



Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Porong Kabupaten Sidoarjo

Amirotul Luthfiyah¹, Imelda Dian Rahmawati²

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

imeldadian@umsida.ac.id

Alamat: Jl. Mojopahit No.666 B, Sidowayah, Celep, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo,
Jawa Timur 61215

Korespondensi : imeldadian@umsida.ac.id

Abstract. *Public service is crucial for fulfilling community basic needs, particularly in healthcare. Puskesmas Porong, a healthcare institution in Sidoarjo District, serves as the primary focus of this study. With a vision to provide quality and professional healthcare services to the community, Puskesmas Porong plays a pivotal role as the primary healthcare center in Porong Subdistrict. Despite adequate facilities including 46 inpatient beds and coverage of 10 surrounding villages, challenges persist. High patient influx poses significant issues such as long waiting times for services, attributed to insufficient staff and resources. Moreover, limited community participation in providing feedback is a concern, hindering the identification of issues and optimal solutions for healthcare service improvement. This qualitative research aims to analyze healthcare service quality at Puskesmas Porong, employing interviews with key stakeholders including the head of the health center, medical staff, administrative personnel, and patients. Additionally, observation and documentation methods were utilized to gather comprehensive data on service provision, patient satisfaction, and facility conditions. Results reveal that while operational procedures are generally adhered to, discrepancies exist between management perceptions and patient experiences. Patients highlight shortcomings in BPJS utilization, medical equipment adequacy, and diagnostic accuracy, underscoring the need for targeted improvements to enhance service quality and community trust.*

Keywords: *Healthcare Service Quality, Community Participation, Puskesmas Porong, Patient Satisfaction, Qualitative Research*

Abstrak. Pelayanan publik merupakan hal yang krusial dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, khususnya dalam bidang kesehatan. Puskesmas Porong, sebuah institusi pelayanan kesehatan di Kabupaten Sidoarjo, menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Dengan visi untuk memberikan layanan kesehatan yang berkualitas dan profesional kepada masyarakat, Puskesmas Porong memainkan peran penting sebagai pusat layanan kesehatan primer di Kecamatan Porong. Meskipun memiliki fasilitas yang memadai termasuk 46 tempat tidur rawat inap dan cakupan 10 desa di sekitarnya, tantangan tetap ada. Tingginya jumlah pasien yang datang menimbulkan masalah yang signifikan seperti waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan layanan, yang disebabkan oleh kurangnya staf dan sumber daya. Selain itu, partisipasi masyarakat yang terbatas dalam memberikan umpan balik juga menjadi perhatian, sehingga menghambat identifikasi masalah dan solusi optimal untuk peningkatan layanan kesehatan. Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Porong, dengan menggunakan wawancara dengan pemangku kepentingan utama termasuk kepala puskesmas, staf medis, staf administrasi, dan pasien. Selain itu, metode observasi dan dokumentasi juga digunakan untuk mengumpulkan data yang komprehensif mengenai penyediaan layanan, kepuasan pasien, dan kondisi fasilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun prosedur operasional secara umum ditaati, terdapat perbedaan antara persepsi manajemen dan pengalaman pasien. Pasien menyoroti kekurangan dalam pemanfaatan BPJS, kecukupan peralatan medis, dan akurasi diagnostik, menggarisbawahi perlunya perbaikan yang ditargetkan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat.

Kata kunci: Kualitas Layanan Kesehatan, Partisipasi Masyarakat, Puskesmas Porong, Kepuasan Pasien, Penelitian Kualitatif

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan lembaga layanan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat yakni kesehatan. Puskesmas Porong, sebuah institusi kesehatan di Kabupaten Sidoarjo, menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Dengan visi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan profesional kepada masyarakat, Puskesmas Porong memegang peran penting sebagai pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama di wilayah Kecamatan Porong. Meninjau dari kegiatan organisasi Puskesmas Porong, diketahui bahwa puskesmas ini telah berupaya menjadi pusat pengembangan kesehatan masyarakat dengan melibatkan partisipasi aktif dari masyarakat setempat. Namun, meskipun memiliki fasilitas yang memadai dengan 46 tempat tidur untuk rawat inap dan mencakup 10 desa di sekitarnya, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi.

Salah satu tantangan utama adalah tingginya jumlah pasien yang datang setiap hari. Meskipun memiliki indikasi kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap Puskesmas Porong, hal ini jika dibiarkan terus-menerus akan menimbulkan masalah seperti waktu tunggu yang panjang untuk mendapatkan pelayanan. Pasien seringkali mengeluhkan antrian panjang saat ingin mengambil obat atau menjalani pemeriksaan medis. Selanjutnya, kekurangan petugas dan sarana juga menjadi permasalahan serius. Dalam menjalankan layanan kesehatan yang berkualitas, keberadaan petugas yang memadai sangatlah penting. Namun, terlihat bahwa Puskesmas Porong menghadapi kendala dalam hal ini. Kurangnya jumlah petugas berpotensi mengganggu efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan yang diberikan.

Selain itu, minimnya partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan dan aspirasi juga menjadi perhatian. Partisipasi aktif masyarakat dapat membantu dalam mengidentifikasi masalah-masalah yang ada dan menciptakan solusi yang lebih baik dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Porong. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis mendalam terhadap kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Porong. Dengan memahami permasalahan yang dihadapi dan mendengarkan suara masyarakat, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Porong.

Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas sangat penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Faktor internal seperti kualitas sumber daya manusia dan proses kerja, serta faktor eksternal seperti demografi dan nilai masyarakat, sangat memengaruhi kualitas layanan. Menurut Darmini & Gorda (2012), terdapat lima dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sebagai faktor penentu utama. Diharapkan, hasil dari penelitian ini dapat menjadi dasar bagi manajemen Puskesmas Porong untuk melakukan perbaikan yang diperlukan guna meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Selain itu, diharapkan pula agar masyarakat lebih aktif dalam memberikan masukan dan partisipasi dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan yang ada sehingga visi Puskesmas Porong sebagai penyedia layanan kesehatan yang bermutu, aman, dan profesional dapat tercapai secara optimal.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Porong. Menurut Moleong (2017) Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendalami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan secara menyeluruh. Pendekatan ini menggambarkan fenomena tersebut melalui kata-kata dan bahasa, menciptakan pemahaman yang lebih dalam. Fokusnya adalah pada deskripsi menyeluruh fenomena yang diamati, memungkinkan peneliti untuk menggali kompleksitas dan nuansa dari pengalaman subjek penelitian.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Porong yang beralamat di Jl. Juwet Utara No.265, Juwet, Juwetkenongo, Kec. Porong, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 67155.

Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data primer. Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari tempat atau subjek penelitian. Data ini dikumpulkan oleh peneliti sendiri dari sumber aslinya atau lokasi di mana objek penelitian tersebut berada.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk menghimpun data yang diperlukan dalam penelitian, peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Wawancara: interaksi antara dua individu dengan tujuan bertukar informasi dan gagasan melalui dialog bertanya jawab, yang kemudian membentuk pemahaman yang lebih dalam tentang suatu topik (Sugiyono, 2018). Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara semi-terstruktur. Wawancara semi-terstruktur memungkinkan peneliti untuk memiliki panduan pertanyaan yang jelas tetapi juga memberikan ruang bagi pewawancara untuk mengeksplorasi lebih dalam berdasarkan jawaban yang diberikan oleh informan. Berikut adalah daftar informan yang dibutuhkan:
 - 1) Perawat:

Perawat adalah ujung tombak dalam memberikan pelayanan kesehatan langsung kepada pasien dan memiliki wawasan tentang tantangan sehari-hari serta umpan balik pasien.
 - 2) Pasien:

Pasien dapat memberikan perspektif langsung mengenai kualitas layanan yang mereka terima, termasuk aspek-aspek seperti keramahan staf, kecepatan pelayanan, kebersihan fasilitas, dan kenyamanan.
- b. Observasi: melibatkan proses kompleks yang terdiri dari serangkaian aktivitas pengamatan dan pembentukan ingatan (Sugiyono, 2018). Peneliti akan melakukan observasi langsung di lokasi dengan mengikuti langkah-langkah berikut: mengidentifikasi aspek pelayanan yang akan diamati (interaksi tenaga medis-pasien, kebersihan fasilitas, alur pelayanan, kepatuhan protokol kesehatan), mencatat temuan menggunakan lembar observasi, dan dokumentasikan dengan foto atau video jika diperlukan. Urgensi observasi terletak pada kemampuannya memberikan data empiris yang objektif mengenai kondisi pelayanan di lapangan, memungkinkan peneliti melihat langsung bagaimana pelayanan diberikan dan berinteraksi, sehingga menghasilkan analisis yang lebih valid dan menyeluruh.
- c. Dokumentasi: pencatatan peristiwa berupa teks, visual yang memungkinkan pelestarian dan penyampaian informasi (Sugiyono, 2018). Peneliti akan melakukan dokumentasi dengan mencatat dan mengumpulkan berbagai jenis dokumen yang relevan, seperti laporan pelayanan kesehatan, hasil survei kepuasan pasien, kritik dan saran pengunjung, serta dokumentasi visual seperti foto dan video dari fasilitas dan kegiatan pelayanan. Alasan peneliti melakukan dokumentasi adalah untuk mendapatkan data objektif dan komprehensif yang dapat digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan layanan kesehatan di Puskesmas Porong, dengan sampel penelitian pihak yang mampu memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan metode analisis Collaizi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Totok Indarto, S. Kep. Ns. M, kep selaku Perawat di Puskesmas Porong, dapat disimpulkan bahwa seluruh kegiatan operasional telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Puskesmas Porong telah meraih akreditasi paripurna, yang menunjukkan komitmen mereka dalam memberikan pelayanan terbaik. Contoh konkret dari penerapan SOP yang baik adalah di Instalasi Gawat Darurat (IGD), di mana protokol pemantauan kegiatan dan output dijalankan dengan ketat. Selain itu, Puskesmas Porong juga melakukan monitoring dan evaluasi pada setiap kegiatan, mulai dari manajemen, integrasi layanan primer, hingga deviasi yang mungkin terjadi dalam pelaksanaan SOP dan Surat Keputusan (SK). Monitoring dan evaluasi ini sangat penting untuk memastikan bahwa semua proses tetap relevan dengan regulasi terbaru. Jika ditemukan ketidaksesuaian, maka akan dilakukan perubahan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu, Puskesmas Porong juga menyediakan berbagai saluran pengaduan, seperti Google Review, hotline, dan Instagram, yang memudahkan masyarakat menyampaikan keluhan atau saran. Hal ini menunjukkan transparansi dan keterbukaan Puskesmas Porong terhadap umpan balik dari masyarakat. Dalam upaya lebih lanjut untuk meningkatkan layanan, Puskesmas Porong saat ini sedang dalam proses Penguatan Pembangunan Kepatuhan (PPK) di zona integritas bebas korupsi, sehingga dapat dipastikan tidak ada pungutan liar di luar kebijakan pemerintah. Faktor pendukung lain yang berkontribusi terhadap kinerja Puskesmas Porong meliputi lokasi yang strategis, akses transportasi yang mudah, dan kesadaran kesehatan masyarakat yang cukup baik. Selain itu, sumber daya manusia (SDM) di Puskesmas Porong memiliki kompetensi dan kualifikasi yang sesuai, didukung oleh fasilitas dan alat-alat medis yang lengkap serta bangunan yang baik.

Namun, ada beberapa faktor yang menghambat kualitas pelayanan di Puskesmas Porong. Dalam era digital yang serba cepat, perubahan adalah suatu keharusan, namun sering kali pemahaman dan kesadaran masyarakat untuk berubah tidak secepat yang diharapkan. Reaksi lambat terhadap perubahan menjadi salah satu hambatan utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Padahal, dengan perkembangan teknologi digital yang pesat, perubahan harus dilakukan dengan cepat dan adaptif. Oleh karena itu, tantangan utama bagi Puskesmas Porong adalah bagaimana mengedukasi dan mendorong masyarakat untuk lebih cepat beradaptasi dengan perubahan yang ada, sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Sedangkan dari hasil wawancara dengan masyarakat yang menjadi pasien di Puskesmas Porong, terungkap bahwa meskipun pelayanan di puskesmas ini secara umum cukup baik, masih terdapat beberapa keluhan terkait penggunaan BPJS. Beberapa pasien merasa bahwa pemberian obat melalui BPJS masih kurang memadai, di mana mereka hanya mendapatkan sedikit obat, yang dirasa tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan perawatan mereka. Selain itu, ada juga keluhan mengenai kelengkapan alat medis, yang menurut mereka masih ada beberapa yang kurang lengkap. Hal ini tentunya berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan. Contoh spesifik yang diberikan oleh pasien adalah saat pemeriksaan, mereka merasa bahwa diagnosa yang diberikan kurang teliti. Ada kasus di mana pasien yang sebenarnya mengalami sakit lambung didiagnosa hanya mengalami demam. Situasi seperti ini menunjukkan bahwa ada kekurangan dalam proses diagnosa yang dilakukan oleh tenaga medis di puskesmas tersebut. Ketidakakuratan dalam diagnosa dapat menyebabkan penanganan yang tidak tepat dan memperpanjang proses penyembuhan bagi pasien. Oleh karena itu, meskipun secara umum pelayanan di Puskesmas Porong sudah cukup baik, masih ada aspek-aspek tertentu, terutama yang berkaitan dengan penggunaan BPJS, kelengkapan alat medis, dan ketelitian dalam pemeriksaan, yang perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan lebih lanjut untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Puskesmas Porong dan pasien terungkap adanya kesenjangan yang signifikan dalam persepsi dan realitas pelayanan kesehatan. Pihak Puskesmas Porong menekankan bahwa seluruh kegiatan operasional telah dilaksanakan sesuai SOP, dengan komitmen pada akreditasi paripurna dan berbagai upaya monitoring serta evaluasi yang ketat. Mereka juga menyoroti berbagai saluran pengaduan yang disediakan untuk transparansi dan peningkatan layanan, serta langkah-langkah dalam memperkuat zona integritas bebas korupsi. Namun, pandangan ini bertolak belakang dengan keluhan yang disampaikan oleh pasien. Pasien merasa bahwa pelayanan terkait penggunaan BPJS masih

kurang memadai, terutama dalam hal pemberian obat yang dirasa tidak mencukupi. Selain itu, kelengkapan alat medis yang belum optimal dan ketelitian dalam proses diagnosis menjadi perhatian utama, dengan contoh konkret pasien sakit lambung yang didiagnosa hanya mengalami demam. Ketidaksesuaian ini menunjukkan bahwa meskipun puskesmas mengklaim telah melakukan berbagai upaya untuk peningkatan kualitas layanan, realitas di lapangan masih menunjukkan adanya kekurangan yang dirasakan oleh pasien. Kesenjangan ini mencerminkan perlunya peningkatan komunikasi antara puskesmas dan pasien, serta evaluasi yang lebih mendalam dan berbasis pada pengalaman pasien untuk memastikan bahwa perbaikan yang dilakukan benar-benar efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian adalah meskipun Puskesmas Porong telah mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ketat, meraih akreditasi paripurna, dan menyediakan berbagai saluran pengaduan untuk meningkatkan transparansi dan kualitas pelayanan, terdapat kesenjangan yang signifikan antara persepsi pihak Puskesmas dan realitas yang dialami oleh pasien. Sementara pihak Puskesmas menekankan kepatuhan terhadap SOP dan upaya berkelanjutan dalam monitoring serta evaluasi, pasien masih merasakan adanya kekurangan terutama terkait dengan penggunaan BPJS, kelengkapan alat medis, dan ketelitian dalam proses diagnosa. Keluhan pasien tentang pemberian obat yang dirasa tidak mencukupi dan ketidaktepatan diagnosa menunjukkan bahwa upaya yang telah dilakukan oleh Puskesmas belum sepenuhnya menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat. Tantangan lain yang dihadapi termasuk kekurangan petugas medis dan sarana, serta partisipasi masyarakat yang minim dalam memberikan masukan dan aspirasi. Oleh karena itu, meskipun Puskesmas Porong telah menunjukkan komitmen terhadap peningkatan kualitas layanan, masih diperlukan perbaikan lebih lanjut yang berbasis pada umpan balik dari pasien dan peningkatan komunikasi antara pihak Puskesmas dan masyarakat.

SARAN

Berdasarkan permasalahan - permasalahan yang ditemui di puskesmas Porong kabupaten Sidoarjo, penulis memiliki saran sebagai berikut :

1. Lebih teliti dan optimal dalam mendiagnosis
2. Menyamarkan antara pasien BPJS maupun tidak, terutama dalam pemberian obat
3. Melengkapi alat medis yang belum optimal agar para masyarakat ataupun pasien lebih nyaman dengan fasilitas di puskesmas Porong

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini. Kepada Kepala Puskesmas, dokter, perawat, petugas administrasi, serta seluruh staf Puskesmas Porong, penulis menghargai waktu dan informasi berharga yang telah Anda berikan. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada masyarakat dan pasien yang dengan sukarela memberikan wawasan dan pengalaman mereka, yang sangat berharga bagi penelitian ini. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Porong. Kerjasama dan partisipasi aktif dari semua pihak sangatlah penting untuk mencapai visi bersama dalam menyediakan layanan kesehatan yang bermutu, aman, dan profesional bagi masyarakat.

REFERENSI

- Laksana, Fajar. (2018). *Manajemen Pemasaran* Yogyakarta: Graha Ilmu
- Lupiyoadi. (2014). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Mentang, J. J., Rumayar, A. A., & Kolibu, F. K. (2018). *Hubungan antara Kualitas Jasa*
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution, I. F. S., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2021). *Analisis Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)*. KINERJA, 18(4), 527-532.
- Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Taratara Kota Tomohon.*
Jurnal KESMAS, 7(5).
- Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung*. Jurnal Administrasi Negara, 12(2), 58.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryaningtyas, D., Harahab, N., & Riniwati, H. (2013). *Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Nelayan) di UPTD Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Popoh, Desa Besole Kecamatan Besuki Tulungagung, Jawa Timur*. Jurnal Sosial Ekonomi dan Ilmu Kelautan, 1(1), 43.

Syafitri, E., & Helma. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan dengan Menggunakan Analisis Faktor*. UNPjoMath, 3(1), 17-21.

Tjiptono, F. (2012). *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima (Ed.2)*. Yogyakarta: Andi.

Wibowati, J. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang*. Jurnal Manajemen, 8(2), 15-31.