The purpose of this study is to examine in depth the excellent service at the Gempol Health Center. The research method uses qualitative descriptive, data collection through in-depth interviews. Data analysis techniques: data reduction, data display, conclusion drawing/verifying. The results of this study indicate that Ability in health services, puskesmas is good at providing information, but when viewed from the timeliness of officers, it still needs to be improved because it is still experiencing delays if there is a buildup of patients. Attitude shown by officers to patients when providing services at the puskesmas is satisfactory, this can be seen from the behavior of officers who are friendly, polite, thorough, and in accordance with existing procedures. The physical appearance of the puskesmas building is very good and clean, but the puskesmas does not*

*have a sufficient parking area, so the front appearance of the puskesmas looks irregular. Meanwhile, the appearance of staff and medical personnel at the health center is adequate, as seen from the existence of regulations regarding official clothing. Attention provided by the Puskesmas is adequate, this can be seen from the existence of a place to accommodate patient aspirations so that the Puskesmas can understand the needs of patients. Action taken by the Puskesmas is adequate, this can be seen from the absence of discriminatory actions and equal treatment. Accountability that has been provided is adequate, this can be seen from the patient's trust in what employees do to them when facing unexpected situations such as running out of medicine. Suggestions, for the health center to propose the need for additional employee needs and conduct training on a regular and scheduled basis.*

**Keywords: Qualitative, Excellent Service, Health Center**

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik meliputi sekumpulan aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk dalam hal barang, jasa, serta dukungan administratif, yang seluruhnya disediakan berdasarkan hukum dan peraturan yang relevan. Layanan ini disediakan oleh penyedia layanan publik, yang mencakup lembaga pemerintah, perusahaan, dan organisasi independen yang dibentuk sesuai undang-undang, serta entitas hukum lainnya yang dibentuk khusus untuk melayani masyarakat. Undang-Undang Pelayanan Publik, secara resmi disebut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, menjelaskan prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik yang memastikan efektivitas fungsi-fungsi pemerintah. Apabila dijalankan dengan efisien oleh instansi pemerintah atau perusahaan, pelayanan publik dapat memperkuat demokrasi dan penghormatan terhadap hak asasi manusia, mendorong kemakmuran ekonomi, meningkatkan kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, memajukan perlindungan lingkungan, serta mendorong pemanfaatan sumber daya alam secara bertanggung jawab. Selain itu, pelayanan publik berperan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan administrasi publik.

Kualitas layanan yang baik tidak hanya dinilai dari kemewahan alat, keahlian teknis, dan penampilan luar, tetapi juga dari sikap serta perilaku karyawan yang harus menunjukkan profesionalisme dan komitmen. Survei kepuasan dilaksanakan untuk meningkatkan lingkungan Puskesmas, layanan pasien, dan fasilitas (Andriani, 2017). Puskesmas adalah lembaga vital yang berkomitmen untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang komprehensif, terintegrasi, dan merata, serta mudah

diakses dan terjangkau oleh masyarakat. Puskesmas secara proaktif melibatkan partisipasi masyarakat serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi demi memastikan biaya layanan kesehatan tetap terjangkau untuk pemerintah dan masyarakat. Tujuan utama dari program kesehatan masyarakat ini adalah untuk meningkatkan kesehatan masyarakat secara keseluruhan, tanpa mengesampingkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada individu. Beroperasi di bawah pengawasan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, Puskesmas berfungsi sebagai unit teknis pelaksanaan kesehatan. Selain menyediakan layanan rawat jalan, Puskesmas juga sudah dilengkapi untuk menawarkan layanan rawat inap, dan terus berusaha meningkatkan kualitas layanan untuk mencapai kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat. Layanan yang ditawarkan oleh Puskesmas meliputi berbagai tindakan kesehatan, seperti kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (pengembangan kesehatan), dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan). Untuk meraih derajat kesehatan masyarakat yang optimal, pedoman yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 mengenai Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) menyoroti pentingnya penyediaan pelayanan kesehatan berkualitas tinggi oleh tenaga kesehatan yang profesional. Dengan demikian, Puskesmas bertekad untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat dengan memberikan prioritas pada kepuasan pasien di setiap kesempatan (Haryanti et al., 2023).

Layanan kesehatan adalah salah satu elemen yang dapat mencapai tujuan tersebut, yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan melalui penggunaan fasilitas Puskesmas yang tersedia. Agar mencapai tujuan pembangunan kesehatan sesuai dengan sistem kesehatan (SKN), pemerintah telah merumuskan konsep dasar dan tren sebagai acuan dalam pelaksanaan pembangunan kesehatan, yang dapat memberikan kualitas pelayanan yang dikenal oleh pasien (Butar & Simamora, 2016).

Setiap individu berhak memperoleh layanan kesehatan sesuai kebutuhan mereka dalam lingkungan pelayanan kesehatan yang terstandar, dengan biaya yang terjangkau, serta mendapatkan informasi mengenai kesehatan dan akses yang lebih baik terhadap pelayanan yang berkualitas. Namun, kualitas pelayanan tersebut

masih tergolong rendah. Masalah tersebut dapat diidentifikasi melalui pengamatan terhadap keluhan pasien mengenai mutu pelayanan kesehatan, yang meliputi perilaku tenaga medis saat menangani pasien, kondisi ruangan yang kurang memadai, dan kualitas puskesmas yang juga dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pasien (Eninurkhatun & Suryoputro, 2017).

Sebenarnya, menurut hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di Puskesmas mengenai kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat, ditemukan sejumlah permasalahan yaitu: (1) Masalah yang ada di lapangan tercermin dari kondisi bangunan yang masih memiliki ruangan yang sempit dan terbatasnya kapasitas ruang tunggu untuk antrian masyarakat, terutama di loket pendaftaran dan ruang tunggu antar poli umum serta poli gigi yang sempit, sehingga menyebabkan ketidaknyamanan dan penumpukan pasien yang berobat. (2) Pengelolaan masih tergolong lambat sehingga pasien harus menunggu cukup lama sebelum menerima layanan, karena pencatatan identitas pasien masih dilakukan secara manual di meja informasi dan identifikasi, setelah itu pasien harus menunggu di loket pendaftaran untuk proses verifikasi BPJS mereka. Saat ini, sebagian sistem telah beralih ke online dan digitalisasi, seperti penggunaan rekam mediselektronik atau epus. Beberapa pegawai masih dalam fase penyesuaian dengan sistem digital dan koneksi internet yang sering lambat, yang turut menghambat proses administrasi, sehingga pelayanan menjadi terhambat. (3) Terkait dengan perlengkapan atau alat kesehatan di puskesmas pasar sabtu. Di mana alat kesehatan masih sebagian terbatas dan belum sepenuhnya peralatannya terstandarisasi untuk memastikan keamanan layanan yang diberikan kepada masyarakat.

*Reseach gap* dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan dari 17 penelitian dari kajian terdahulu yang sudah dilakukan, diantaranya penelitian terdahulu terkait pelayanan yang berkualitas banyak dilakukan penelitian menggunakan jenis penelitian kuantitatif, dan masih sangat jarang penilaian pelayanan yang berkualitas di teliti menggunakan studi kualitatif dari 17 penelitian, terdapat 16 studi kuantitatif dan terdapat 1 jenis kualitatif terkait pelayanan berkualitas dan terlebih lagi dalam penelitian kualitatif terkait pelayanan prima ini

lebih di fokuskan pada fokus pelayan prima 6A : *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggungjawab) menurut (Barata, 2004).

Kebaruan dan orisionalitas penelitian ini, dimana penelitian terdahulu lebih banyak pada institusi pelayanan kesehatan rumah sakit dan pelayanan publik lainnya selain pelayanan prima di puskesmas. Berdasarkan pada uraian situasi umum dan fenomena yang berkaitan dengan institusi pelayanan serta tinjauan penelitian-penelitian terdahulu maka penelitian ini dilakukan dengan memberikan perhatian fokus pada pelayanan prima 6A bukan pada dimensi pada umumnya yaitu *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*. Secara teoritis pembahasan mengenai pelayanan prima akan berkontribusi terhadap peningkatan layanan puskesmas terhadap pasien yang untuk mewujudkan peningkatan status kesehatan masyarakat.

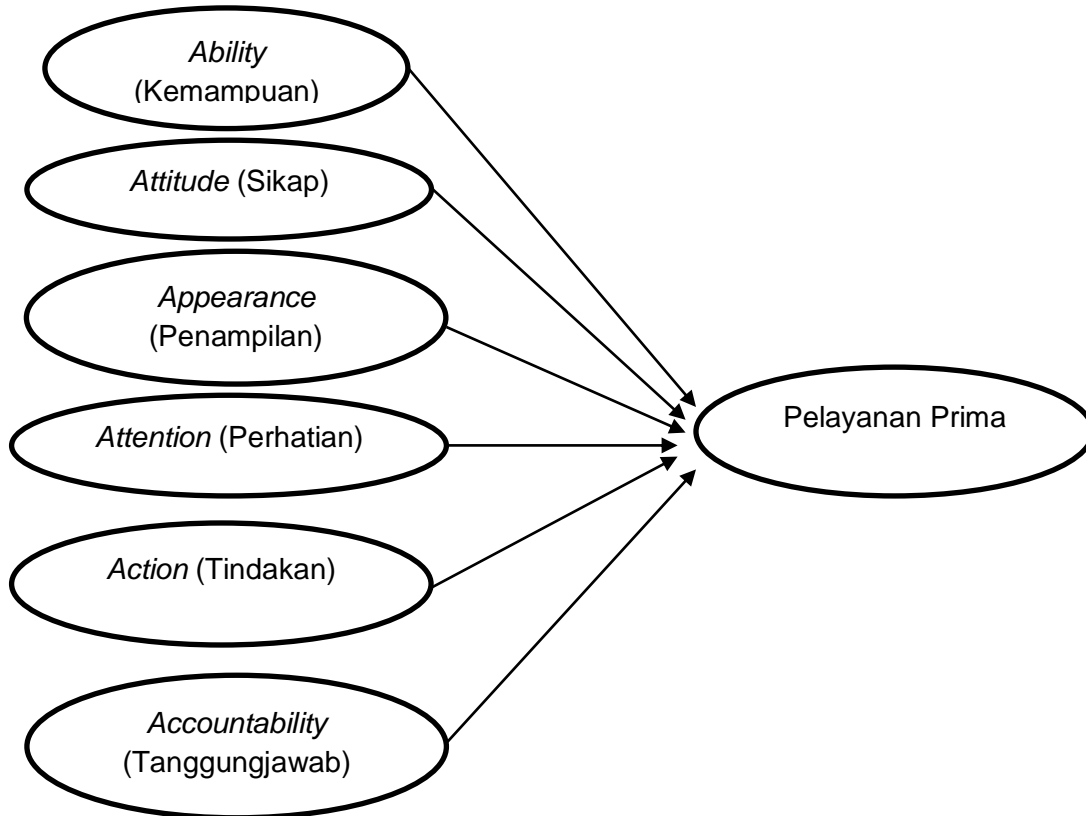
Berdasarkan hasil observasi awal pada Puskesmas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam terkait studi pelayanan prima di Puskesmas Gempol Kabupaten Pasuruan.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian menggunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif (Sugiyono & Puspanhani, 2020). Penelitian deskriptif kualitatif dilaksanakan dengan maksud untuk memberikan keterangan atau ilustrasi yang teratur, faktual, dan tepat mengenai fakta-fakta serta interaksi antara fenomena yang diteliti dan diamati. Untuk memperoleh jawaban terkait isu yang dibahas, peneliti akan melaksanakan analisis dan deskripsi mengenai kondisi lapangan terkait pelayanan kesehatan di Puskesmas Gempol, dan mengaitkannya dengan teori-teori yang mendasari studi ini.

Sumber dari data primer diperoleh melalui wawancara mendalam (*in dept interview*) yang berhubungan langsung dengan informan. Beberapa informan yaitu : Kepala Puskesmas berjumlah 1 orang, Petugas Kesehatan berjumlah 3 orang, Pasien yang diambil secara acak sebanyak 4 orang pasien.

Kerangka konseptual penelitian kualitatif digambarkan sebagaimana pada Gambar 1.



Metode analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik analisis data interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana, yang dalam melakukan analisis data secara kualitatif memiliki tiga tahap, yaitu: (1) pengurangan data (*data reduction*), (2) penyajian data (*data display*), dan (3) penarikan kesimpulan serta verifikasi (*conclusion drawing/verifying*)(Agustin et al, 2025).

## HASIL

### Kualitas Pelayanan Prima A6 di Puskesmas

Untuk mengevaluasi kepuasan masyarakat, khususnya pasien harus mempertimbangkan layanan publik, terutama layanan kesehatan. Penulis berupaya untuk mengeksplorasi, menggambarkan, dan menjelaskan keadaan serta kondisi pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas dari berbagai perspektif, termasuk:

### **Ability (Kemampuan)**

Kemampuan dokter dan staf puskesmas untuk memberikan layanan kepada pasien sangat penting, dan diharapkan bahwa mereka memiliki keterampilan profesional dan dapat menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami oleh pasien. Kemampuan untuk menyampaikan informasi mulai dari pendaftaran di loket hingga pengambilan obat, serta keterampilan dokter dalam melakukan pemeriksaan yang jelas dan mudah dipahami, hal tersebut dapat dilihat dari pemaparan informan 1.

*“.....iya mudah di mengerti dan jelas, saya pikir informasinya semua jelas. Utamanya yang loket, penjelasannya saya pahami. Untuk dokternya saya lihat sudah berpengalaman dan profesional, soalnya kan kalau saya berobat kesini dan dokternya juga enak jelas kan nya jadi saya paham....”* (Informan 1 pasien)

Selain itu, kemampuan puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada pasien secara tepat waktu dapat dilihat dari kemampuan stafnya untuk melayani pasien dengan segera. Hal ini terlihat dari wawancara dengan informan 2 yang menyatakan bahwa mereka kerap menunggu dalam waktu yang lama untuk mendaftar di loket pendaftaran.

*“....Hari ini rame pak yang berobat, jadi saya ya nunggu lama di loket. Tak lihat pegawainya kayak bingung dan kuwalahan terus tak lihat ada yang bantuin tapi kayak nya bukan petugas loket pak....”*(Informan 2 pasien)

Petugas loket juga merasakan hal yang serupa saat banyak pasien datang; mereka sering menghadapi keterlambatan karena jumlah petugas yang ada di loket terbatas, yang membuat pasien harus menunggu cukup lama, seperti yang dijelaskan oleh Informan 5.

*“.....iya lek rame banyak pasien gitu pak, kadang saya juga kesusahan sendiri harus bagi waktu nyari rekam medis atau ada diloket, kadang pasien mintae cepet cepet ya repot juga pegawai nya juga kurang., kalo rame banget ya minta pegawai lain bukan loket bantuin pak.....”*(Informan 5 petugas loket).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pasien telah merasa puas dengan layanan Puskesmas, terutama para pegawainya. Para pegawai telah memberikan kemampuan mereka untuk membuat prosedur pendaftaran jelas, yang dibantu oleh

papan informasi yang menjelaskan prosedur, dan mereka juga memberikan penjelasan yang baik kepada pasien yang memerlukan informasi namun masih terdapat keterlambatan karena jumlah petugas yang ada di loket terbatas, yang membuat pasien harus menunggu cukup lama.

### ***Attitude (Sikap)***

Dalam memberikan pelayanan kepada pasien, dokter, tenaga kesehatan, dan staf puskesmas harus memperhatikan sikap mereka terhadap pasien. Pasien bisa menyaksikan cara dokter, staf medis, dan pegawai puskesmas dalam memperlakukan pasien, seperti dengan sopan santun dan kehangatan, di antara lainnya. Dokter, staf medis, dan karyawan puskesmas juga perlu menghormati serta menghargai pasien. Informan 3 mengungkapkan hal ini.

*“.....petugas nya ramah-ramah pak, saya tadi tanya ke petugas tempat ambil obat dimana, petugas nya tunjukkin ke saya tempat nya, bicaranya sopan.....”*(informan 3 Pasien).

Dari wawancara yang dilakukan dengan informan, terlihat bahwa pasien merasa tenaga kesehatan di Puskesmas adalah ramah dan sopan. Pegawai di puskesmas harus bersikap baik dan sopan ketika memberikan informasi kepada pasien, karena pasien perlu merasakan penghormatan kepada petugas medis saat mereka mendapatkan perawatan di puskesmas. Sebenarnya, staf di puskesmas telah melaksanakan tugasnya dengan baik. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan pendapat informan 5.

*“.....ya harus ramah tetap sabar, kadang pasien ngomongnya keras ke saya ya tetap harus ndk emosi, walaupun kadang kadang minta cepet, ya kami tetap layani dengan baik dan arrahkan pasien nya biar sama sama lancar....”* (Informan 5 petugas)

Tidak hanya staf loket, dokter dan perawat di Puskesmas juga harus bersikap ramah kepada pasien agar mereka merasa nyaman saat pemeriksaan. Informan 6 menjelaskan sikap yang ditunjukkan oleh tenaga medis terhadap pasien.

*“..... ya kita harus sesuai prosedur, pasien datang kita harus ramah, senyum salam sapa gitu semua ada di prosedur kita. Kalau ada pasien yang pengunya cepet cepet memang mungkin pasien kesakitan ya... kita tetap layani dengan sabar dan beri*

*pengertian dan jelaskan pelan pelan, tetep kita sebagai nakes ya harus profesional.....”* (Informan 6 petugas medis perawat)

Di samping itu, peneliti melakukan wawancara dengan kepala Puskesmas tentang standar dan kriteria yang perlu dipenuhi oleh staf dan tenaga medis di Puskesmas dalam memberikan layanan kepada pasien yang menerima perawatan.

*“..... iya di sini ada aturannya untuk sikap pegawai harus menerapkan senyum, salam, sapa tujuannya ya biar bisa meningkatkan kepuasan pasien pak itu ada di SOP kami pak, jika menghadapi pasien harus gitu.....”*(Informan 7 Kepala Puskesmas)

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, pasien di Puskesmas dilayani dengan ramah, sabar, dan tersenyum. Aturan internal Puskesmas juga mencerminkan sikap yang wajib ditunjukkan kepada pasien.

#### **Appearance (Penampilan)**

Dalam penyelenggaraan layanan publik, penampilan juga sangat krusial. Bentuk fisik dan non-fisik puskesmas, serta staf dan dokter yang memberikan layanan, dapat diamati. Tidak ada staf atau tenaga kesehatan di Puskesmas yang mengenakan pakaian yang tidak sesuai ketentuan; mereka harus tetap berpakaian dengan rapi. Penjelasan penampilan rapi seperti yang disampaikan oleh informan 4. *“.....penampilanya dokter dan pegawai pegawainya rapi ko, saya lihat selalu berseragam rapi dan bersih, tidak ada yang tidak pakai baju pegawai dan nyeleneh saya kira ya pak sudah ndk ada masalah kalau penampilan.....”* (Informan 4 pasien).

Informan 5 menyampaikan bahwa rumah sakit telah memberikan aturan tentang seragam yang harus dipakai oleh karyawannya.

*“.....iya kerja disini pakaian ada aturannya pak, sudah ada aturannya untuk pakaian pak gak Cuma petugas loket saja, dokter dan tenaga medis lainnya sudah ada aturannya dan biasanya apa pemberitahuan juga di papan pengumuman dan di grup wa kami terkait pakaian....”*(informan 5 petugas loket).

Tidak hanya penampilan staf dan dokter, namun juga penampilan fisik Puskesmas. Masyarakat dapat menilai penampilan bangunan Puskesmas agar pasien dan pengunjung lainnya merasa nyaman saat datang. Penjelasan terkait kondisi puskesmas di jelaskan oleh informan 1.

*“..... ruangan kondisinya saya lihat selalu bersih, kan memang ada petugasnya yang bersihkan, kamar mandi nya juga bersih waktu saya pergi ke wc saya lihat. Kebersihan di ini ya ndk ada masalah sudah baik la pak, bangunanya juga masih bagus ko.....”* (Informan 1 pasien).

Dari hasil wawancara itu, penampilan yang ditunjukkan oleh pegawai Puskesmas sudah sangat memuaskan, hal ini terlihat dari seragam yang mereka kenakan. Saat pasien tiba, tampilan dokter dan staf menjadi hal utama yang diperhatikan, karena yang pertama kali dilihat adalah keseragaman dan kerapihan mereka. Selain itu, gedung juga bersih.

### **Attention (Perhatian)**

Puskesmas, terutama dokter dan staf, memerlukan kepedulian dari pasien dan masyarakat. Dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan pasien, serta masukan dan rekomendasi dari pasien, puskesmas dapat memahami keinginan pasien untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, terutama di Puskesmas. Berdasarkan keterangan informan kedua, kotak kritik dan saran menunjukkan bahwa Puskesmas telah memberikan perhatian yang memadai.

*“.....iya ada pak disebelah situ kotak sarannya, yang ada di depan dekat loket, menurut saya sudah bagus ada kotak kritik saran. Orang yang berobat di sini bisa nulis jika ada keluhan dan di masukkan di kotak saran, saya lihat puskesmas sudah baik dengan ada kotak saran ini.....”*(Informan 2 pasien)

Menurut wawancara yang dilakukan dengan pasien, Puskesmas telah memperhatikan kebutuhan dan keinginan pasien dengan menyediakan kotak kritik dan saran. Perhatian Puskesmas terhadap adanya tempat untuk menyampaikan aspirasi serta kritik dan saran dari masyarakat juga dijelaskan oleh informan 7, berikut adalah wawancara yang dilakukan dengan beliau.

*“.....ya ada kotak kritik dan saran, dengan adanya itu kan bisa menampung aspirasi masyarakat, mungkin ada yang bisa kami perbaiki lagi jika memang ada kritikan yang membangun sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan kami, hal ini kan sangat penting, lewat itu kami jadi rau keluhan masyarakat, jika gak ada kita bagaimana mantaunya kualitas pelayanan yang sebenarnya.....”*(Informan 7 kepala puskesmas).

Menurut hasil wawancara, Puskesmas kini mengedepankan aspirasi warga dengan kotak kritik dan saran.

### **Action (Tindakan)**

Masyarakat dan pasien memerlukan tindakan dari dokter serta tim medis. Selama memberikan pelayanan kesehatan, dokter dan staf harus berperilaku dengan adil. Dokter, staf, dan tenaga kesehatan lainnya diharapkan mampu melayani pasien dengan memprioritaskan kebutuhan mereka demi memberikan pelayanan berkualitas tinggi sebagai pelayan masyarakat. Untuk memahami tindakan yang diterima oleh tenaga medis Puskesmas menurut pasien, penulis melakukan wawancara dengan seorang pasien yang berkunjung ke Puskesmas, yaitu informan 3.

*"..... disini sama ya pak, saya melihatnya baik BPJS dan umum sama sama dilayani baik, dan tidak membeda-bedakan, loket nya yang melayani juga sama baik yang BPJS dan umum jadi satu, saya ini pakai BPJS , saya kira sama saja dengan pasien umum....."*(Informan 3).

Untuk mengetahui bagaimana perhatian tenaga medis terhadap pasien, penulis melakukan wawancara dengan Informan 5.

*"....untuk pasien lansia atau yang tua-tua, ibu hamil dan balita ini ada tindakan khusus jadi harus lebih didahulukan dan harus lebih cepat. Kalau BPJS dan umum ya sama pelayanannya tidak membeda-bedakan pak....."*(Informan 5 Petugas loket)

Layanan yang diberikan kepada pasien BPJS maupun pasien umum tidak berbeda, dan staf medis Puskesmas memberikan respons yang lebih cepat kepada pasien yang memerlukan layanan segera, seperti mereka yang menggunakan kursi roda, lansia yang membutuhkan perawatan mendesak, serta ibu hamil dan anak balita. Dengan begitu, pasien telah merasakan tindakan tenaga medis di Puskesmas dengan sangat positif.

### **Accountability (Tanggungjawab)**

Sebagai lembaga penyedia layanan kesehatan masyarakat, puskesmas berkewajiban untuk menawarkan layanan kesehatan kepada warga. Terdapat petugas keamanan yang bertugas menjaga keamanan di area Puskesmas, yang

menunjukkan bahwa Puskesmas memberikan perhatian yang baik kepada pasien. Tanggung jawab terkait keamanan dirasakan oleh informan 4 dipaparkan berikut: *“.....keamanannya ya baik kan didepan sudah ada petugas parkirnya pak, jadi saya ya percayakan keamanan kendaran saya, selama saya sakit dan berobat belum ada ko kejadian kayak kemalingan motor....”* (informan 4 pasien).

Hasil wawancara yang penulis pada pasien tersebut menunjukkan Puskesmas telah mengambil tanggung jawab keamanan dan menempatkan tukang parkir di area parkir dan pintu masuk untuk menjaga keamanan dan meminimalkan kemungkinan kejahatan terjadi di sekitar Puskesmas.

Puskesmas, sebagai lembaga kesehatan masyarakat, wajib merancang dan menetapkan terapi yang aman bagi pasiennya. Kualitas pelayanan yang unggul, khususnya dalam sektor kesehatan, ditentukan oleh keselamatan lingkungan Puskesmas dan keamanan pemeriksaan oleh dokter untuk mengurangi risiko yang dirasakan oleh pasien. Karena obat dan perawatan yang berkelanjutan adalah elemen penting dalam penyembuhan pasien, keselamatan pasien saat mengonsumsi obat harus diperhatikan. Hal ini dibuktikan seperti yang disampaikan oleh Informan 1.

*“.....ya gak pak, selama ini saya berobat pemeriksaannya oke aj, gak ada yang salah si. Kalo efek samping nya belum ada sampai saat ini. Saya pikir si puskesmas kan milik pemerintah, stok obatnya jelas terpantau kan.....”*(Informan 1 pasien).

Terkait dengan ketersediaan stok obat dan alat medis, penjelasan disampaikan oleh apoteker yang bertanggung jawab di Puskesmas.

*“.....seumpamanya stok obat dari dinas kan tidak sesuai anggaran pernah terjadi disini, anggaran itu satu tahun, ternyata belum sampai satu tahun sudah habis ya.. jadi ada pasien di ganti obat lain tapi sama fungsinya , tapi kami menawarkan obat ini dulu ke pasiennya mau atau gaknya atau kami anjurkan beli diluar.....”*(Informan 8 Apoteker).

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan petugas medis di Puskesmas, jika terjadi kehabisan stok obat, tanggung jawab tenaga medis adalah mengganti obat dengan yang sefungsinya, setelah berkonsultasi dengan dokter yang terkait terlebih dahulu. Oleh sebab itu, tanggung jawab yang dilegalkan oleh tenaga

medis kepada pasien sangat krusial karena pasien memiliki hak untuk menerima pelayanan yang seoptimal mungkin.

## **PEMBAHASAN**

Menurut Susiloningtyas et al., (2022) Pelayanan prima adalah perhatian terhadap pelanggan yang sebenarnya mencerminkan kepedulian berorientasi keuntungan (*profit oriented*) atau sosial (*non profit*) yang ditunjukkan melalui sikap, perhatian, dan tindakan konkret, sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan prima yang diterima. Pelayanan yang berkualitas sangat krusial dalam sektor kesehatan.

Pelayanan prima bertujuan untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi serta memuaskan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan prima merupakan wujud kepedulian terhadap pelanggan atau pasien dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memudahkan pemenuhan kebutuhan pasien. Pelayanan yang diberikan kepada pasien haruslah berorientasi terhadap kepentingan pasien, bukan hanya kepentingan perusahaan atau instansi kesehatan (Rina, 2021).

Dalam penelitian ini pelayanan prima di kaji secara kualitatif menurut Barata (2017) dalam Theodora et al., (2021) , yang termasuk konsep dari pelayanan prima berdasarkan A6, yaitu; (1) *Attitude* (Sikap), (2) *Attention* (Perhatian), (3) *Action* (Tindakan). (4) *Ability* (Kemampuan), (5) *Appearance* (Penampilan), dan (6) *Accountability* (Tanggung jawab).

*Ability* adalah pengetahuan dan keterampilan spesifik yang sangat penting untuk mendukung program layanan prima, yang mencakup kemampuan di bidang pekerjaan yang ditekuni, melakukan komunikasi yang efektif, menumbuhkan motivasi, serta memanfaatkan public relations sebagai alat untuk membina hubungan internal dan eksternal organisasi atau perusahaan (Syara & Handayani, 2020).

Berdasarkan definisi itu, ability atau kemampuan dapat dinilai dari sejauh mana pegawai/pemberi layanan dapat memenuhi bidang kerja yang dikerjakan serta kemampuan dalam menyampaikan informasi dan komunikasi dengan jelas untuk menciptakan efektivitas. Hasil ini sejalan dengan Hasil wawancara menunjukkan bahwa pasien telah merasa puas dengan layanan Puskesmas, terutama para

pegawainya. Para pegawai telah memberikan kemampuan mereka untuk membuat prosedur pendaftaran jelas, yang dibantu oleh papan informasi yang menjelaskan prosedur, dan mereka juga memberikan penjelasan yang baik kepada pasien yang memerlukan informasi namun masih terdapat keterlambatan karena jumlah petugas yang ada di loket terbatas, yang membuat pasien harus menunggu cukup lama.

Hasil ini sesuai menurut Maula, Rohayani & Setiawati (2024) Dalam komponen *Ability*, petugas kesehatan menyampaikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pasien, yang berarti petugas puskesmas memberikan penjelasan berdasarkan kebutuhan pasien, baik mengenai prosedur pendaftaran, kondisi yang dialami pasien, serta cara penggunaan obat.

Sikap atau *attitude* adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan (Syara & Handayani, 2020). Sedangkan menurut Rina, (2021) Sikap diartikan sebagai perilaku atau keyakinan yang perlu ada dan berlangsung relatif lama, serta ditujukan saat berinteraksi dengan pelanggan atau pasien. Sikap yang ditunjukkan oleh petugas kepada pasien sesuai dari hasil wawancara menunjukkan pasien di puskesmas dilayani dengan ramah, sabar, dan tersenyum. Aturan internal puskesmas juga mencerminkan sikap yang wajib ditunjukkan kepada pasien hal ini akan meningkatkan kepuasan dari pasien. Penelitian ini didukung hasil penelitian Pratiwi & Putra (2021) menjelaskan sebagian besar responden menilai *Attitude* baik dan semakin baik *Attitude* petugas kesehatan maka semakin meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar.

*Appearance* adalah penampilan baik yang dilihat secara fisik dan non fisik, yang dapat merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain (Syara & Handayani, 2020). Penampilan dari segi fisik bangunan mencakup kebersihan ruang di Puskesmas serta keadaan kebersihan bangunan tersebut. Ruang di Puskesmas telah cukup bersih, hal ini terlihat dari adanya tempat sampah untuk pasien yang disediakan oleh Pihak Puskesmas. Tempat sampah itu berperan penting dalam menjaga kebersihan Puskesmas, sehingga dengan ketersediaan tempat sampah yang layak, pasien tidak membuang sampah sembarangan dan tidak menjadikan lingkungan puskesmas kotor. Selain itu, penampilan yang ditunjukkan oleh pegawai

puskesmas sudah sangat memuaskan, hal ini terlihat dari seragam yang mereka kenakan. Saat pasien tiba, tampilan dokter dan staf menjadi hal utama yang diperhatikan, karena yang pertama kali dilihat adalah keseragaman dan kerapihan mereka.

Hasil ini didukung penelitian Maula, Rohayani & Setiawati (2024) menunjukkan dalam aspek penampilan, pertanyaan dengan nilai tertinggi adalah mengenai petugas kesehatan, baik pria maupun wanita, yang selalu terlihat rapi. Ini berarti petugas puskesmas selalu menunjukkan penampilan yang tertib dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

*Attention* merujuk pada kepedulian yang mendalam terhadap pelanggan, baik yang berhubungan dengan perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan mereka, maupun pemahaman terhadap saran dan kritik yang diberikan (Syara & Handayani, 2020). Ini berarti perhatian yang dimaksud adalah seberapa jauh pihak puskesmas memberikan perhatian kepada pasien mengenai kebutuhan dan keinginan pasien dengan menyediakan medium untuk menghimpun aspirasi pasien dalam bentuk kritik dan saran serta seberapa jauh pihak puskesmas memahami dan menindaklanjuti saran dan kritik yang diberikan oleh pasien, dengan adanya tindak lanjut ini pasien merasa puas akibat kritikan mereka di tanggapi. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara, Puskesmas gempol mengedepankan aspirasi pasien dengan bukti terdapat kotak kritik dan saran untuk menampung aspirasi pasien. Penelitian ini didukung hasil penelitian Pratiwi & Putra (2021) menjelaskan sebagian besar responden menilai *Attention* baik dan semakin baik *Attention* petugas kesehatan maka semakin meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar.

Pelayanan yang prima tidak terlepas dari *action*, yang berarti bahwa hal-hal konkret harus dilaksanakan dalam memberikan layanan kepada konsumen. Tindakan ini dapat diucapkan sebagai realitas yang dilaksanakan dengan menunjukkan unsur keadilan (Syara & Handayani, 2020). Hal ini sejalan dengan temuan di puskesmas gempol, Layanan yang diberikan kepada pasien BPJS maupun pasien umum tidak berbeda, dan staf medis Puskesmas memberikan respons yang lebih cepat kepada pasien yang memerlukan layanan segera, seperti

mereka yang menggunakan kursi roda, lansia yang membutuhkan perawatan mendesak, serta ibu hamil dan anak balita. Dengan begitu, pasien telah merasakan tindakan tenaga medis di Puskesmas dengan sangat positif.

Hasil ini sejalan dengan Yuliana et al., (2024) terkait *Action* atau Tindakan seperti petugas dengan cepat dan responsif dalam menjawab panggilan pasien, serta disesuaikan dengan kondisi dan triase pasien. Selain itu, petugas menyampaikan informasi-informasi mengenai pelayanan yang sedang diberikan dengan jelas, serta mengedukasi pasien atau keluarganya mengenai tindakan yang akan dilakukan.

Tanggung jawab yang terlihat dalam pelayanan prima adalah sikap mendukung pelanggan sebagai bentuk kepedulian untuk menghindari atau menciptakan kerugian atau ketidakpuasan bagi pelanggan (Syara & Handayani, 2020). Tanggung jawab yang diemban oleh pihak Puskesmas Gempol dalam mencegah serta mengurangi kerugian atau ketidakpuasan pelanggan tercermin dari tanggung jawab yang dipegang oleh pegawai ataupun tenaga medis di puskesmas saat menghadapi situasi yang tidak terduga, seperti kehabisan stok obat, tanggung jawab tenaga medis adalah mengganti obat dengan yang sefungsinya, setelah berkonsultasi dengan dokter yang terkait terlebih dahulu. Oleh sebab itu, tanggung jawab yang dilegalkan oleh tenaga medis kepada pasien sangat krusial karena pasien memiliki hak untuk menerima pelayanan yang seoptimal mungkin.

Menurut Yuliana et al., (2024) terkait *Accountability* atau tanggung jawab, yaitu adanya penyampaian informasi oleh petugas mengenai tindakan yang akan dilaksanakan terhadap pasien. Selanjutnya, petugas memberikan informasi mengenai tindakan, risiko atau efek obat serta rencana perawatan kepada pasien, sesuai dengan kewenangan masing-masing saat menjelaskan. Selanjutnya, petugas sudah sigap dan responsif dalam menangani sesuai dengan tingkat prioritas.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

*Ability* dalam pelayanan kesehatan, puskesmas sudah baik dalam memberikan informasi, tetapi jika dilihat dari ketepatan waktu petugas, masih perlu diperbaiki karena masih mengalami keterlambatan jika terjadi penumpukan pasien. *Attitude*

yang ditunjukkan oleh petugas kepada pasien saat memberikan pelayanan di puskesmas sudah memuaskan, hal ini terlihat dari perilaku petugas yang ramah/bersahabat, sopan, teliti, dan sesuai dengan prosedur yang ada. *Appearance* fisik bangunan puskesmas sangat baik dan bersih, namun puskesmas tersebut tidak memiliki area parkir yang cukup, sehingga penampilan depan puskesmas tampak tidak teratur. Sementara itu, penampilan staf dan tenaga medis di puskesmas sudah memadai, terlihat dari adanya peraturan mengenai pakaian dinas. *Attention* yang diberikan oleh Puskesmas sudah memadai, hal ini terlihat dari adanya tempat untuk menampung aspirasi pasien sehingga Puskesmas dapat memahami kebutuhan pasien. *Action* yang dilakukan oleh pihak Puskesmas sudah memadai, ini terlihat dari ketidakadanya tindakan diskriminatif dan perlakuan yang sama. *Accountability* yang telah diberikan sudah memadai, hal ini terlihat dari kepercayaan pasien terhadap apa yang dilakukan pegawai kepada mereka saat menghadapi situasi tak terduga seperti kehabisan obat. Saran, untuk puskesmas mengajukan permintaan pegawai yang diperlukan kepada Badan Kepegawaian Daerah untuk memenuhi jumlah pegawai yang dibutuhkan dan terus melakukan tindak lanjut kepada Badan Kepegawaian Daerah agar segera ditangani serta mengadakan pelatihan secara teratur dan terjadwal. Ini bertujuan untuk terus mengawasi kemajuan kualitas Sumber Daya Manusia yang ada, sehingga meskipun jumlah Sumber Daya Manusia di puskesmas terbatas, tetap memiliki kualitas yang baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustin N, Diana RN, , Eka Yusmanisari SS, Hurin'in NM, Ibrahim MM, M, M. D. (2025). *Metodologi Penelitian Kesehatan Kuantitatif & Kualitatif*. Alifba Media.
- Andriani, A.-. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Barata. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo.
- Biyanda Eninurkhatun, 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.
- Butar-butar, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.

*Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 51–64.

- Haryanti, H., Winarti, W., & Pramono, J. (2023). Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Negoro Kabupaten Sragen. *Ji@P*, 12(1). <https://doi.org/10.33061/jp.v12i1.8073>
- Maula, MR., Rohayani, L., & S. (2024). Hubungan Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pasien Berdasarkan Persepsi Pasien di Puskesmas Melong Tengah dengan Metode Servqual. *Jurnal Kesehatan Kartika*, 19(2), 58–65. <https://doi.org/10.26874/v15.i3>
- Pratiwi, R. D., & Putra, R. S. P. (2021). Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 7(1), 30. <https://doi.org/10.29241/jmk.v7i1.587>
- Rina, D. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Komunikasi Dan Organisasi (J-KO)*, 3(1), 20–29.
- Sugiyono, P. M. (2020). *Metode Penelitian Kesehatan*. Alfabeta.
- Susiloningtyas, L., Cahyono, A. D., & Wiseno, B. (2022). Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Kesehatan Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kesehatan Di Rsd Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 4(2), 35–47. <https://doi.org/10.53599/jip.v4i2.97>
- Syara, A. R., & Handayani, J. (2020). Analisis Pengaruh Dimensi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Bri Kantor Cabang Kendal. *Keunis*, 8(2), 135. <https://doi.org/10.32497/keunis.v8i2.2113>
- Theodora, P., Alfiani, D. C., & Lombogia, M. F. (2021). Penerapan Pelayanan Prima Pada Penanganan Tamu Kantor di Bagian Resepsionis. *Jurnal Serasi*, 19(2), 117. <https://doi.org/10.36080/js.v19i2.1519>
- UU No. 25 Tahun 2009. (2009). *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Yuliana, A. S., Fauzi, D. T., & Handoko, B. (2024). Efektivitas Pelayanan Penanganan Pasien secara Prima di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(4), 10194–10203.