

SKRIPSI
EFEKTIVITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI
PUSKESMAS BALLAPARANG KECAMATAN
RAPPOCINI KOTA MAKASSAR



Oleh:

NUR AFNI DARMAYANTI

Nomor Induk Mahasiswa : 105611106920

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2024

**EFEKTIVITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI
PUSKESMAS BALLAPARANG KECAMATAN
RAPPOCINI KOTA MAKASSAR**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Sarjana

Ilmu Administrasi Publik (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh:

NUR AFNI DARMAYANTI

Nomor Induk Mahasiswa : 105611106920

Kepada

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Masyarakat Di Puskesmas
Ballaparang Kecamatan Rappocini Kecamatan
Rappocini Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Nur Afni Darmayanti

Nomor Induk Mahasiswa : 105611106920

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

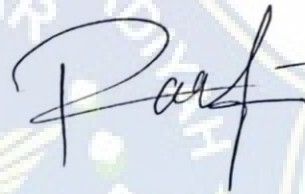
Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



Abdul Kadir Adys, SH., MM



Riska Sari, S.Sos., M,AP

Mengetahui :

Dekan

Ketua Program Studi

Fisipol Unismuh Makassar

Ilmu Administrasi Negara



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730727



Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
NBM: 991742

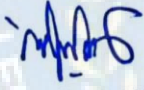
HALAMAN PENERIMAAN TIM


Telah diterima oleh penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0256/FSP/A.4-II/V/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam program studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari kamis tanggal 15 bulan Agustus tahun 2024.

TIM PENILAI





Ketua

Sekretaris


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730 727


Dr. Andi Cahur Prianto, S.IP., M.Si
NBM: 992 797

PENGUJI

1. Abdul Kadir Adys, SH., MH ()
2. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si ()
3. Wardah, S.Sos., MA ()
4. Ahmad Syarif, S.Sos., M.I.Kom ()

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Nur Afni Darmayanti
Nomor Induk Mahasiswa : 105611106920
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 15 Agustus 2024

Yang Menyatakan,



Nur Afni Darmayanti

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur yang tak terhingga atas kehadiran Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunianya sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi sebagai persyaratan untuk menyelesaikan studi. Dengan mengangkat judul skripsi *“Efektivitas Pelayanan Masyarakat di Puskesmas Ballaparang Kecamatan Rappocini Kota Makassar”*.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini maka penulis akan menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

Penulis juga hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tercinta, Bapak Darmawan dan Ibu Kurnia yang selalu memberikan semangat, kekuatan harapan, kasih sayang dan pengorbanan serta iringan doa yang sangat tulus tanpa pamrih.

Selain itu penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak, diantaranya :

1. Bapak Abdul Kadir Adys.SH.,MM selaku Pembimbing I dan Ibu Riska Sari.S.Sos.,M.AP selaku Pembimbing II yang telah dengan sabar untuk meluangkan waktunya dan membimbing penulis selama menyusun skripsi.
2. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku rector Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Segenap dosen dan staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan bekal dan membantu penulis selama menjalani proses perkuliahan.

6. Ibu dr. Rezki Yulianti selaku kepala Puskesmas Ballaparang, seluruh staf dan seluruh informan yang telah menerima penulis untuk melakukan penelitian serta menyediakan data yang dibutuhkan.
7. Kepada Umar Baha yang selalu kebersamai, memberi banyak bantuan dan motivasi selama penulis menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sudah saling menyemangati dan saling berjuang hingga saat ini.
8. Kepada adik saya tercinta Nur Afriana yang selalu setia menemani selama bimbingan penyusunan skripsi.
9. Kepada sahabat saya Aspiyah, Selfiani, Putri, Nanda, Widya, Leni dan Wahyuni yang selalu menjadi penyemangat di belakang layar terima kasih
10. Kepada seluruh teman seperjuangan IAN B Angkatan 2020 terkhusus untuk “Kina, Rahmi dan Riskiani” yang telah kebersamai penulis dari awal perkuliahan sampai pada proses penyusunan skripsi.
11. Dan semua pihak yang telah membantu, yang penulis tidak sempat sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas segala kebaikan yang telah diberikan atas bantuannya selama ini. Penulis tentu menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis memngharapkan kritik dan saran yang membangun demi menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan. Sekian dan Terima Kasih.

Makassar, 15 Agustus 2024



Nur Afni Darmayanti

ABSTRAK

Nur Afni Darmayanti, 2024. Efektivitas Pelayanan Masyarakat Di Puskesmas Ballaparang Kecamatan Rappocini Kota Makassar (di bimbing oleh Abdul Kadir Adys, dan Riska Sari)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui keefektifan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Puskesmas Ballaparang Kecamatan Rappocini Kota Makassar.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah secara kualitatif, dan berfokus pada data yang diperoleh dari hasil penelitian. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data melibatkan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Sedangkan untuk uji keabsahan data melalui trigulasi teknik dan trigulasi waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator ketepatan waktu pelayanan di Puskesmas Ballaparang belum berjalan efektif. Kemudian pada indikator akurasi pelayanan sudah menunjukkan efektif dalam keakuratan data identitas pasien dan keakuratan data medis, dan keakuratan informasi layanan dan biaya. Selanjutnya pada indikator kesopanan dan keramahan dalam berkomunikasi, penanganan keluhan, keramahan saat penyelesaian pembayaran kesopanan dan keramahan pada saat memberikan informasi dan kesiagaan saat menanggapi pertanyaan pasien sudah berjalan efektif. Kemudian indikator yang terakhir adalah kemudahan mendapatkan pelayanan terkait dengan kemudahan fasilitas fisik, kemudahan dalam pembayaran, serta kemudahan mendapatkan panduan dan bantuan petugas sudah berhasil dan penerapannya sudah efektif.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, Puskesmas Ballaparang

ABSTRACT

Nur Afni Darmayanti 2024, Effectiveness of Community Services at Ballaparang Community Health Center, Rappocini District, Makassar City. (supervised by Abdul Kadir Adys, and Riska Sari)

The aim of this research is to determine the effectiveness of the services provided to the community at the Ballaparang Community Health Center, Rappocini District, Makassar City.

This research uses a qualitative method with a qualitative descriptive research type which aims to examine the condition of natural objects qualitatively, and focuses on the data obtained from the research results. Data sources consist of primary data and secondary data, using data collection techniques, namely observation, interviews and documentation. Data analysis techniques involve data reduction, data presentation and drawing conclusions. Meanwhile, to test the validity of the data through technical triangulation and time triangulation.

The aim of this research is to determine the effectiveness of the services provided to the community at the Ballaparang Community Health Center, Rappocini District, Makassar City. The method used is qualitative descriptive. The research results show that the indicators: (1) punctuality; services at the Ballaparang Community Health Center have not been effective, (2) accuracy; the service has shown to be effective in the accuracy of patient identity data and the accuracy of medical data, and the accuracy of service and cost information, (3) politeness and friendliness in communicating, handling complaints, friendliness when settling payments politeness and friendliness when providing information and preparedness when responding to patient questions has been running effectively and, (4) ease of obtaining services related to ease of physical facilities, ease of payment, and ease of obtaining guidance and assistance from officers has been successful and its implementation has been effective.

Keywords: Effectiveness, Service, Ballaparang Community Health Center

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN	i
HALAMAN PENERIMAAN TIM	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Penelitian Terdahulu.....	10
B. Teori dan Konsep.....	16
C. Kerangka Pikir.....	29
D. Fokus Penelitian.....	31
E. Deskripsi Fokus.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Waktu Dan Lokasi Penelitian.....	35
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	35
C. Sumber Data.....	35
D. Pemilihan Informan/Narasumber.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
F. Teknik Analisis Data.....	38
G. Pengabsahan Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
B. Hasil Penelitian.....	53
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	106
BAB V PENUTUP	112
A. Kesimpulan.....	112
B. Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	30
Gambar 4. 1 Peta Administrasi Kota Makassar	43
Gambar 4. 2 Peta Administrasi Kecamatan Rappocini	45
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Puskesmas Ballaparang	49



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	37
Tabel 4. 1 Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kota Makassar	44
Tabel 4. 2 Luas Wilayah Kelurahan Raappocini	46
Tabel 4. 3 Kepadatan Penduduk di Kecamatan Rappocini	47
Tabel 4. 4 Daftar Tenaga kerja Plt Puskesmas Ballaparang	50
Tabel 4. 5 Waktu Pelayanan Puskesmas Ballaparang.....	53
Tabel 4. 6 Akurasi Data Pegawai Puskesmas Ballaparang	65
Tabel 4. 7 Akurasi Data Medis Pasien	69
Tabel 4. 8 Tabel Informasi Pelayanan di Puskesmas Ballaparang.....	72
Tabel 4. 9 Tabel Layanan biaya di Puskesmas Ballaparang	73
Tabel 4. 10 Jenis pelayanan berbayar di Puskesmas Ballaparang	76
Tabel 4. 11 Tabel Sarana dan prasarana Puskesmas Ballaparang.....	94

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini publik semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan yang ada di Indonesia termasuk salah satunya adalah kritik terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di berbagai instansi- instansi yang di dalamnya terdapat sejumlah pegawai yang bertugas melaksanakan serangkaian kegiatan pelayanan. Indrasari (2019:58) memberikan definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Umumnya pelayanan yang diberikan oleh produsen atau perusahaan yang memiliki kualitas yang baik akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Pada era saat ini, tujuan pelayanan publik menjadi sangat penting bagi pemerintah dan masyarakat, di antara tujuan- tujuan tersebut adalah menciptakan pelayanan yang profesional, efektif, efisien, sederhana, terbuka, tepat waktu, *responsif*, dan *adaptif*. Selain itu, tujuan tersebut juga bertujuan untuk mewujudkan suatu pemerintahan yang baik. Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada seluruh masyarakat Indonesia tanpa terkecuali.

Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Pelayanan yang diberikan diharapkan mampu sesuai dengan harapan masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan kepada masyarakat telah menjadi tujuan penting

dalam penyelenggaraan administrasi publik, oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Seiring dengan perkembangan zaman dan semakin modernnya kehidupan manusia, sorotan publik terutama dalam hal pelayanan yang menuntut aparaturnegara sebagai pelayan masyarakat memberikan pelayanan sebaik – baiknya yang maksimal dari pemerintah.

Pelayanan publik yang baik berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan, ketika pelayanan publik berjalan lancar, masyarakat akan lebih mudah mengakses layanan kesehatan, pendidikan, infrastruktur, dan layanan publik lainnya yang dibutuhkan. Pelayanan masyarakat atau pelayanan publik bisa dikatakan efektif jika masyarakat telah memperoleh kemudahan dalam pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, mudah dan memuaskan. Dengan adanya pelayanan publik merupakan salah satu hak bagi setiap masyarakat yang harus dipenuhi hal itu jugatermasuk dalam kewajiban pemerintah yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik yang berada di pusat maupun daerah.

Untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam penyelenggaraan pelayanan, beberapa syarat harus dipenuhi, termasuk ketersediaan sarana dan prasarana, interaksi yang baik antara pasien dan penyedia layanan, aksesibilitas yang mudah, dan mutu yang tinggi. Hal ini akan meningkatkankepuasan pasien dan mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan kesehatan yang efektif dari institusi tersebut. Pelayanan publik merujuk pada segala bentuk layanan yang diselenggarakan oleh suatu organisasi dengan tujuan melayani masyarakat untuk mencapai kesejahteraan bersama.

Pelayanan dalam pemerintahan adalah sesuai yang di inginkan oleh rakyat dengan apa yang di berikan oleh pemerintah, jadi kita sebagai rakyat tentu saja menginginkan pelayanan yang murah, dengan pengerjaan yang cepat dengan mutu yang bagus. Pelayanan merujuk pada serangkaian aktivitas yang melibatkan pemberian layanan untuk keperluan umum dan individu dalam masyarakat, yang dilakukan oleh organisasi layanan berdasarkan regulasi dan prosedur yang telah ditetapkan. Pemerintah sebagai pemberi layanan utama kepada masyarakat, bertanggung jawab memastikan bahwa layanan tersebut tersedia dan berkualitas.

Meithiana Indrasari (2019:61) kualitas layanan yang terkait erat dengan produk, layanan, orang, proses, serta lingkungan dan setidaknya dapat memenuhi atau bahkan melebihi kualitas layanan yang diharapkan. Untuk mendapatkan pelayanan yang optimal, penting untuk mengikuti prosedur yang telah ditetapkan dan mengacu pada standar yang berlaku. Dalam memberikan pelayanan publik, diharapkan pemerintah mampu menyediakan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Untuk memastikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar, perbaikan pelayanan di berbagai rumah sakit atau puskesmas sangat diperlukan dengan fokus pada kesederhanaan prosedur atau tata cara pelayanan. Pelayanan harus diselenggarakan secara mudah, lancar, tanpa kebingungan, mudah dipahami, dan dapat dilaksanakan dengan mudah.

Kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan juga harus diutamakan untuk memberikan kejelasan kepada masyarakat. Pelayanan publik selain memberi pelayanan kepada negara namun juga harus mewujudkan pelayanan kepada masyarakat. Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Dalam amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, negara wajib melayani warganegara dan penduduk serta membangun kepercayaan masyarakat dalam pelayanan publik dengan harapan seluruh warga negara serta penduduk merasakan pelayanan publik yang baik.

Sebagai pelayan masyarakat, pelayan publik juga harus memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat karena kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan merupakan salah satu indikator kinerjanya, di mana pun itu terjadi. Pelayanan publik menurut Undang-Undang No 25 tahun 2009 sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu pelayanan publik yang di laksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat.

Reformasi di bidang kesehatan dilakukan dengan tujuan meningkatkan pelayanan kesehatan, meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan aksesibilitasnya bagi seluruh lapisan masyarakat. Pemerintah membangun puskesmas sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan dengan tujuan memudahkan akses bagi seluruh lapisan masyarakat guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Puskesmas juga berperan sebagai sarana untuk menerapkan program kesehatan yang telah direncanakan oleh pemerintah.

Pentingnya kesehatan masyarakat membutuhkan pelayanan yang memadai. Puskesmas memiliki peran sentral dalam menyediakan layanan kesehatan menyeluruh yang mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat. *Regulasi* terkait dengan peran dan fungsi Puskesmas diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019, yang menetapkan Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan yang bertanggung jawab atas implementasi kebijakan kesehatan di daerahnya.

Adanya Puskesmas diharapkan masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan bermutu dengan akses termudah dan biaya terjangkau (Kementerian Kesehatan RI, 2019). Melalui puskesmas, pelayanan seperti perawatan, pemeriksaan, pengobatan, tindakan medis, dandiagnosis lainnya diberikan kepada pasien sesuai dengan kemampuan dan fasilitas yang tersedia di puskesmas. Di antara berbagai jenis layanan publik, layanan kesehatan juga dianggap sebagai kebutuhan dasar bagi warga negara. Salah satu fasilitas yang dapat mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS). Pemerintah mengupayakan penyediaan pelayanan kesehatan di seluruh daerah dengan mendirikan Pusat Kesehatan Masyarakat di seluruh Indonesia.

Puskesmas Ballaparang merupakan Puskesmas yang berada di Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Berdasarkan pengamatan awal oleh peneliti menunjukkan bahwa masih adanya keluhan karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan masyarakat, kenyataan bahwa masih ada saja masyarakat yang mengeluhkan dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Salah satu penyebabnya adalah kurangnya efektivitas dalam pelayanan yang diberikan.

Pelayanan yang baik dan berkualitas semestinya tercermin dari kesan ramah, kecepatan, dan kenyamanan mulai dari proses pendaftaran pasien hingga pengambilan dokumen rekam medis yang diperlukan untuk mendapatkan layanan kesehatan.

Dari pengamatan awal peneliti melihat bahwa masih ada oknum yang kurang disiplin karena masih ada yang tidak mengikuti aturan yang sudah ada terkait dengan waktu pelayanan. Pasien yang sudah lama menunggu pelayanan tetapi petugas belum juga datang hal inilah yang menyebabkan lamanya pelayanan yang diberikan oleh petugas medis sehingga masyarakat merasa tidak puas. Hal ini akan menjadi masalah jika penggunaan waktu yang kurang tepat tentunya pelayanan akan tertunda dan memberikan kesan bahwa tenaga kesehatan belum maksimal dalam proses penyembuhan pasien. Untuk itu Puskesmas Ballaparang perlu meningkatkan efektivitas pelayanan untuk mengatasi masalah yang ada

Selain dari pada itu, masyarakat juga menginginkan lebih banyak perhatian dari dokter dalam memberikan penjelasan tentang penyakit mereka, sehingga masyarakat dapat memahami penyebab penyakit yang mereka alami. Masyarakat juga mengharapkan pemeriksaan dari dokter lebih tepat agar obat yang diberikan bisa lebih efektif dalam menyembuhkan penyakit. Kedatangan masyarakat ke puskesmas Ballaparang bukan hanya karena lokasi yang dekat dengan tempat tinggal mereka, tetapi juga karena alasan biaya yang terjangkau. Namun, meskipun demikian, masyarakat menganggap bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang memuaskan.

Kritikan serta keluhan yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung terkait pelayanan yang diberikan ketika masyarakat datang untuk berobat salah satunya yaitu pelayanan di bagian administrasi, hal tersebut seperti yang diungkapkan menurut pengakuan salah satu pasien yang berinisial AS yang berusia 33 tahun selaku keluarga pasien yang pernah mendapatkan pelayanan pada hari rabu tanggal 15 november 2023 mengatakan bahwa “pada saat nomor antrian saya dipanggil di bagian administrasi sikap pegawainya sangat tidak ramah tidak pernah sekalipun tersenyum saat mengajukan pertanyaan”.

Selanjutnya keluhan yang disampaikan oleh pasien inisial A yang berusia 20 tahun terkait dengan pengalamannya di Puskesmas Ballaparang pada hari selasa tanggal 6 februari 2024 mengatakan bahwa “pelayanan yang diberikan sudah lumayan baik, hanya saja fasilitas kesehatan seperti toilet masih kurang nyaman digunakan, untuk fasilitas lainnya sudah tidak ada masalah”. Sebagai sumber informasi pendukung yang disampaikan secara tidak langsung tetapi disampaikan melalui ulasan pasien pada laman sosial media milik puskesmas Ballaparang mengenai pelayanan di Puskesmas Ballaparang yaitu dari pengakuan pasien inisial ZR 4 bulan yang lalu yang mengatakan bahwa “pelayanan di loket pada saat mengambil antrian sangat tidak ramah saya sangat menyarankan apabila ada supervisi bisa lebih diperbaiki lagi pelayanan staffnya.

Berangkat dari problematika diatas dengan melihat kondisi pelayanan di Puskesmas Ballaparang . Maka dari itu penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti mengenai **”Efektivitas Pelayanan Masyarakat di Puskesmas Ballaparang Kecamatan Rappocini Kota Makassar”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian yang telah dijelaskan diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana ketepatan waktu pelayanan kepada masyarakat Di Puskesmas Ballaparang Kecamatan Rappocini Kota Makassar?
2. Bagaimana akurasi pelayanan kepada masyarakat Di Puskesmas Ballaparang Kecamatan Rappocini Kota Makassar?
3. Bagaimana kesopanan dan keramahan pelayanan kepada masyarakat Di Puskesmas Ballaparang Kecamatan Rappocini Kota Makassar?
4. Bagaimana kemudahan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Di Puskesmas Ballaparang Kecamatan Rappocini Kota Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Latar belakang dan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui ketepatan waktu pelayanan kepada masyarakat Di Puskesmas Ballaparang Kecamatan Rappocini Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui akurasi pelayanan kepada masyarakat Di Puskesmas Ballaparang Kecamatan Rappocini Kota Makassar.
3. Untuk mengetahui kesopanan dan keramahan pelayanan kepada masyarakat Di Puskesmas Ballaparang Kecamatan Rappocini Kota Makassar.
4. Untuk mengetahui kemudahan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Di Puskesmas Ballaparang Kecamatan Rappocini Kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki dua manfaat, yaitu manfaat akademis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Akademis

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan dan pendidikan khususnya ilmu administrasi negara.
- b. Sebagai acuan dan bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis

- a. Dapat mengetahui bagaimana keefektifan pelayanan masyarakat di puskesmas Ballaparang Kecamatan Rappocini Kota Makassar.
- b. Sebagai bahan masukan apabila suatu saat ada yang membahas mengenai judul terkait dengan pembahasan judul ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui metode penelitian dan hasil-hasil penelitian sebagai bahan perbandingan dan menjelaskan perbedaan dengan penelitian selanjutnya. Adapun penelitian terdahulu antara lain sebagai berikut :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama/Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Yusuf Hariyoko Yanuarius Dolfianto Jehaut & Adi Susiantoro, 2021	Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat oleh Puskesmas di Kabupaten Manggarai	Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Melalui penelitian kualitatif deskriptif, peneliti bermaksud untuk menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat puskesmas di Kabupaten Manggarai pelayanan masih belum mencapai standar yang diinginkan dan perlu dilakukan peningkatan dalam penyelenggaraan pelayanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini menggunakan 4 indikator yaitu: - <i>Input</i> , sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil. - <i>Proses</i> , yaitu cara, metode dan teknik bagaimana sesungguhnya sumber-sumber yang ada diubah untuk memperoleh suatu hasil. - <i>Hasil</i> , bentuk dari input kemudian diolah menjadi data

				sehingga memiliki berbagai macam bentuk output-nya - Produktivitas, adalah suatu ukuran atas penggunaan sumber daya dalam instansi.
2.	Ali Hadi La Dimuru, Andri Rumau. 2021	Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat (studi di Puskesmas Kecamatan Geser Kabupaten Seram bagian Timur)	Dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif dengan metode yang bersifat mengemukakan fakta apa adanya terhadap efektivitas pelayanan masyarakat (studi di puskesmas kecamatan geser kabupaten seram bagian timur) secara tertulis ataupun lisan penelitian ini tidak melakukan pengujian namun menganalisis tentang fenomena diteliti.	Hasil penelitian menunjukkan efektivitas dalam pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Geser Kabupaten Seram Bagian Timur, dilihat dari sarana dan prasarana yang belum mendukung, lemahnya tingkat pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan, keterampilan pegawai menyelesaikan tugas atau pekerjaan dianggap masih rendah. Penelitian ini menggunakan 4 indikator yaitu: - Sarana dan prasarana, merupakan indikator yang paling penting dalam suatu pelayanan apapun. - Pengetahuan, pengetahuan umum yang akan dilaksanakan langsung. - Keterampilan, keterampilan menjadi kecakapan yang berkaitan langsung dengan bidang tugasnya sesuai dengan waktu yang tepat, - Sikap merupakan determinan perilaku sebab sikap berkaitan dengan persepsi kepribadian dan motivasi seseorang.
3.	Anuar Sadat, Sautta Boangmanalu. 2023	Efektivitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Kecamatan Gunung Sitember Kabupaten Dairi	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif dan menggunakan	Hasil penelitian menunjukkan secara kualitas pelayanan dapat dikatakan masih kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang ada masih sangat dibutuhkan, guna untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

		<p>sumber data primer dan sekunder dengan penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling sebanyak 5 (lima) orang kemudian data dikumpulkan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi setelah itu dianalisis dengan teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.</p>	<p>Penelitian ini menggunakan 4 indikator yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kualitas, pelayanan yang berkualitas secara umum dapat diartikan sebagai pelayanan yang benar-benar memberikan kepuasan kepada masyarakat. - Produktivitas, pelayanan publik merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. - Semangat kerja, semangat kerja petugas kesehatan dalam meningkatkan kualitas dalam pelayanan kesehatan. - Keluwesan adaptasi, berhubungan dengan interaksi antar petugas kesehatan dengan pasien.
--	--	---	--

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari berbagai aspek. Penelitian yang dilakukan oleh Yusuf Hariyoko, Yanuarius Dolfianto Jehaut, dan Adi Susiantoro pada tahun 2021 dengan judul "*Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat oleh Puskesmas di Kabupaten Manggarai*" bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas di Kabupaten Manggarai efektif dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang menerima layanan kesehatan dari Puskesmas di daerah tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pelayanan kesehatan di Puskesmas cukup efektif, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti ketersediaan obat dan fasilitas

medis. Di sisi lain, penelitian penulis dengan judul "*Efektivitas Pelayanan Masyarakat di Puskesmas Ballaparang Kecamatan Rappocini Kota Makassar*" berfokus pada evaluasi efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ballaparang, Kecamatan Rappocini, Kota Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas tersebut dapat memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat di daerah tersebut. Metode penelitian yang digunakan juga berupa survei, dengan kuesioner yang disebarakan kepada pasien yang menerima pelayanan di Puskesmas Ballaparang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Ballaparang umumnya efektif, namun terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi.

Selanjutnya perbedaan penelitian oleh Ali Hadi La Dimuru dan Andri Rumau pada tahun 2021 yang berjudul "*Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Studi di Puskesmas Kecamatan Geser Kabupaten Seram Bagian Timur)*" Penelitian ini berfokus pada efektivitas pelayanan kesehatan di lingkungan yang kurang berkembang secara infrastruktur. Menggunakan metode survei mencakup kuesioner dan wawancara dengan masyarakat serta staf puskesmas untuk menilai efektivitas pelayanan dalam konteks pedesaan. Hasil penelitian ini menyoroti tantangan seperti kekurangan fasilitas dan sumber daya medis serta dampaknya terhadap efektivitas pelayanan di Puskesmas pedesaan. Keterbatasan terkait dengan akses data dan informasi dari daerah pedesaan yang kurang berkembang. Di sisi lain, penelitian penulis dengan judul "*Efektivitas Pelayanan Masyarakat di Puskesmas Ballaparang Kecamatan Rappocini Kota Makassar*" Penelitian ini mengevaluasi efektivitas pelayanan kesehatan di lingkungan urban

dengan tantangan dan dinamika yang berbeda. Fokus pada efektivitas pelayanan kesehatan di lingkungan perkotaan, dengan perhatian pada isu-isu seperti efisiensi pelayanan, kepuasan pasien, dan masalah terkait dengan kepadatan layanan. Menggunakan metode survei dengan kuesioner kepada pasien dan wawancara mendalam untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan, Hasil penelitian menunjukkan tantangan yang lebih terkait dengan kepadatan layanan, efisiensi waktu pelayanan, dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas.

Selanjutnya perbedaan penelitian oleh Sadat dan Boangmanalu dengan judul "*Efektivitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Kecamatan Gunung Sitember Kabupaten Dairi*" berlokasi di Puskesmas Kecamatan Gunung Sitember, sebuah daerah pedesaan di Kabupaten Dairi, Sumatera Utara. Fokus dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan publik di lingkungan pedesaan yang sering kali menghadapi tantangan seperti aksesibilitas, keterbatasan fasilitas, dan sumber daya. Metode yang digunakan melibatkan survei kuesioner dan wawancara dengan masyarakat serta staf puskesmas untuk mendapatkan gambaran tentang kualitas dan efektivitas pelayanan. Sementara itu, penelitian penulis berlokasi di Puskesmas Ballaparang, Kecamatan Rappocini, Kota Makassar, yang merupakan area perkotaan dengan infrastruktur yang lebih baik dan akses yang lebih mudah. Penelitian ini fokus pada menilai efektivitas pelayanan kesehatan di lingkungan seperti kepuasan pasien, dan efisiensi waktu pelayanan. Metode penelitian juga melibatkan survei kuesioner dan mungkin wawancara mendalam, namun dalam konteks yang berbeda dari penelitian Sadat dan Boangmanalu.

Selanjutnya perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu terletak dari segi teori yang digunakan, dimana penelitian terdahulu ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2009), sedangkan pada penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan teori efektivitas pelayanan oleh Fandy Tjiptono (2018). Fandy Tjiptono adalah seorang akademisi dan praktisi yang lebih dikenal dengan kontribusinya dalam bidang pemasaran, khususnya dalam teori dan praktik pemasaran yang berfokus pada kepuasan pelanggan dan kualitas layanan. Teori yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (2018) berfokus pada konsep-konsep mengenai kualitas layanan yang berkaitan dengan interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan.

Fandy Tjiptono (2018) terus berkontribusi pada pengembangan ilmu pemasaran melalui penelitian, publikasi, dan pengajaran, serta berperan aktif dalam memajukan praktik pemasaran di Indonesia. Buku "*Pemasaran Jasa: Prinsip dan Aplikasi*" karya Fandy Tjiptono menyoroti pentingnya berbagai komponen dalam mencapai efektivitas pelayanan dalam industri jasa. membahas pentingnya terus-menerus mengembangkan layanan baru dan memperbaiki layanan yang ada. Inovasi dapat mencakup penggunaan teknologi baru, pengembangan produk jasa baru, atau perbaikan proses layanan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Karyawan yang puas dan terampil lebih mungkin memberikan pelayanan yang baik, yang berkontribusi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

B. Teori dan Konsep

1. Konsep Efektivitas

a. Konsep Dasar Efektivitas

Persepsi mengenai efektivitas sebenarnya berasal dari salah satu kriteria ilmu administrasi yang secara alami berkembang dalam berbagai aktivitas kehidupan manusia untuk mencapai tujuan yang diinginkan. 4 indikator efektivitas pelayanan berdasarkan pada teori yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (2017: 200) dalam (Lulu In Khasanah, 2023) yaitu sebagai berikut:

- 1) Ketepatan waktu layanan termasuk waktu pemrosesan dan waktu tunggu. Waktu pelayanan adalah ketepatan waktu pelayanan yang sesuai dengan jadwal operasional yang telah di tentukan sebelumnya .
- 2) Akurasi pelayanan adalah layanan bebas kesalahan. Akurasi pelayanan berkaitan dengan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan dalam poses pelayanan dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Sikap ramah dan *attitude* yang baik menjadi salah satu syarat wajib untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap pegawai yang ramah, sopan, penuh perhatian , mampu berfikir sehat dan positif dapat membuat masyarakat merasa nyaman selama waktu pelayanan.

- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, antara lain tersedianya banyak petugas yang melayani dan fasilitas penunjang seperti komputer yang mendukung proses pelayanan.

Berikut ini konsep keefektifan organisasi dari tiga perspektif, yaitu sebagai berikut:

1) Efektivitas Individu

Pada perspektif ini menekankan pada pelaksanaan tugas-tugas dan tanggung jawab individu sebagai pekerja dari suatu organisasi. Keberhasilan prestasi individu sangat berkaitan dengan kerja dalam kelompok karena individu bekerja dalam suatu organisasi pasti berhubungan langsung dengan kelompok.

2) Efektivitas Kelompok

Perspektif ini menekankan pada kinerja yang dapat diberikan kelompok pekerja. Dalam konteks ini, individu juga sebagai “*team work*” dimana ada suatu tugas yang harus dilakukan secara kelompok bukan perorangan.

3) Efektivitas Organisasi

Efektivitas organisasi pada dasarnya merupakan hasil efektivitas individu dan kelompok. Efektivitas ini dapat melebihi jumlah efektivitas individu dan kelompok, artinya organisasi dapat memperoleh tingkat prestasi yang lebih tinggi daripada jumlah prestasi masing-masing.

b. Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti

berhasil, atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik.

Efektivitas adalah menjalankan aktivitas-aktivitas yang secara langsung membantu organisasi mencapai berbagai sasaran. (Kartini et al., 2024)

Menurut Mahmudi (2019:86) efektivitas adalah hubungan antara *output* terhadap pencapaian tujuan. Semakin besar kontribusi (sumbangan) *output*, maka semakin efektif organisasi kegiatan.

Menurut Syam (2020:130) efektivitas merupakan ukuran suatu organisasi dalam mencapai proses kerja yang lebih baik dalam menyelesaikan tugas. berbagai konsep yang membahas efektivitas kinerja menunjukkan hasil yang dicapai dalam arti bahwa efektivitas kerja adalah suatu kegiatan yang diukur besar kecilnya penyesuaian antara tujuan dan harapan yang diinginkan dengan hasil yang lebih baik.

Dari beberapa pengertian efektivitas di atas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah sebuah konsep yang digunakan untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi. Jika organisasi tersebut berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan cara yang efisien, maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut efektif.

c. Pengukuran Efektivitas

Efektivitas juga merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan. Adapun ukuran efektivitas untuk suatu organisasi atau lembaga dapat dilihat dari beberapa kriteria efektivitas seperti berikut ini:

1) *Input*

Input dapat diartikan sebagai dasar dari suatu yang akan dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah disusun, yang berpengaruh pada hasil akhir. *Input* mencakup fasilitas fisik seperti sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh instansi seperti ruang *server*, serta material berupa data yang diperlukan yang selanjutnya diolah menjadi informasi.

2) Proses produksi

Proses merujuk pada metode, teknik, dan cara di mana sumberdaya seperti tenaga kerja, mesin, bahan, dan dana diubah untuk menghasilkan suatu *output*. Efektivitas dapat dicapai ketika proses produksi menunjukkan mutu atau kualitas yang baik, karena ini dapat berdampak pada hasil akhir secara keseluruhan.

3) Hasil (*output*)

Hasil yang dimaksud dapat dilihat dari perbandingan antara *input* dan *output*. *output* yang dihasilkan berasal dari proses kegiatan yang dilakukan oleh *input*. Bentuk *output* dapat berupa produk, yang merupakan hasil dari kegiatan produksi yang berwujud barang, dan jasa, yang merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh instansi atau lembaga terkait.

4) Produktivitas

Produktivitas adalah ukuran efisiensi penggunaan sumber daya dalam suatu instansi. Mahawati (2021: 12) mengemukakan bahwa

produktivitas menghasilkan suatu *output* baik berupa barang atau jasa yang secara kualitatif atau kuantitatif semakin bertambah dari waktu ke waktu yang umumnya dinyatakan sebagai rasio antara keluaran yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan.

d. Pendekatan Efektivitas

Pendekatan utama dalam pengukuran efektivitas organisasi, yaitu:

1) Pendekatan Sasaran

Pendekatan ini memfokuskan pada pengukuran efektivitas melalui aspek *output*, yang mengacu pada keberhasilan organisasi publik dalam mencapai tingkat *output* yang telah direncanakan.

2) Pendekatan Sumber

Pendekatan ini mengukur keberhasilan organisasi publik dalam memperoleh sumber daya yang dibutuhkan. Indikator yang digunakan dalam pendekatan ini meliputi kemampuan memanfaatkan lingkungan, *interpretasi* lingkungan, pemeliharaan kegiatan organisasi, serta kemampuan untuk merespons dan menyesuaikan diri dengan lingkungan.

3) Pendekatan Proses

Pendekatan ini menekankan aspek internal organisasi publik dengan mengevaluasi sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan internal atau mekanisme organisasi. Indikator yang digunakan mencakup prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja.

2. Konsep Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Hayat (2019:49) pelayanan publik ditentukan oleh kepuasan pelanggan atas layanan yang diberikan dan kepuasan mereka bisa dicerminkan sebagai yang mudah, murah, bagus, dan pelayanan cepat. Semuanya dapat diukur dari penilaian kinerja, sehingga data dapat diketahui dengan mudah.

Menurut Mustanir (2022:6) Pelayanan Publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, sampai di daerah.

Menurut Monoarfa, 2012: 3) dalam (F et al., 2022) Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

b. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sebagai warga negara Indonesia, masyarakat berhak menerima layanan publik yang maksimal tanpa harus membayar lebih dari standar kewajiban bayar. Ini berlaku pada semua warga negara dengan pelayanan publik seperti mengurus layanan administrasi, perizinan, dan pelayanan

lainnya. Bahkan masyarakat bisa mendapat kesempatan memberikan pengaduan bila terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan layanan.

Dalam pelaksanaan pelayanan, jangan membuat urusan atau prosedur yang berbelit-belit. Berikan kemudahan, yang jelas, dapat dipahami oleh masyarakat sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan berhubungan dengan pemberi layanan.

Oleh sebab itu pelaku birokrasi harus senantiasa berorientasi pada mekanisme kerja yang tidak berbelit-belit serta harus berorientasi pada kepentingan masyarakat bukan pada kepentingan birokrat, serta birokrasi pemerintah harus banyak mendengar apa kebutuhan, keinginan masyarakat sebagai penerima layanan dan senantiasa mendengar apa yang tidak disukai masyarakat.

c. Hakikat Pelayanan Publik

Hakikat pelayanan adalah serangkaian proses kegiatan pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Kegiatan proses yang dimaksud adalah hubungan keperluan antara penerima dan pemberi kebutuhan dapat saling menerima baik tanpa ada keluhan ketidakpuasan layanan.

Menurut keputusan MENPAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Oleh karena itu, dengan adanya keputusan ini pemerintah sebagai pelaku pelayanan publik hendaknya selalu

harus memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat.

Kemudian hakikat pelayanan publik atau pelayanan umum menurut Ristiani (2020:4) menyatakan bahwa :

- 1) Meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas/produktivitas tugas dan fungsi instansi (lembaga) pemerintah di bidang pelayanan umum.
- 2) Mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefisienkan sistem dan tata laksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- 3) Mendorong tumbuhnya kreatifitas, partisipasi masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Berdasarkan pengertian dan uraian di atas, disimpulkan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pelayanan prima kepada masyarakat sebagai suatu kewajiban. Dalam hal ini, penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyesuaian pengaduan serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Pemberian pelayanan prima kepada masyarakat merupakan perwujudan aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

d. Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik menurut keputusan MENPAN Nomor 63/2003 sebagai berikut:

- 1) *Transparansi*. Harus bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang memerlukan, serta disediakan secara memadai dan mudah dipahami.
- 2) *Akuntabilitas*. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- 3) *Kondisional*. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) *Partisipatif*. Mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan.
- 5) *Kesamaan hak*. Tidak bersifat diskriminatif, artinya tidak membedakan berdasarkan suku, agama, ras, golongan, jenis kelamin, dan status ekonomi.
- 6) *Keseimbangan hak dan kewajiban*. Pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

3. Konsep Pelayanan Kesehatan

a. Pengertian Pelayanan Kesehatan

Secara umum pelayanan kesehatan masyarakat adalah merupakan *preverentif* (pencegahan) *promotif* (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat, meskipun demikian, tidak berarti bahwa pelayanan kesehatan masyarakat tidak melakukan pelayanan yang *kuratif* (pengobatan) dan *rehabilitatif* (pemulihan), oleh karena itu ruang lingkup pelayanan

kesehatan menyangkut kepentingan rakyat banyak. Pelayanan kesehatan juga merupakan suatu wadah atau fasilitas memperoleh pelayanan kesehatan yang difasilitasi oleh pemerintah daerah yang bertujuan untuk melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan.

Menurut Suharto (2019: 22) keberadaan fasilitas kesehatan yang sangat menentukan dalam pelayanan pemulihan kesehatan, pencegahan terhadap penyakit, pengobatan dan keperawatan serta kelompok dan masyarakat yang memerlukan pelayanan kesehatan. Ketersediaan fasilitas sangat dipengaruhi oleh lokasi, apakah dapat dijangkau oleh masyarakat atau tidak, tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan, informasi dan motivasi masyarakat untuk mendatangi fasilitas dalam memperoleh pelayanan.

b. Ruang Lingkup Pelayanan Kesehatan

- 1) Tingkat pertama Pelayanan kesehatan yang bersifat pokok yang dibutuhkan oleh sebagian besar masyarakat serta mempunyai nilai strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Sifat pelayanan adalah pelayanan dasar yang dapat dilakukan di Puskesmas, balai kesehatan masyarakat, poliklinik dan lain-lain.
- 2) Tingkat dua Diperlukan bagi masyarakat yang memerlukan perawatan Rumah Sakit yang tersedia tenaga spesialis.
- 3) Tingkat tiga Tingkat pelayanan ini merupakan tingkat paling tinggi yang membutuhkan tenaga ahli atau sub spesialis dan sebagai rujukan.

c. Syarat-syarat Pokok Pelayanan Kesehatan

Dalam pelayanan kesehatan yang baik, tentu ada syarat pokok pelayanan kesehatan, syarat pokok yang dimaksud sebagai berikut:

- 1) Tersedia dan berkesinambungan, semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan sulit untuk ditemukan keberadaannya di masyarakat setiap kali dibutuhkan.
- 2) Dapat diterima dan wajar, yang berarti pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan, kepercayaan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bertentangan dengan adat-istiadat kebudayaan, keyakinan dan kepercayaan masyarakat bukan pelayanan kesehatan yang baik.
- 3) Mudah dicapai, pelayanan kesehatan haruslah mudah dicapai oleh masyarakat, pengertian ketercapaian yang dimaksud disini adalah terutama dari tata letak lokasi. Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka distribusi sarana kesehatan menjadi hal yang sangat penting, sehingga tidak terkonsentrasi di perkotaan saja.
- 4) Mudah dijangkau, keterjangkauan yang dimaksud adalah biaya, yaitu mengupayakan biaya pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan perekonomian masyarakat.
- 5) Berkualitas, kualitas yang dimaksud adalah menunjukkan pada tingkat kemampuan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang mana dapat memuaskan para pengguna jasa pelayanan serta standar yang telah ditentukan.

4. Konsep Puskesmas

a. Pengertian Puskesmas

Menurut Aggraeni (2019:29) mengartikan puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok. Menurut Anita (2019: 51) puskesmas 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.

Pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 menyatakan puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya *promotif* dan *preventif* di wilayah kerjanya. Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat.

Puskesmas merupakan institusi kesehatan yang memiliki peran sebagai garda terdepan dalam memenuhi pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas

diantaranya mencakup kegiatan perencanaan, evaluasi, pencatatan dan pelaporan.

Berdasarkan kemampuan penyelenggaraannya, puskesmas di bedakan menjadi:

- 1) Puskesmas non rawat inap, yaitu puskesmas yang tidak menyelenggarakan pelayanan rawat inap kecuali pertolongan persalinan normal.
- 2) Puskesmas rawat inap, yaitu puskesmas yang diberi tambahan sumber daya untuk menyelenggarakan rawat inap, sesuai pertimbangan kebutuhan pelayanan kesehatan.

b. Tugas dan Fungsi Puskesmas

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud, puskesmas melaksanakan fungsinya (Kemenkes RI, 2019), tentang puskesmas, puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan untuk mencapai tujuan pembangunan Kesehatan. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Puskesmas menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- 1) Penyelenggaraan UKM (Upaya Kesehatan Masyarakat) tingkat pertama di wilayah kerjanya. Fungsi pertama yakni penyelenggaraan pelayanan kesehatan dengan sasaran masyarakat luas. UKM tingkat pertama di puskesmas meliputi:
 - a) UKM Esensial Pelayanan promosi kesehatan, Pelayanan kesehatan lingkungan, Pelayanan kesehatan ibu dan anak termasuk kesehatan keluarga, Pelayanan gizi masyarakat ,

Pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit.

- b) UKM Pengembangan, adalah upaya kesehatan masyarakat yang kegiatannya bersifat inovatif atau disesuaikan dengan bidang prioritas masalah kesehatan, kekhususan dan potensi sumber daya yang memungkinkan di puskesmas.
- 2) Penyelenggaraan UKP (Upaya Kesehatan Perseorangan) tingkat pertama di wilayah kerjanya. Sasaran pelayanan UKP adalah perorangan dilaksanakan dalam bentuk :
- a) Rawat jalan.
 - b) Pelayanan gawat darurat
 - c) Pelayanan persalinan normal
 - d) Perawatan di rumah (*home care*)
 - e) Rawat inap.
- 3) Sebagai wahana pendidikan kesehatan.

C. Kerangka Pikir

Menurut Sugiyono (2019:95) Kerangka berfikir yang tepat dan baik mampu menjabarkan dengan teori pertautan antara variabel yang nantinya diteliti. Kerangka pemikiran membutuhkan lebih dari sekedar data-data atau informasi yang relevan dengan sebuah penelitian. Oleh karena itu dibutuhkan kerangka pemikiran untuk mengembangkan konteks dan konsep penelitian lebih lanjut sehingga dapat memperjelas konteks penelitian.

Menurut Sugiyono (2019:95) Kerangka berpikir dibuat ketika akan memaparkan konsep-konsep penelitian sesuai dengan teori yang telah dijelaskan

pada tinjauan pustaka sebelumnya.

Maka untuk melengkapi kerangka berpikir pada penelitian ini, peneliti berpedoman pada teori yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (2018) ini merupakan salah satu referensi penting dalam studi layanan yang menekankan pentingnya kualitas layanan sebagai komponen utama dari efektivitas pelayanan. yaitu (1) ketepatan waktu pelayanan; (2) akurasi pelayanan; (3) kesopanan dan keramahan; (4) kemudahan pelayanan. Untuk lebih jelas, maka peneliti menyajikan kerangka pikir sebagai berikut :



Gambar 2. 1 Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah untuk mengevaluasi seberapa baik layanan yang diberikan oleh Puskesmas Ballaparang dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Berikut adalah rincian dari setiap indikator yang digunakan antara lain:

- 1) Ketepatan waktu mengevaluasi berbagai proses pelayanan mempengaruhi kepuasan dan kesehatan pasien mencakup analisis terhadap waktu tunggu pasien dari saat pendaftaran hingga menerima pelayanan medis, serta waktu yang dihabiskan untuk mendapatkan obat di apotek. Selain itu, penelitian ini juga melihat bagaimana manajemen waktu oleh tenaga medis dan staf administrasi di Puskesmas Ballaparang memengaruhi alur kerja dan kepuasan kerja mereka.
- 2) Akurasi Pelayanan mengukur dan menganalisis bagaimana ketepatan diagnosis, pemberian obat, dan pelaksanaan prosedur medis berkontribusi terhadap hasil kesehatan pasien dan kepuasan mereka serta sejauh mana tenaga medis di Puskesmas Ballaparang dapat memberikan diagnosis yang tepat dan sesuai, meresepkan obat yang benar, dan melaksanakan prosedur medis dengan akurasi yang tinggi.
- 3) Kesopanan dan keramahan mengevaluasi bagaimana interaksi yang sopan dan ramah dari tenaga medis dan staf administrasi di Puskesmas Ballaparang mempengaruhi pengalaman pasien saat menerima layanan kesehatan.
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan mengevaluasi sejauh mana kemudahan dan prosedur administratif mempengaruhi pengalaman pasien

dalam memperoleh layanan kesehatan. Ini mencakup analisis terhadap berbagai faktor yang mempengaruhi kemudahan akses, seperti lokasi puskesmas, jam operasional, proses pendaftaran, dan sistem antrean. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji efektivitas sistem rujukan, ketersediaan fasilitas, serta adanya dukungan teknologi informasi untuk mempercepat proses layanan.

E. Deskripsi Fokus

Berdasarkan fokus penelitian yang telah diuraikan diatas, penulis akan mendeskripsikan indikator efektivitas pelayanan pada Puskesmas Ballaparang Kecamatan Rappocini Kota Makassar.

Efektivitas Pelayanan, adapun yang dimaksud dengan efektivitas pelayanan adalah tercapainya kegiatan pelayanan yang dilaksanakan instansi pemerintah atas pelayanan administrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang meliputi:

- 1) Ketepatan waktu dalam hal ini pelayanan di bagian administasi puskesmas Ballaparang Kecamatan Rappocini Kota Makassar dalam memberikan pelayanan kepada pasien yaitu kesesuaian antara waktu pelayanan yang diberikan dengan standar waktu pelayanan waktu tunggu awal pendaftaran, yang ditetapkan yang meliputi:waktu kelengkapan dokumen pasien , waktu penyelesaian administrasi, dan waktu tunggu konsultasi.
- 2) Akurasi pelayanan adalah memastikan bahwa setiap aspek pelayanan kesehatan yang diberikan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Fokus utama adalah pada keakuratan dalam diagnosis dan pengobatan, serta kecepatan dan ketepatan dalam merespon kebutuhan pasien. Akurasi

pelayanan mencakup segala hal mulai dari rekam medis yang tepat, pemberian obat yang sesuai dosis, hingga pelaksanaan prosedur medis yang benar. Dengan mengutamakan akurasi, Puskesmas Ballaparang berusaha meningkatkan efektivitas pelayanan masyarakat, memastikan bahwa pasien menerima perawatan yang optimal, mengurangi kemungkinan kesalahan medis, dan meningkatkan kepuasan serta hasil kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

- 3) Kesopanan dan keramahan adalah penekanan pada interaksi yang penuh hormat dan ramah antara petugas kesehatan dan pasien. Kesopanan dan keramahan merupakan aspek penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Fokus utama adalah memastikan bahwa setiap anggota staf, dari dokter hingga perawat dan tenaga administrasi, menunjukkan sikap yang sopan, empatik, dan bersahabat dalam setiap interaksi dengan pasien. Ini melibatkan penggunaan bahasa yang sopan, mendengarkan dengan penuh perhatian, dan memberikan informasi dengan cara yang mudah dipahami.
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, adalah penyederhanaan layanan kesehatan agar dapat dijangkau dengan mudah oleh seluruh lapisan masyarakat. Fokus utama adalah memastikan bahwa proses pendaftaran, konsultasi, dan penerimaan layanan dilakukan dengan cara yang efisien dan tidak menyulitkan pasien. Ini mencakup penyediaan fasilitas yang ramah pengguna, seperti sistem pendaftaran yang sederhana, jadwal pelayanan yang fleksibel, dan keberadaan tenaga medis yang memadai untuk

mengurangi waktu tunggu. Selain itu, kemudahan akses juga melibatkan penyediaan informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan dan lokasi puskesmas, serta pemanfaatan teknologi untuk mempermudah komunikasi



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu Dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian dimulai pada bulan Mei 2024 sampai pada bulan Juli 2024. Adapun lokasi penelitian bertempat di Puskesmas Ballaparang Kecamatan Rappocini Kota Makassar.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu tipe penelitian kualitatif. Menurut Fadli, 2021 penelitian kualitatif adalah proses penelitian yang bertujuan memahami fenomena manusia atau sosial. Proses ini menciptakan gambaran menyeluruh dan kompleks yang disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan rinci dari informan, dan dilakukan dalam latar alamiah.

Penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian dengan deskriptif kualitatif digunakan untuk mengembangkan teori berdasarkan data yang didapatkan langsung dari lapangan atau tempat penelitian yang memungkinkan peneliti dapat menggambarkan hasil yang didapat secara objektif yang dinyatakan dalam bentuk kata-kata dan gambar, kemudian kata-kata disusun dalam kalimat hasil dari wawancara antara peneliti dengan informan.

C. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan beberapa jenis dan sumber data, di antaranya yaitu :

1) Data primer

Menurut Fransisca & Wijoyo, 2020 data primer adalah sumber atau yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer merupakan sumber data yang didapat secara langsung oleh peneliti tanpa melalui perantara. Sumber data primer ini didapatkan dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti.

2) Data sekunder

Anna Fransisca dan Hadion Wijoyo, 2020 mengatakan bahwa sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data informasi kepada peneliti. Sumber data sekunder didapatkan dari sumber yang dapat mendukung penelitian antara lain dari dokumentasi dan literatur. Peneliti menggunakan data sekunder ini untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan kepala puskesmas, staf atau pegawai puskesmas, dan pasien di Puskesmas Ballaparang Kecamatan Rappocini Kota Makassar.

D. Pemilihan Informan/Narasumber

Informan adalah sumber yang langsung memberikan datanya dan termasuk dalam sumber utama yang dimana lebih tau menahu soal kondisi lapangan yang ada sehingga informasi yang disampaikan dapat lebih lengkap. Adapun informan/narasumber dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 3. 1 Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	dr. Rezky Yulianti	Kepala Puskesmas	1 Orang
2.	drg. Nursyamsi	Dokter Gigi	1 Orang
3.	Sri Wahyuni	Perawat Ahli Madya	1 Orang
4.	Nur Indah Sari	Rekam Medis Pelaksana Terampil	1 Orang
5.	Ririn Nirmala	Pelayanan Jasa Administrasi	1 Orang
6.	Irma Damayanti Mannan, S.Si. Apt	Apoteker pertama	1 Orang
7.	Hairunnisa, Amd.Anakes	Peranata laboratorium kesehatan terampil	1 Orang
8.	Nur Wahyuni	Pasien	1 Orang
9.	Indah	Pasien	1 Orang
10.	Erna Ningsih	Pasien	1 Orang
11.	Nur Aeni	Pasien	1 Orang
12.	Wahidah	Pasien	1 Orang
	Total Informan		12 Orang

Sumber: Puskesmas Ballaparang Kecamatan Rappocini Kota Makassar tahun 2024

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019:296) teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang *valid*, akurat dan terpercaya sehingga kesimpulan penelitian tidak akan diragukan kebenarannya. Adapun teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1) Observasi

Observasi merupakan kondisi dimana dilakukannya pengamatan secara langsung oleh peneliti agar lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasisosial sehingga dapat diperoleh pandangan yang *holistik* (menyeluruh). Observasi ini dilakukan untuk penelitian yang telah direncanakan secara sistematis tentang bagaimana efektivitas pelayanan masyarakat di Puskesmas Ballaparang Kecamatan Rappocini Kota Makassar.

2) Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sambil bertatap muka, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Data wawancara dapat penulis peroleh dari (I) kepala puskesmas, (II) pegawai/staf puskesmas, (III) Masyarakat/pasien sebanyak 5 orang.

3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan dari catatan peristiwa yang sudah berlalu baik berbentuk tulisan, gambar/foto atau karya dari seseorang/instansi. Dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

F. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2020:131) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan *sintesa*, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

1) Reduksi data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

2) Penyajian data

Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya namun yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami.

3) Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak karena seperti dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

G. Pengabsahan Data

Menurut (Sugiyono, 2019:365) keabsahan data pada penelitian kualitatif merupakan pembuktian keabsahan atau *kevalidan* data-data yang ditemukan di lapangan. Jenis triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik digunakan untuk mengecek keabsahan data dengan cara menguji terhadap kesamaan sumber data dengan perbedaan teknik. Hal ini seperti menguji data hasil wawancara yang kemudian diverifikasi melalui

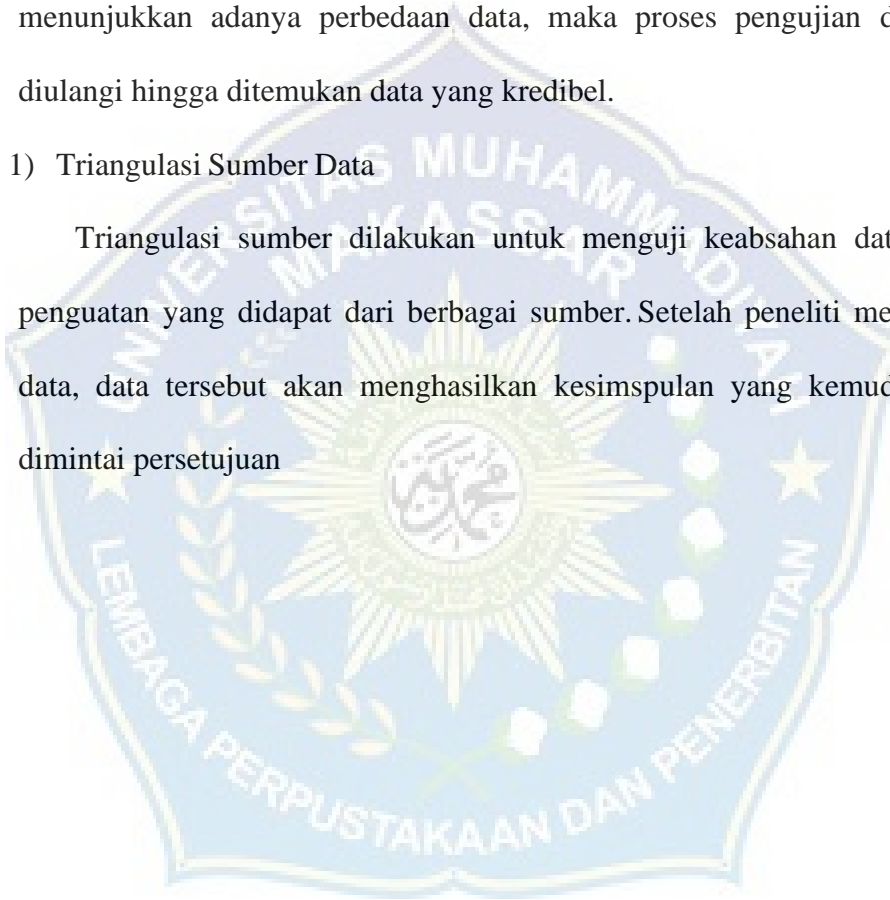
pengamatan, studi dokumen maupun hasil kuesioner.

2) Triangulasi Waktu

Keabsahan data terkadang dipengaruhi oleh waktu. Proses pengumpulan data yang dilaksanakan pada pagi hari saat informan masih dalam keadaan segar. Uji keabsahan data dapat dilakukan melalui *interview*, apabila hasil uji menunjukkan adanya perbedaan data, maka proses pengujian data dapat diulangi hingga ditemukan data yang kredibel.

1) Triangulasi Sumber Data

Triangulasi sumber dilakukan untuk menguji keabsahan data melalui penguatan yang didapat dari berbagai sumber. Setelah peneliti menganalisis data, data tersebut akan menghasilkan kesimpulan yang kemudian dapat dimintai persetujuan



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Makassar

a. Keadaan Geografis dan Administasi Kota Makassar

Makassar adalah sebuah kota besar di wilayah Indonesia bagian timur yang merupakan sebuah kota madya dan sekaligus menjadi ibu kota provinsi Sulawesi Selatan. Secara geografis kota ini terletak diantara 119°24'17"38" bujur timur dan 5°8'6"9" lintang selatan atau berada pada bagian barat daya pulau Sulawesi dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar antara 0- 25 m. Lokasi Kota Makassar yang berada di garis khatulistiwa mempunyai perubahan iklim sebanyak dua jenis, yaitu musim kemarau dan musim penghujan. Bulan Oktober sampai April merupakan musim penghujan, sedangkan bulan Mei sampai September merupakan musim kemarau.

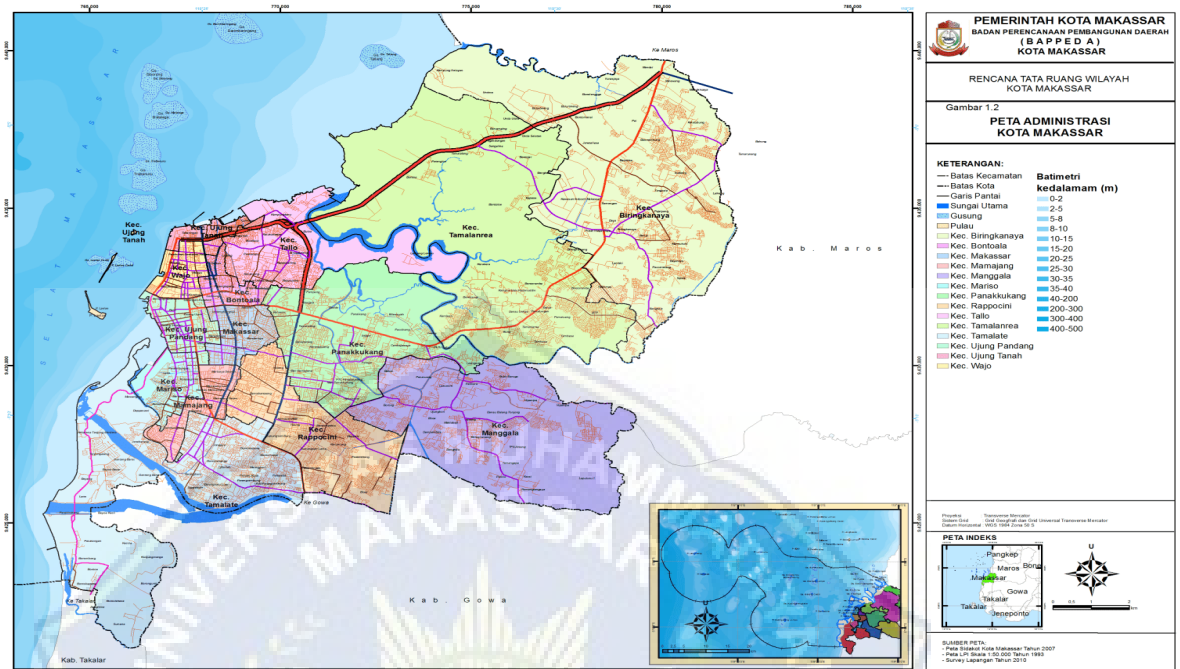
Kota Makassar merupakan sebuah kota metropolitan, berbagai suku bangsa menetap di kota ini, yang terdiri dari empat suku besar, yakni suku Makassar, Bugis, Toraja, dan Mandar. Kota Makassar merupakan salah satu kota tua yang ada di kepulauan Nusantara, karena selain kota ini telah meninggalkan sejarah panjang juga telah mengalami perkembangan sosial dan budaya silih berganti hingga saat ini.

Secara administrasi Kota Makassar memiliki batas-batas wilayah dapat dilihat sebagai berikut:

- 1) Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Pangkep dan Maros
- 2) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Gowa
- 3) Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Maros
- 4) Sebelah Barat berbatasan dengan Selat Makassar

Kota Makassar memiliki lokasi yang strategis karena berada di simpang jalur lalu lintas dari arah selatan dan utara di Provinsi Sulawesi Selatan, serta menghubungkan wilayah Kawasan Barat ke Timur Indonesia, dan dari Utara ke Selatan Indonesia. Kota Makassar terletak dekat dengan pantai yang melintasi koridor barat dan utara. Adapun sungai yang mengalir di Kota Makassar meliputi Sungai Tallo, Sungai Jenebereng, dan Sungai Pampang. Semuanya bermuara ke dalam Kota.

Selanjutnya kondisi topografi Kota Makassar ditandai dengan tanahnya yang relatif datar dengan kemiringan lahan 0-2, bergelombang dengan kemiringan lahan 3-15, dan berbukit berada pada ketinggian 0-25 meter di atas permukaan laut. kondisi ini mengakibatkan Kota Makassar sering mengalami genangan air pada musim hujan, terutama ketika hujan bersamaan dengan pasang air laut. Tingkat kemiringan lereng berkisar antara 0-15%. Kondisi ini memberikan potensi bagi Kota Makassar untuk mengembangkan permukiman, perdagangan, jasa, industri, rekreasi, Pelabuhan laut, dan fasilitas penunjang lainnya. Untuk lebih jelasnya terdapat pada gambar 4.1 dibawah ini



Gambar 4. 1 Peta Administrasi Kota Makassar

Sumber: Olah Data, 2024

Wilayah administratif Kota Makassar terdiri dari 15 Kecamatan yaitu Kecamatan Mariso, Kecamatan Mamajang, Kecamatan Rappocini, Kecamatan Tamalate, Kecamatan Ujung Pandang, Kecamatan Makassar, Kecamatan Bontoala, Kecamatan Wajo, Kecamatan Tallo, Kecamatan Ujung Tanah, Kepulauan Sangkarang, Kecamatan Manggala, Kecamatan Panakukang, Kecamatan Tamalanrea, dan Kecamatan Biringkanaya. Dibagi menjadi 143 Desa/Kelurahan, 971 RW dan 4.789 RT.

Pembagian administrasi wilayah Kota Makassar beserta dengan luasnya dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut:

Tabel 4. 1 Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kota Makassar

No	Kecamatan	Luas (km ²)	Presentase Terhadap Luas Kota Makassar
1.	Mariso	1,82	57.795
2.	Mamajang	2,25	56.094
3.	Tamalate	20,21	182.348
4.	Rappocini	9,23	144.733
5.	Makassar	2,52	82.265
6.	Ujung pandang	2,63	24.541
7.	Wajo	1,99	30.110
8.	Bontoala	2,10	55.239
9.	Ujung Tanah	4,40	36.127
10.	Kepulauan Sangkarang	1,54	14.258
11.	Tallo	5,83	145.908
12.	Panakkukang	17,05	139.759
13.	Biringkanaya	48,22	211.228
14.	Tamalanrea	31,84	103.322
15.	Manggala	24,14	148.462
Total		175,77	1.432.189

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Makassar, 2023

Berdasarkan data dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Biringkanaya adalah kecamatan terluas di Kota Makassar dengan jumlah luas yang mencapai 48,22 Km² atau 27,43% dari luas total Kota Makassar. Sedangkan sebaliknya dari Kepulauan Sangkarang menjadi kecamatan terendah di Kota Makassar dengan jumlah luas yang dimiliki yakni 1,54 Km² atau 0,88% dari jumlah keseluruhan luas total Kota Makassar.

2. Gambaran Umum Kecamatan Rappocini

a. Kondisi fisik kecamatan rappocini

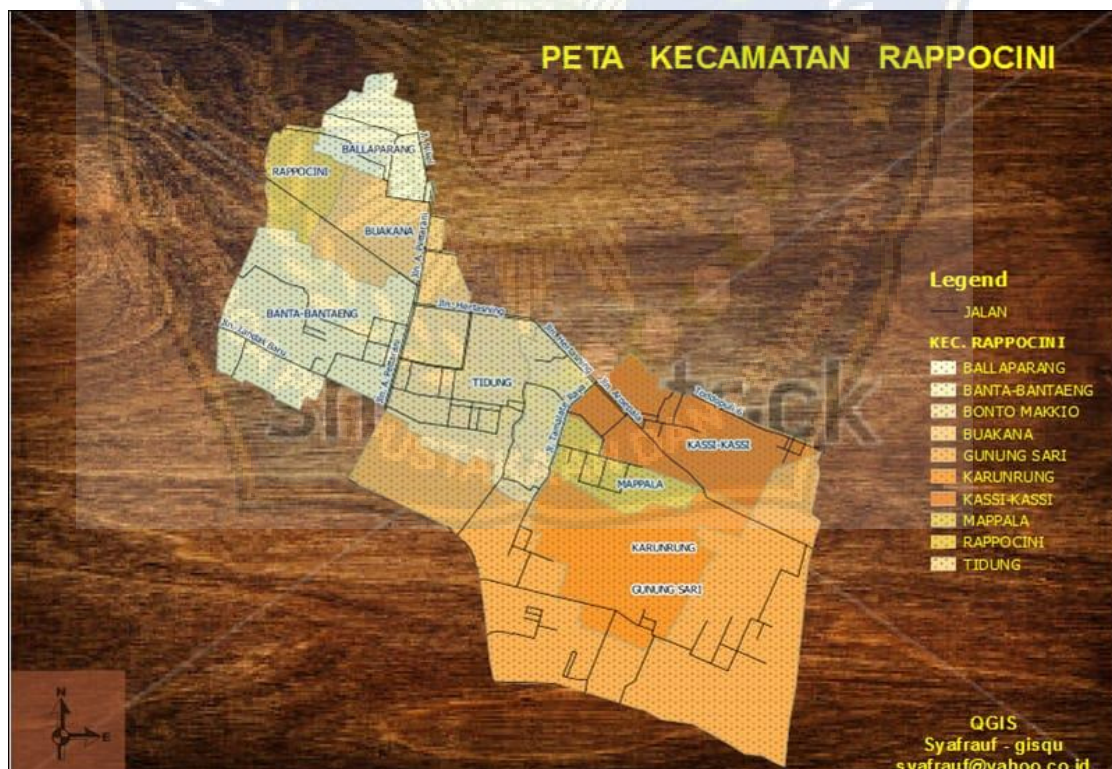
Kecamatan Rappocini terletak antara 5°7'45" Bujur timur dan 119°24'40" Lintang Selatan, dengan luas 9,23 km² atau sekitar 5,25% dari luas Kota Makassar secara keseluruhan.

Dengan batas-batas kawasan sebagai berikut:

- a) Sebelah Utara : Kecamatan Panakkukang
- b) Sebelah Timur : Kecamatan Manggala
- c) Sebelah Selatan : Kecamatan Tamalate
- d) Sebelah Barat : Kecamatan Mamajang dan Kecamatan Makassar.

Kecamatan Rappocini merupakan salah satu dari 15 kecamatan di kota makassar dan di Kecamatan Rappocini terdapat 10 kelurahan.

Gambar 4. 2 Peta Administrasi Kecamatan Rappocini



Adapun luas wilayah yang telah dirinci menurut kelurahan di Kecamatan Rappocini, Kota Makassar terdapat pada tabel 4.2 dibawah ini.

Tabel 4. 2 Luas Wilayah Kelurahan Raappocini

No	Kelurahan	Luas(Km ²)
1.	Gunung sari	2,31
2.	Karunrung	1,52
3.	Mappala	0,50
4.	Kassi-kassi	0,82
5.	Bonto makkio	0,20
6.	Tidung	0,89
7.	Banta-bantaeng	1,27
8.	Buakana	0,77
9.	Rappocini	0,36
10.	Ballaparang	0,59
	Kecamatan	9,05

Sumber : Kecamatan Rappocini Dalam Angka 2020-2023

Dari luas wilayah tersebut tercatat bahwa kelurahan Gunung Sari memiliki wilayah terluas yakni 2,31 km² sedangkan wilayah terkecil adalah kelurahan Bonto makkio dengan luas wilayah 0,20 km².

b. Kondisi Sumber Daya Manusia

1) Kepadatan Penduduk

Berdasarkan data Kecamatan Rappocini dalam angka 2020-2023 dari BPS Kota Makassar dapat dilihat bahwa Kelurahan Rappocini merupakan kecamatan dengan tingkat kepadatan yang paling tinggi dengan 25.992 jiwa/km². Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut :

Tabel 4. 3 Kepadatan Penduduk di Kecamatan Rappocini

No	Kelurahan	Luas(km ²)	Penduduk	Kepadatan Penduduk
1.	Gunung sari	2,31	41.609	17.792
2.	Karunrung	1,52	14.110	9.168
3.	Mappala	0,50	9.745	19.250
4.	Kassi-kassi	0,82	18.457	22.232
5.	Bonto makkio	0,20	5.150	25.435
6.	Tidung	0,89	15.774	17.504
7.	Banta-bantaeng	1,27	23.117	17.979
8.	Buakana	0,77	14.267	17.299
9.	Rappocini	0,36	9.474	25.992
10.	Ballaparang	0,59	12.860	21.529
	Jumlah	9,05	164.563	194.180

Sumber : kota makassar dalam angka 2020-2023

2) Kebiasaan Masyarakat

Hubungan sosial di Kecamatan Rappocini dinamis karena banyaknya suku pendatang, terutama Bugis dan Makassar yang mayoritas pedagang. Meskipun budaya lokal agak longgar dipertahankan, adopsi pola pikir dari pendatang memengaruhi masyarakat setempat. Etnis lain seperti Cina dan Jawa juga memainkan peran, dengan pengaruh kuat Jawa yang menyebabkan pergeseran simbol-simbol lokal. Namun, ini bukan *ekspansi* budaya, melainkan upaya untuk meningkatkan kerukunan sosial dan solidaritas budaya dalam pembangunan.

3) Waktu Luang Masyarakat

Masyarakat Kecamatan Rappocini, yang mayoritas terdiri dari pedagang dan pegawai kantor, memiliki waktu luang terutama antara pukul 04.00 - 06.00 setelah aktivitas mereka. Keluarga umumnya terdiri dari mereka yang bekerja di

kantor, perdagangan, dan pendidikan, sehingga strategi masyarakat ditentukan setelah mereka menyelesaikan aktivitas tersebut.

4) Tempat berkumpul masyarakat

Kehidupan masyarakat di Kecamatan Rappocini dipengaruhi oleh struktur perkotaan dengan pusat perkantoran dan perdagangan yang lengkap. Prasarana seperti aula kantor, aula perkantoran, dan fasilitas lainnya memadai sebagai tempat berkumpul masyarakat.

3. Gambaran Umum Puskesmas Ballaparang

a. Keadaan Geografis

Puskesmas Ballaparang memiliki wilayah kerja di sebagian Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Puskesmas Ballaparang merupakan puskesmas non perawatan yang berada di Jalan Nikel III Nomor 1 di Kelurahan Ballaparang Kecamatan Rappocini dan membawahi 3 kelurahan, 22 RW, 113 RT dengan luas 1,72 Km² dengan batas wilayah sebagai berikut :

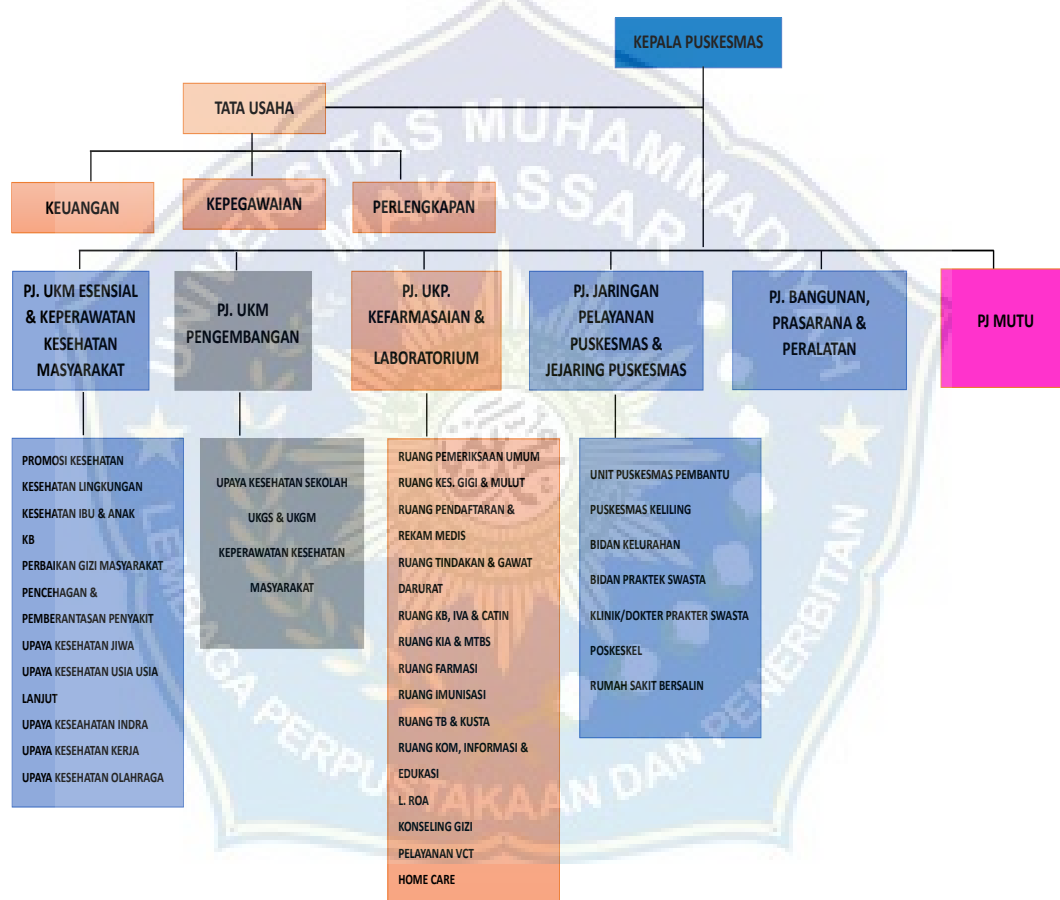
- a. Sebelah utara berbatasan dengan Kelurahan Bara-Baraya
- b. Sebelah selatan berbatasan dengan Kelurahan Maricaya Selatan
- c. Sebelah barat berbatasan dengan Kelurahan Banta-Bantaeng
- d. Sebelah timur bertbatasan dengan Kelurahan Masale

Secara geografis Puskesmas Ballaparang berada di lokasi yang strategis karena termasuk dalam wilayah perkotaan sehingga dapat dengan mudah untuk diakses oleh warga yang ada di wilayah kerja Puskesmas Ballaparang.

b. Keadaan Demografis

Jumlah penduduk di wilayah kerja Puskesmas Ballaparang yakni sebanyak 36.149 jiwa dengan jumlah laki-laki 17.352 jiwa atau 48,01% dan jumlah perempuan 18.797 jiwa atau 51,99%. Dengan jumlah rumah tangga sebanyak 8.663 jumlah rata-rata jiwa per rumah tangga adalah 4,17.

c. Struktur Organisasi Puskesmas Ballaparang



Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Puskesmas Ballaparang

Sumber : Hasil Penelitian 2024

d. Plt Puskesmas Ballaparang

Plt kepala Puskesmas Ballaparang dipimpin oleh seorang kepala Plt yaitu dr. Rezki Yulianti yang memiliki tanggung jawab dalam memenuhi tugas-tugas pengelolaan puskesmas Ballaparang. Plt kepala Puskesmas Ballaparang memiliki

30 tenaga kerja termasuk Kepala Puskesmas Ballaparang. Untuk lebih jelasnya maka disajikan pada tabel sebagai berikut ini:

Tabel 4. 4 Daftar Tenaga kerja Plt Puskesmas Ballaparang

No	Nama Pegawai	Umur	Jabatan
1.	dr. Rezki Yulianti	42	Plt. Kepala Puskesmas
2.	drg. Nursyamsi	49	Dokter gigi Madya
3.	dr. Elviera	39	Dokter madya
4.	Suryanti,SKM,M.Kes	47	Epidemiologi Kesehatan Madya
5.	Sri Wahyuni AT,S.Kep, Ns	39	Perawat Ahli Madya
6.	Sabaria	57	Asisten Apoteker Penyelia
7.	Nurmah B, S. TR.Keb	44	Bidan ahli muda
8.	Nurlinda, SKM	46	Pelaksana
9.	Hamriani, Amd. Keb	44	Bidan penyelia
10.	Nanang Purnama, S.Kep, Ners	37	Perawat ahli muda
11.	Hanapiah, SKM, M.Kes	44	PKM. Muda
12.	Febbiyolla Setia ninggrum, S.Kep, Ns	34	Perawat ahli muda
13.	Fianti Haidi, AMK	39	Perawat penyelia
14.	Adi jusniati Sar, S.Kep	45	Perawat ahli muda
15.	Warda, S. Si, Apt	38	Apoteker muda
16.	Hasraeni Celsi, S Kep, Ns	36	Perawat muda
17.	Suhaemi, AMKG	53	Perawat gigi penyelia
18.	Darmawati, AMd.AK	41	PLK penyelia
19.	Aryansih Nugrah Setia Dewi, S. GZ	36	Nutrisisionis ahli pertama
20.	Deacy Lallo, S, Kep, Ns	39	Perawat ahli muda
21.	dr. Husnul Khatimah Bima	31	Dokter pertama
22.	Irma Damayanti Mannan, S.Si. Apt	37	Apoteker pertama
23.	Ns. Arham, S.Kep	34	Perawat ahli pertama
24.	Irabuana, SKM	28	Epid. Kesehatan ahli pertama
25.	Amalia Yuana Dewi, A.Md. Keb	32	Bidan terampil

26.	Andi Agustriani, A. Md Keb	32	Bidan terampil
27.	Nur Indah Sari, A.Md. RMIK	26	Rekam medis pelaksana terampil
28.	Hairunnisa, Amd.Anakes	28	Peranata laboratorium kesehatan terampil
29.	Ririn Nirmala	27	Pelayanan jasa administrasi
30.	Moh. Yusuf Gede, SH	25	Pelayanan jasa administrasi

Sumber : Puskesmas Ballaparang 2024

e. Tugas Pokok Kepala Puskesmas Ballaparang

Kepala Puskesmas Ballaparang memiliki tugas pokok dalam mengelola seluruh urusan di bidang kesehatan di antaranya adalah sebagai berikut :

- 1) Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan Puskesmas
- 2) Melakukan pengawasan melekat bagi seluruh kegiatan program kerja puskesmas dan pengelolaan keuangan
- 3) Membina kerja sama para staf dalam pelaksanaan tugas sehari-hari
- 4) Menyusun perencanaan kegiatan puskesmas dibantu oleh staf puskesmas yang tergabung dalam tim perencanaan tingkat puskesmas
- 5) Memonitoring dan mengevaluasi kegiatan puskesmas
- 6) Membina petugas dalam upaya peningkatan mutu pelayanan dalam rangka mewujudkan pelayanan yang prima.

Tugas Tambahan Kepala Puskesmas Ballaparang

Menerima konsultasi dari semua kegiatan puskesmas baik secara formal maupun informal guna tercapainya tujuan organisasi.

Wewenang Kepala Puskesmas Ballaparang

- 1) Memeriksa dan menganalisa laporan-laporan kegiatan stafnya dan sekaligus mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan.

- 2) Mengkoordinir, mengarahkan, dan mengawasi kegiatan operasional staf yang dibawahnya agar tujuan, rencana, kebijaksanaan, program kerja dan strategi yang telah ditetapkan dapat terlaksana dengan efisien dan efektif.

Tanggung Jawab Kepala Puskesmas Ballaparang

Bertanggung jawab atas terpenuhinya tugas-tugas diatas.

f. Visi dan Misi Puskesmas Ballaparang

1) Visi

Masyarakat sehat, nyaman, dan mandiri

2) Misi

Untuk mewujudkan visi tersebut, Puskesmas Ballaparang memiliki misi sebagai berikut :

- a) Memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau
- b) Memberikan suasana nyaman kepada pasien
- c) Mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal
- d) Mengembangkan sarana dan prasarana yang mengutamakan kualitas

g. Jam Operasional Puskesmas Ballaparang

- a) Senin-Kamis : 07.30 WITA sampai dengan 14.00 WITA
- b) Jum'at : 07.30 WITA sampai dengan 13.00 WITA
- c) Sabtu : 07.30 WITA sampai dengan 13.30 WITA

B. Hasil Penelitian

Untuk mengetahui efektivitas pelayanan masyarakat di Puskesmas Ballaparang, maka dalam hal ini penulis akan menjelaskan 4 indikator efektivitas yang digunakan yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, serta kemudahan mendapatkan pelayanan yang dikemukakan oleh Fendy Tjiptono (2018).

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara diperoleh data mengenai efektivitas pelayanan, oleh karena itu hasil penelitian akan disajikan pada pembahasan di bawah seperti berikut ini :

1. Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan yaitu standar yang harus dipatuhi dan dijalankan, ketepatan waktu pelayanan disini menunjukkan tentang bagaimana efektivitas pelayanan masyarakat di Puskesmas Ballaparang berjalan sesuai dengan waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Tujuan dari ketepatan waktu pelayanan adalah untuk membangun citra yang baik pada puskesmas dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas.

Tabel 4. 5 Waktu Pelayanan Puskesmas Ballaparang

No	Kegiatan	Hari	Jam
1.	Loket Pendaftaran	Senin – Kamis	07.30 -14.00
		Jum'at	07.30 -13.00
		Sabtu	07.30 -13.30
2.	Poli Umum	Senin – Kamis	07.30 -14.00
		Jum'at	07.30 -13.00
		Sabtu	07.30 -13.30
3.	Poli Gigi	Senin – Kamis	07.30 -14.00

		Jum'at	07.30 -12.00
		Sabtu	07.30 -13.30
4.	Ruangan Farmasi/Apotek	Senin – Kamis	07.30 -14.00
		Jum'at	07.30 -13.00
		Sabtu	07.30 -13.30
5.	Laboratorium sederhana	Senin – Kamis	07.30 -14.00
		Jum'at	07.30 -13.00
		Sabtu	07.30 -13.30
6.	Ruang medis	Senin – Kamis	07.30 -14.00
		Jum'at	07.30 -13.00
		Sabtu	07.30 -13.30

Sumber :Puskesmas Ballaparang 2024

a) Waktu Kelengkapan Dokumen Pasien

Penting untuk mengutamakan ketepatan waktu dalam kelengkapan dokumen pasien karena hal itu dapat berdampak pada perawatan dan pengobatan yang diberikan kepada pasien. Dokumen yang lengkap memastikan bahwa informasi medis yang diperlukan tersedia untuk tenaga medis yang merawat pasien, Berikut ini hasil penelitian dengan menggunakan metode wawancara para informan.

Wawancara yang dilakukan kepada kepala puskesmas Ibu RY, yang mengemukakan bahwa:

“Kalau berbicara terkait waktu yang digunakan untuk pasien melengkapi dokumen tentunya dek kami akan dan selalu berupaya untuk mempercepat proses kelengkapan dokumen agar pasien juga lebih mudah, nah upaya kami dengan peningkatan sistem dan pelatihan staf sudah dilakukan. Awalnya kami memang kekurangan staf tetapi seiring dengan berjalannya waktu staf kami disini juga semakin bertambah sehingga waktu yang dibutuhkan pada saat menangani pasien melengkapi dokumennya menjadi lebih cepat , namunpun jika ada kondisi khusus atau kebutuhan mendesak, kami akan berusaha menyesuaikan waktu penyelesaian sesuai kebutuhan pasien”. (Hasil wawancara dengan RY, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa kepala

puskesmas sudah melakukan evaluasi dan penambahan staf untuk memperbaiki proses dan alur kerja agar waktu kelengkapan dokumen semakin singkat dan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa waktu kelengkapan dokumen pasien yang singkat membuat proses pelayanan yang cepat dan efisien dapat mengurangi waktu tunggu pasien.

Wawancara selanjutnya kepada Pelayanan jasa administrasi yaitu ibu RN, yang mengemukakan bahwa:

“Kami sebagai staf selalu berkomitmen untuk menyelesaikan kelengkapan dokumen pasien secepat mungkin untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan berjalan dengan baik berdasarkan prosedur operasional standar di Puskesmas tempat kami bekerja”. (Hasil wawancara dengan RN, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa staf di Puskesmas Ballaparang berkomitmen tinggi untuk menyelesaikan kelengkapan dokumen pasien dengan cepat, guna memastikan pelayanan kesehatan berjalan dengan baik sesuai prosedur operasional standar. Hal ini menunjukkan dedikasi mereka dalam memberikan pelayanan optimal kepada pasien.

Wawancara selanjutnya kepada Perawat ahli yaitu ibu SW, yang mengemukakan bahwa :

“Kami sudah menggunakan sistem rekam medis elektronik (EMR) yang dimana pencatatan data pasien secara digital. Dengan EMR, dokter dan tenaga medis bisami langsung memasukkan informasi pasien selama konsultasi atau pemeriksaan, sehingga dengan itu kami rasa bisami mengurangi risiko keterlambatan”. (Hasil wawancara dengan SW, 18 Juli 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa dengan penerapan sistem rekam medis elektronik (EMR) di poli umum, pencatatan data pasien dilakukan secara digital dan real-time. Dengan demikian, EMR tidak hanya meningkatkan efisiensi dan akurasi pencatatan medis tetapi juga mendukung kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik.

Wawancara selanjutnya kepada Apoteker pertama yaitu ibu IDM, yang mengemukakan bahwa :

“Kami mengikuti setiap langkah dalam proses pengisian dan pengelolaan dokumen pasien, termasuk alur kerja, tanggung jawab, dan waktu penyelesaian yang diharapkan. Dengan ini, kami dapat memastikan bahwa proses pengisian dan kelengkapan dokumen pasien di apotek Puskesmas Ballaparang berjalan tepat waktu dan sesuai dengan standar yang ditetapkan”. (Hasil wawancara dengan IDM, 18 Juli 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa apoteker di apotek Puskesmas Ballaparang dapat memastikan bahwa proses pengisian dan kelengkapan dokumen pasien berjalan tepat waktu dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Pendekatan sistematis ini efektif dalam mengatur alur kerja, tanggung jawab, dan waktu penyelesaian sehingga memastikan pelayanan yang optimal kepada pasien.

Wawancara selanjutnya kepada Pranata Laboratorium yaitu ibu H, yang mengemukakan bahwa :

“Kami ada alur kerja mulai dari pengambilan sampel, analisis laboratorium, hingga pelaporan hasil, dengan penekanan pada akurasi dan efisiensi. Dengan ini, kami dapat meminimalkan keterlambatan dan memastikan bahwa dokumen hasil tes pasien lengkap dan diproses tepat waktu, sehingga memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien”. (Hasil wawancara dengan H, 18 Juli 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa dengan menetapkan prosedur pelaksanaan yang jelas dan terperinci untuk setiap tahap proses pengujian dan dokumentasi, pranata laboratorium dapat meminimalkan keterlambatan dan memastikan bahwa dokumen hasil tes pasien lengkap dan diproses tepat waktu, sehingga memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien.

Wawancara selanjutnya kepada Pelayanan rekam medis yaitu ibu NIS, yang mengemukakan bahwa.

“Setiap kali pasien datang untuk konsultasi atau perawatan, data medis mereka diperbarui dan dicatat secara rinci. Sistem rekam medis elektronik (RME) digunakan untuk menyimpan dan mengelola data pasien yang memungkinkan akses cepat dan mudah oleh dokter gigi dan staf medis

lainnya. Dengan jadwal dan sistem yang terorganisir, bagian pelayanan rekam medis memastikan bahwa semua dokumen pasien diproses tepat waktu”. (Hasil wawancara dengan NIS, 18 Juli 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa bagian pelayanan rekam medis di Puskesmas Ballaparang memastikan dokumen pasien lengkap dan diproses tepat waktu dengan mencatat data medis secara rinci, menggunakan sistem rekam medis elektronik (RME), dan menerapkan jadwal serta sistem yang terorganisir. Ini memastikan kelancaran pelayanan kesehatan dan ketersediaan informasi medis saat dibutuhkan oleh tim medis.

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan pasien yaitu ibu NA, yang mengemukakan bahwa :

“Iya saya rasa proses pengurusan dokumen di sini yah cukup cepat dan petugasnya juga sudah membantu sekali mi pada saat saya melengkapi dokumen yang na minta pada saat saya mendaftar”. (Hasil wawancara dengan NA, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa informan merasa puas dengan proses pengisian dokumen yang cepat dan mudah, serta mendapatkan bantuan yang memadai dari staf. Ini menunjukkan bahwa ketika sistem berjalan dengan baik dan staf terlatih, proses kelengkapan dokumen dapat dilakukan dengan efisien.

Senada dengan pernyataan diatas, wawancara selanjutnya kepada ibu NW pasien Puskesmas Ballaparang mengatakan bahwa :

“Semua proses administrasi, mulai dari pendaftaran hingga pengambilan obat, berjalan dengan lancar. Saya merasa sangat terbantu dalam menjalani perawatan medis dan semua kebutuhan kesehatan saya terpenuhi dengan baik dan tepat waktu”. (Hasil wawancara dengan NW, 18 Juli 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pelayanan di Puskesmas Ballaparang sangat memuaskan karena semua proses berjalan dengan lancar dan efisien, dari pendaftaran hingga pengambilan obat.

Senada dengan pernyataan diatas, pendapat Ibu EN pasien Puskesmas Ballaparang mengatakan bahwa :

“Saya merasa dimudahkan karena dokumen yang perlu diisi sudah disiapkan dengan baik sebelumnya. Namun, waktu tunggu untuk pemeriksaan tetap lama meskipun dokumennya sudah lengkap”. (Hasil wawancara dengan EN, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa meskipun dokumen disiapkan dengan baik dan pasien merasa puas dengan proses pengisiannya, waktu tunggu untuk layanan setelah kelengkapan dokumen tetap menjadi masalah. Ini menunjukkan bahwa waktu penyelesaian dokumen tidak selalu berkorelasi dengan percepatan layanan medis.

Wawancara selanjutnya dengan Ibu I, pasien Puskesmas Ballaparang mengatakan bahwa :

“Kalau berdasarkan pengalaman saya proses kelengkapan dokumen disini sangat memakan waktu cukup lama yah baru juga itu bantuan dari staf perlu ditingkatkan lagi supaya lebih mudah kasian kita pahami. Contohnya juga mungkin na sederhanakan saja itu formulir untuk membantu kami dalam pengisian dokumen supaya lebih cepat juga”. (Hasil wawancara dengan I, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa proses pengisian dokumen dianggap rumit dan kurang jelas, memerlukan perbaikan dalam memberikan panduan atau instruksi yang lebih mudah dipahami. Pelatihan tambahan untuk staf dalam memberikan bantuan mungkin diperlukan.

Wawancara selanjutnya dengan Ibu W, pasien Puskesmas Ballaparang mengatakan bahwa :

“Proses pengisian dokumen cukup cepat dan mudah. Staf puskesmas sangat membantu, sehingga tidak ada masalah berarti terkait dengan dokumen”. (Hasil wawancara dengan W, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa proses pengisian dokumen yang cepat dan mudah sudah sangat baik dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap kinerja dari staf yang telah membantu percepatan proses pelayanan

kelengkapan dokumen.

b) waktu penyelesaian administrasi

Ketepatan waktu dalam penyelesaian administrasi di puskesmas adalah kunci dalam memastikan efisiensi layanan kesehatan dan kepuasan pasien. Penyelesaian administrasi yang tepat waktu memungkinkan pasien untuk mendapatkan perawatan dengan cepat dan menghindari penundaan yang tidak perlu. Berikut ini hasil penelitian dengan menggunakan metode wawancara para informan.



Gambar 4.4 Pasien sedang melakukan penyelesaian administrasi

Wawancara yang dilakukan kepada Pelayanan jasa administrasi yaitu ibu RN, yang mengemukakan bahwa :

“Baik kalau untuk hal seperti proses percepatan dalam penyelesaian administrasi pihak kami termasuk sudah mulai mi menggunakan sistem elektronik untuk beberapa aspek administrasi, dan hasilnya kami rasa sudah sangat positif sehingga waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan administrasi juga sudah berkurang secara signifikan, dan pasien tampak lebih puas dengan perubahan ini”. (Hasil wawancara dengan RN, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa hasil positif dari

penerapan sistem elektronik dalam penyelesaian administrasi digitalisasi terbukti mengurangi waktu penyelesaian dokumen dan meningkatkan kepuasan pasien, hal ini menunjukkan keberhasilan dalam meningkatkan efisiensi dengan memanfaatkan teknologi dan meningkatkan koordinasi antar staf.

wawancara selanjutnya dengan Ibu NW, pasien Puskesmas Ballaparang mengatakan bahwa :

"Setiap kali saya berkunjung, proses administrasi seperti pendaftaran selalu diselesaikan dengan cepat, saya tidak perlu menunggu lama dan petugas administrasi selalu siap membantu dengan ramah. Bagi saya menghemat waktu untuk segera mendapatkan perawatan yang diperlukan. Pengalaman ini membuat saya merasa nyaman dan percaya bahwa Puskesmas Ballaparang benar-benar berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pasien". (Hasil wawancara dengan NW, 18 Juli 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa Puskesmas Ballaparang memberikan pelayanan administrasi yang cepat dan ramah, sehingga pasien merasa nyaman dan percaya bahwa mereka berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik.

Senada dengan pendapat diatas, wawancara selanjutnya dengan Ibu NA, pasien Puskesmas Ballaparang mengatakan bahwa :

"Iye menurut saya staf nya itu sudah sangat membantu mi jadi prosesnya saya rasa sudah cukup cepat pada saat mengurus administrasi makanya saya tidak mengalami banyak kesulitan". (Hasil wawancara dengan NA, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pasien yang mendapatkan bantuan dari staf administrasi merasa bahwa proses melengkapi dokumen berjalan lebih cepat. Hal ini menekankan pentingnya peran staf dalam mempercepat waktu.

Selanjutnya wawancara kepada Ibu EN, pasien Puskesmas Ballaparang mengatakan bahwa :

"Saya merasa puas karena proses administrasi di puskesmas berjalan cukup cepat. Saya tidak perlu menunggu lama untuk mengurus dokumen

dan langsung mendapatkan pelayanan”. (Hasil wawancara dengan EN, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan efisiensi waktu penyelesaian administrasi yang cepat di puskesmas, yang mengurangi waktu tunggu dan mempercepat akses ke pelayanan medis. Proses administrasi yang efisien menunjukkan bahwa puskesmas memiliki sistem yang baik dan efektif dalam menangani dokumen pasien.

Selanjutnya wawancara dengan ibu W, pasien Puskesmas Ballaparang mengatakan bahwa :

"Karna adami panduan yang jelas dan terperinci dari staf administasi itu sendiri ya dek, jadi pada saat waktunya pengisian dokumen nah itumi yang saya rasa membuat proses administrasinya puskesmas berjalan lebih lancar dan cepat”. (Hasil wawancara dengan W, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa dengan adanya panduan yang jelas dan terperinci dalam pengisian dokumen membantu pasien menyelesaikan administrasi dengan cepat, menunjukkan bahwa komunikasi dan informasi yang baik dari pihak puskesmas dapat meningkatkan efisiensi proses.

Hal senada juga dikatakan oleh Ibu I, pasien Puskesmas Ballaparang mengatakan bahwa :

"Itu dokumen yang mau diisi di tempat administrasi sederhana ji dan gampang untuk saya pahami dek, nah ini yang bikin ki proses administrasi jadi lebih cepat dan tidak menyulitkan sama sekali saya rasa, itu kalau bagi saya”. (Hasil wawancara dengan I, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa dengan adanya penyederhanaan dokumen dan instruksi yang jelas mempermudah pasien dalam menyelesaikan administrasi dengan cepat. Hal ini menunjukkan keberhasilan puskesmas dalam menyederhanakan proses administrasi, meningkatkan kepuasan dan dalam upaya mengefisienkan waktu yang selama ini banyak dikeluhkan oleh beberapa pasien yang datang.

c) waktu tunggu konsultasi

Ketepatan waktu tunggu konsultasi di puskesmas adalah faktor penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan meningkatkan kepuasan pasien. Berikut ini hasil penelitian dengan menggunakan metode wawancara para informan.



Gambar 4.5 Pasien sedang menunggu antrian untuk konsultasi

Wawancara kepada Pelayanan jasa administrasi yaitu ibu RN, yang mengemukakan bahwa :

“Biasanya itu kalau untuk waktu tunggu yang lama di Puskesmas kenapa sering kali terjadi itu karena tingginya volume pasien yang datang, nah itu sendiri berada diluar kendali kami yah, sedangkan dari pihak puskesmas rata-rata waktu tunggu berkisar antara 15-30 menit tapi bisai juga bervariasi dek karena tergantung ki lagi pada banyak faktor ”.(Hasil wawancara dengan RN, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa staf Puskesmas seringkali melayani jumlah pasien yang sangat banyak dalam satu hari, ruang konsultasi dan fasilitas pendukung lainnya mungkin tidak cukup untuk menampung jumlah pasien yang besar sehingga sering terjadi penumpukan pasien yang harus dilayani dalam waktu yang telah ditentukan.

Selanjutnya wawancara dengan Ibu NW, pasien Puskesmas Ballaparang mengatakan bahwa :

"Saya merasa ketepatan waktu tunggu konsultasi masih belum efektif. Setiap kali saya datang untuk berkonsultasi, saya harus menunggu lebih lama dari yang diharapkan, meskipun sudah datang sesuai dengan jadwal yang diberikan. Hal ini membuat saya merasa tidak nyaman dan kadang-kadang mengganggu jadwal kegiatan saya yang lain". (Hasil wawancara dengan NW, 18 Juli 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa ketepatan waktu tunggu konsultasi di Puskesmas Ballaparang masih belum efektif, menyebabkan ketidaknyamanan dan mengganggu jadwal kegiatan pasien meskipun mereka sudah datang sesuai jadwal yang diberikan.

Selanjutnya wawancara dengan Ibu EN, pasien Puskesmas Ballaparang mengatakan bahwa:

"Saya disini sudah lama mi menunggu dari tadi saya disini tapi sampai sekarang tidak tahu juga kenapa na belum di panggil namaku". (Hasil wawancara dengan EN, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pasien sudah menunggu lama sejak mulai dari setelah melengkapi dokumen pasien dan melakukan penyelesaian administrasi. Hal ini membuat pasien sedikit kesal dan beberapa kali pasien juga mencoba bertanya kepada staf bagian loket pendaftaran terkait dengan namanya yang tak kunjung dipanggil. Selang beberapa saat setelah kami melakukan wawancara nama ibu EN pun akhirnya dipanggil untuk masuk ke dalam ruangan konsultasi.

Selanjutnya wawancara dengan Ibu I, pasien Puskesmas Ballaparang mengatakan bahwa :

"Oh iya kalau saya melihat adami peningkatan dalam hal manajemen waktu tunggu dibandingkan i dari beberapa bulan yang lalu betul-betul pada saat itu saya menunggu hampir setengah jam dek baru dipanggil". (Hasil wawancara dengan I, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa puskesmas telah berhasil melakukan perbaikan dalam manajemen waktu tunggu pasien

dibandingkan dengan beberapa bulan yang lalu. Ini menunjukkan adanya peningkatan dalam efisiensi pelayanan dan pengelolaan antrian, sehingga waktu tunggu bagi pasien menjadi lebih singkat atau lebih tertata dengan baik.

Hal senada juga disampaikan dari ibu W, pasien Puskesmas Ballaparang mengatakan bahwa :

"Pelayanan kesehatan di sini bagus, tapi sayangnya waktu tunggu untuk konsultasi saya rasa masih lumayan terlalu lama menunggu waktu konsultasi". (Hasil wawancara dengan W, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pasien yang mengakui kualitas pelayanan kesehatan yang baik di puskesmas, namun mengekspresikan ketidakpuasan mereka terhadap lamanya waktu tunggu untuk konsultasi. Pasien merasa bahwa meskipun pelayanan medis yang diberikan berkualitas, pengalaman menunggu yang terlalu lama.

Sementara pernyataan lain dikatakan oleh Ibu NA, pasien Puskesmas Ballaparang mengatakan bahwa :

"Ini bukan pertama kalinya saya harus menunggu begitu lama di puskesmas ini nah, kemarin juga waktu saya bawa mama saya berobat menunggu ka juga lumayan lama padahal disini mama saya yah sudah sakit sekali mi na rasa kepalanya menunggu karena saking lamanya itu dan banyaknya mi pasien diluar juga yang antri. Ini saya tidak tahu yah kenapa bisa menumpuk dan panjang sekali antrian padahal kalau saya lihat cepatji loh stafnya datang tapi saya juga tidak tahu kenapa na lama kamma di situ ruangan sampai na bkini antrian itu panjang". (Hasil wawancara dengan NA, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pasien mengalami ketidakpuasan dengan waktu tunggu secara berulang kali pada saat membawa orang tuannya datang untuk berobat di puskesmas.

2. Akurasi Pelayanan

Akurasi pelayanan merujuk pada ketepatan dan keakuratan dalam memberikan diagnosis, pengobatan, dan perawatan kepada pasien. Akurasi pelayanan sangat

penting untuk memastikan bahwa pasien mendapatkan perawatan yang optimal sesuai dengan kondisi mereka

a) Akurasi data identitas

Akurasi pelayanan data identitas di puskesmas bisa bervariasi tergantung pada beberapa faktor, termasuk sistem administrasi yang digunakan, pelatihan staf, kepatuhan terhadap prosedur, dan tingkat teknologi yang tersedia.

Tabel 4. 6 Akurasi Data Pegawai Puskesmas Ballaparang

No	Nama	Bagian Pelayanan	Pendidikan
1.	dr. Rezki Yulianti	Plt. Kepala Puskesmas	Dokter umum
2.	drg. Nursyamsi	Dokter gigi Madya	Dokter gigi
3.	dr. Elviera	Dokter madya	Dokter umum
4.	Suryanti, SKM,M.Kes	Epidemiologi Kesehatan Madya	Sarjana Kesehatan Masyarakat Magister Kesehatan
5.	Sri Wahyuni AT,S.Kep, Ns	Perawat Ahli Madya	Sarjana keperawatan
6.	Sabaria	Asisten Apoteker Penyelia	Diploma III
7.	Nurmah B, S. TR.Keb	Bidan ahli muda	Sarjana Terapan Kebidanan
8.	Nurlinda, SKM	Pelaksana	Sarjana Kesehatan Masyarakat
9.	Hamriani, Amd. Keb	Bidan penyelia	Diploma III Kebidanan
10.	Nanang Purnama, S.Kep, Ners	Perawat ahli muda	Sarjana Keperawatan
11.	Hanapiah, SKM, M.Kes	PKM. Muda	Sarjana Kesehatan Masyarakat Magister Kesehatan
12.	Febbiyolla Setia ninggrum, S.Kep, Ns	Perawat ahli muda	Sarjana keperawatan
13.	Fianti Haidi, AMK	Perawat penyelia	Diploma III Analisis Kesehatan
14.	Adi jusniati Sar, S.Kep	Perawat ahli muda	Sarjana Keperawatan
15.	Warda, S. Si, Apt	Apoteker muda	Sarjana Farmasi, Apoteker
16.	Hasraeni Celsius, S Kep, Ns	Perawat muda	Sarjana keperawatan

17.	Suhaemi, AMKG	Perawat gigi penyelia	Diploma III Analisis Kesehatan Gigi
18.	Darmawati, AMd.AK	PLK penyelia	Diploma III Analisis Kesehatan
19.	Aryansih Nugrah Setia Dewi, S. GZ	Nutrisionis ahli pertama	Sarjana Gizi
20.	Deacy Lallo, S, Kep, Ns	Perawat ahli muda	Sarjana keperawatan
21.	dr. Husnul Khatimah Bima	Dokter pertama	Dokter umum
22.	Irma Damayanti Mannan, S.Si. Apt	Apoteker pertama	Sarjana Farmasi, Apoteker
23.	Ns. Arham, S.Kep	Perawat ahli pertama	Sarjana keperawatan
24.	Irabuana, SKM	Epid. Kesehatan ahli pertama	Sarjana Kesehatan Masyarakat
25.	Amalia Yuana Dewi, A.Md. Keb	Bidan terampil	Diploma III Kebidanan
26.	Andi Agustriani, A. Md Keb	Bidan terampil	Diploma III Kebidanan
27.	Nur Indah Sari, A.Md. RMIK	Rekam medis pelaksana terampil	Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
28.	Hairunnisa, Amd.Anakes	Peranata laboratorium kesehatan terampil	Amd.Anakes
29.	Ririn Nirmala	Pelayanan jasa administrasi	Laskar pelangi
30.	Moh. Yusuf Gede, SH	Pelayanan jasa administrasi	Laskar pelangi

Sumber : Puskesmas Ballaparang 2024

Wawancara kepada Pelayanan jasa administrasi yaitu ibu RN, yang mengemukakan bahwa :

“Iya dek tentu saja akurasi data identitas bagi pasien itu menjadi sangat penting untuk kami juga tentunya memiliki prosedur verifikasi saat pendaftaran, di mana pasien diminta untuk menunjukkan dokumen resmi seperti KTP atau KK. Nah kemudian data itulah yang kemudian kami cocokkan dan dimasukkan ke dalam sistem informasi kami. Selain itu kami selalu mendorong pasien untuk memperbarui data mereka secara berkala, terutama jika ada perubahan alamat, nomor telepon, atau informasi kontak darurat. Ini juga sangat penting untuk memastikan bahwa kami memiliki informasi terbaru untuk situasi darurat atau penelusuran kontak”. (Hasil wawancara dengan RN, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa staf puskesmas menegaskan bahwa akurasi data identitas pasien sangat penting untuk memastikan

penanganan identitas yang tepat. Staf yang sadar akan pentingnya akurasi data identitas akan lebih berhati-hati dalam mencatat informasi.

Wawancara selanjutnya kepada Pelayanan rekam medis yaitu ibu NIS, yang mengemukakan bahwa :

“Setiap kali pasien mendaftar, petugas rekam medis memverifikasi identitas pasien menggunakan dokumen resmi seperti kartu identitas atau kartu BPJS. Data yang diperoleh kemudian dicatat secara rinci dan dimasukkan ke dalam sistem rekam medis elektronik (RME). Sistem ini dilengkapi dengan fitur keamanan untuk melindungi data pasien, ”. (Hasil wawancara dengan NIS, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa bagian pelayanan rekam medis di Puskesmas Ballaparang memastikan data identitas pasien tetap akurat, aman, dan terlindungi dengan memverifikasi identitas menggunakan dokumen resmi, mencatat data secara rinci dalam sistem rekam medis elektronik (RME), dan melakukan verifikasi ulang untuk setiap perubahan data. Langkah-langkah ini mendukung pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien.

Selanjutnya wawancara dengan Ibu NW, pasien Puskesmas Ballaparang mengatakan bahwa :

“Saya sangat puas dengan akurasi data identitas yang dikelola oleh pihak puskesmas. Setiap kali saya melakukan pendaftaran atau perpanjangan resep, data identitas saya selalu tercatat dengan benar tanpa kesalahan. Hal ini mempermudah proses administrasi dan memastikan bahwa saya menerima perawatan yang sesuai dengan riwayat kesehatan saya. Keakuratan data identitas juga memberikan rasa aman dan nyaman ”. (Hasil wawancara dengan NW, 18 Juli 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pelayanan di Puskesmas Ballaparang dalam mengelola akurasi data identitas sangat memuaskan bagi saya sebagai pasien.

Hal senada juga disampaikan dari ibu I, pasien Puskesmas Ballaparang mengatakan bahwa :

“Kalau dari pengalaman saya di puskesmas ini saya selalu berfikir positif karena saya rasa tentunya mereka pasti memastikan kalau data identitas yang mereka masukkan sudah benar agar memudahkan juga bagi staf toh

pada saat proses pelayanan”. (Hasil wawancara dengan I, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa berdasarkan dari pengalaman pasien di puskesmas selalu menyenangkan dan memuaskan karena pihak puskesmas secara konsisten memastikan bahwa data identitas pasien tetap akurat karena mereka tahu bahwa data identitas mereka dikelola dengan baik.

Wawancara selanjutnya dengan informan EN, pasien Puskesmas Ballaparang mengatakan bahwa :

“Sejauh ini dari pengalaman saya sebagai pasien yang selalu datang berobat di puskesmas ini yaa bagi saya pada saat saya mengurus data identitas di puskesmas saya rasa sudah sangat mudah dan cepat karena mereka selalu memeriksa dan selalu memperbaiki data dengan teliti saya rasa begitu”. (Hasil wawancara dengan EN, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pasien memiliki kepercayaan yang telah terbentuk dari interaksi yang berulang dengan pihak puskesmas. Petugas di puskesmas juga secara konsisten memeriksa dan memperbaiki data pasien dengan cermat.

Selanjutnya wawancara dengan Ibu NA, pasien Puskesmas Ballaparang mengatakan bahwa :

“Dulu itu dek saya pernah kejadian yang pas waktu setelah pemasukan data saya, disitu saya baru sadar kalau ternyata nomor telepon saya masih yang lama. Saya langsung hubungi mi bagian administrasinya dan alhamdulillah tanpa lama-lama mereka dengan cepat mengubahnya di sistem mereka”. (Hasil wawancara dengan NA, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pasien merasa puas karena masalah terkait nomor telepon lama dapat diselesaikan dengan cepat tanpa masalah. Ini mencerminkan kecepatan dan keefisienan layanan administrasi puskesmas dalam memperbarui data pasien, sehingga memastikan keakuratan informasi yang mereka miliki menunjukkan respons cepat dan efisien dari pihak puskesmas dalam menangani permintaan perubahan data.

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Ibu W yang merupakan salah satu

pasien Puskesmas Ballaparang yang ditemui di kursi antrian pasien, yang mengatakan bahwa :

"Saya selalu yakin ji dengan keamanan data di puskesmas ini dan saya juga percaya kalau informasi pribadi saya akan na lindungi ji dengan baik dan tidak ada kesalahan pada saat mereka mencatat identitas saya karena pada saat saya memberikan data saya sudah menjawab dengan teliti dan benar". (Hasil wawancara dengan W, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pasien menyatakan kepercayaan yang tinggi terhadap sistem manajemen data di puskesmas, serta tanggung jawab pribadi dalam memberikan informasi yang akurat.

b) Akurasi data medis

Akurasi data medis di puskesmas penting karena mempengaruhi kualitas perawatan pasien secara signifikan. Data medis yang akurat memastikan bahwa informasi mengenai kondisi kesehatan pasien, riwayat penyakit, alergi, dan pengobatan sebelumnya tersedia dengan benar. Ini membantu tenaga medis membuat keputusan yang tepat dan memberikan perawatan yang sesuai. Berikut ini hasil penelitian dengan menggunakan metode wawancara para informan.

Tabel 4. 7 Akurasi Data Medis Pasien

No	Nama pasien	Tanggal kunjungan	Keluhan utama	Diagnosa	Tindakan & Pengobatan	Rencana tindak lanjut
1.	Nur Wahyuni	5 Juni 2024	Nyeri kepala yang sangat lama dirasakan	Migrain	- Paracetamol 500 mg, 3 kali sehari - Hindari stres	Kontrol 2 minggu lagi jika gejala tidak membaik.
2.	Indah	5 Juni 2024	Kulit Gatal dan memerah	Dermatitis Alergi	- Pemeriksaan kulit, identifikasi pemicu alergi. - Krim kortikosteroid topikal untuk meredakan gatal	Kontrol jika tidak ada perbaikan atau gejala memburuk.

3.	Erna Ningsih	5 Juni 2024	Nyeri Perut dan Mual	Gastritis Akut	<ul style="list-style-type: none"> - Pemeriksaan abdomen, penilaian pola makan - Omeprazole 20 mg, 1 kali sehari sebelum makan. - Hindari makanan pedas dan asam. 	Kontrol dalam 2 minggu dan evaluasi diet.
4.	Nur Aeni	5 Juni 2024	Batuk Berdahak	Pemeriksaan fisik, auskultasi paru.	<ul style="list-style-type: none"> - Ambroxol 30 mg, 2 kali sehari. - Inhalasi uap untuk membantu meredakan batuk. 	Kontrol dalam 1 minggu atau jika gejala memburuk.
5.	Wahidah	5 Juni 2024	Nyeri Pinggang	Nyeri Punggung Bawah Akut	<ul style="list-style-type: none"> - Pemeriksaan fisik, evaluasi postur dan aktivitas. - Analgesik seperti ibuprofen 400 mg, 3 kali sehari. - Latihan peregangan dan postur. 	Kontrol dalam 1 minggu atau jika nyeri berlanjut.

Sumber : Rekam medis Puskesmas Ballaparang 2024

Wawancara kepada Pelayanan jasa administrasi yaitu ibu RN, yang mengemukakan bahwa :

“Tentu saja kami sangat memperhatikan akurasi data medis pasien karena itu untuk memastikan setiap informasi yang tercatat benar dan sesuai, sangat penting untuk kami selalu melakukan verifikasi data medis pasien agar tidak terjadi kesalahan toh dalam diagnosis atau perawatannya pasien nantinya. Kami mengedepankan keakuratan data medis sebagai dasar dalam menyusun rencana perawatan yang tepat untuk setiap pasien, setiap kali ada perubahan kondisi pasien, kami melakukan update data medis secara teliti untuk mencerminkan informasi terbaru”. (Hasil wawancara dengan RN, 18 Juli 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa staf puskesmas sangat memperhatikan dan mengutamakan akurasi data medis pasien.. Setiap kali ada perubahan kondisi pasien, mereka dengan teliti mengupdate data medis untuk memastikan bahwa informasi yang tercatat selalu terbaru dan akurat.

Wawancara selanjutnya dengan informan EN, pasien di Puskesmas Ballaparang yang mengemukakan bahwa :

“Pelayanan di puskesmas ini sangat baik, termasuk dalam mengelola dan mencatat data medis dengan teliti hal ini memberikan kepercayaan tambahan dalam perawatan yang saya terima di puskesmas ini”. (Hasil wawancara dengan EN, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Hal ini mencerminkan ketelitian staf medis dalam mencatat informasi medis, termasuk riwayat penyakit, hasil tes, dan pengobatan yang diberikan.

Wawancara selanjutnya kepada ibu W, pasien di Puskesmas Ballaparang yang mengemukakan bahwa :

“Yaa kalau dari saya sendiri, saya merasa yakin dengan apa yang dikatakan oleh dokter dan perawat terkait dengan apa yang saya terima karena data medis yang tercatat pasti sudah dipelajari dengan baik di puskesmas ini. Begitu kalau bagi saya”. (Hasil wawancara dengan W, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pasien betul-betul sudah sangat mempercayai terkait data diagnosis yang diberikan oleh dokter karena pasien percaya bahwa dokter dan perawat telah mempelajari dengan baik data medis mereka sebelum memberikan informasi atau rekomendasi.

Wawancara selanjutnya kepada ibu I, pasien di Puskesmas Ballaparang yang mengemukakan bahwa :

“Saya rasa upaya puskesmas dalam memastikan setiap detail data medis saya tercatat dengan benar dan sudah lengkap, saya juga yakin sekali terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas akan peduli dan bertanggung jawab terhadap informasi medis kami”. (Hasil wawancara dengan I, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan ini menunjukkan bahwa puskesmas berhasil membangun kepercayaan yang kuat dari pasien melalui pendekatan yang cermat dalam manajemen data medis dan pelayanan kesehatan yang mereka berikan.

Selanjutnya wawancara dengan Ibu NW, pasien Puskesmas Ballaparang mengatakan bahwa :

“Setiap kali saya berkonsultasi atau mendapatkan perawatan, catatan medis saya selalu terdokumentasi dengan baik dan akurat. Hal ini sangat membantu dalam memastikan bahwa diagnosis dan perawatan yang saya terima sesuai dengan kondisi kesehatan saya yang sebenarnya”. (Hasil wawancara dengan NW, 18 Juli 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa dokumentasi yang baik dan akurat dari catatan medis di Puskesmas Ballaparang sangat membantu dalam memastikan bahwa setiap diagnosis dan perawatan sesuai dengan kondisi kesehatan yang sebenarnya.

c) Akurasi informasi layanan dan biaya

Akurasi informasi layanan dan biaya merujuk pada seberapa tepat dan akurat informasi yang diberikan mengenai layanan atau produk tertentu, serta biaya yang terkait dengannya. Akurasi informasi mengenai layanan dan biaya di puskesmas bisa berbeda-beda tergantung pada lokasi dan kebijakan masing-masing puskesmas.

Tabel 4. 8 Tabel Informasi Pelayanan di Puskesmas Ballaparang

No	Nama Pegawai	Jabatan	Jumlah Pegawai	Hari Pelayanan	Jam Masuk	Jam Pulang
1.	dr. Rezki Yulianti	Dokter Umum	3	Senin-Sabtu	07.30	14.00
2.	drg. Nursyamsi	Dokter Gigi	2	Senin-Sabtu	07.30	14.00
3.	Sri Wahyuni, AT, S.Kep, Ns	Perawat	10	Senin-Sabtu	07.30	14.00
4.	Irma Damayanti Mannan, S.Si. Apt	Apoteker	3	Senin-Sabtu	07.30	14.00
5.	Ririn Nirmala	Administrasi	2	Senin-Sabtu	07.30	14.00
6.	Nurmah B, S. TR.Keb	Bidan	4	Senin-Sabtu	07.30	14.00
7.	Suryanti, SKM,M.Kes	Pelaksana	6	Senin-Sabtu	07.30	14.00

Sumber : Pelayanan Jasa Administrasi Puskesmas Ballaparang

Tabel 4. 9 Tabel Layanan biaya di Puskesmas Ballaparang

No	Jenis Pelayanan	Deskripsi	Biaya
1.	Konsultasi Dokter	Pelayanan konsultasi medis oleh dokter umum	Ditanggung BPJS
2.	Pemeriksaan Kesehatan Umum	Pemeriksaan umum termasuk pengukuran tekanan darah, suhu tubuh, dll.	Ditanggung BPJS
3.	Imunisasi Anak	Pemberian vaksin untuk anak-anak	Ditanggung BPJS
4.	Pemeriksaan Laboratorium	Tes laboratorium seperti darah, urine, dll.	Ditanggung BPJS
5.	Rawat Jalan	Pelayanan medis yang tidak memerlukan rawat inap	Ditanggung BPJS
6.	Pengobatan Obat	Pemberian obat sesuai resep dokter atau obat bebas	Ditanggung BPJS
<p>Catatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biaya untuk layanan yang terdaftar di BPJS umumnya ditanggung sepenuhnya oleh BPJS kesehatan, sehingga pasien tidak perlu membayar biaya tambahan. • Sedangkan, untuk layanan yang tidak sepenuhnya ditanggung oleh BPJS atau layanan tambahan, mungkin ada biaya administrasi atau biaya tambahan yang perlu dibayar oleh pasien. 			

Sumber : Pelayanan Jasa Administrasi Puskesmas Ballaparang

Wawancara kepada Ibu RY selaku kepala Puskesmas Ballaparang yang mengatakan bahwa :

“Iya betul yang terkait dengan ketepatan atau keakuratan informasi layanan dan biaya di puskesmas kami merupakan prioritas utama, untuk memastikan bahwa semua pasien mendapatkan layanan yang sesuai dengan yang mereka butuhkan tanpa adanya kebingungan terkait biaya. Kami berkomitmen untuk menyediakan informasi yang jelas, akurat, dan transparan untuk memastikan pelayanan yang adil bagi semua pasien seperti itu”. (Hasil wawancara dengan RY, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa Puskesmas mengutamakan kepastian bahwa semua informasi yang disampaikan kepada pasien mengenai layanan kesehatan dan biayanya adalah akurat, pernyataan ini

mencerminkan kualitas layanan kesehatan dengan memberikan informasi yang akurat, transparan, dan adil kepada semua pasien, sehingga mereka dapat menerima perawatan yang mereka perlukan tanpa kekhawatiran terkait biaya.

Wawancara selanjutnya kepada Pelayanan jasa administrasi yaitu ibu RN, yang mengemukakan bahwa :

“Kami sudah berupaya dalam memberikan estimasi biaya dengan mempertimbangkan prosedur medis yang diperlukan, namun biaya akhir dapat bervariasi tergantung lagi yaa pada kondisi pasien itu sendiri, Untuk pasien tanpa kartu BPJS, biaya layanan akan diinformasikan kepada pasien sebelum pemeriksaan dimulai.” (Hasil wawancara dengan RN, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa meskipun estimasi biaya telah diberikan dengan mempertimbangkan prosedur medis yang diperlukan, biaya akhir bisa berbeda-beda tergantung pada kondisi spesifik dari pasien itu sendiri. Untuk pasien yang tidak memiliki kartu BPJS, biaya layanan akan dijelaskan kepada pasien sebelum pemeriksaan dimulai. Artinya, biaya akhir bisa lebih tinggi atau lebih rendah dari estimasi awal, tergantung pada kebutuhan medis dan kondisi pasien saat pemeriksaan dilakukan.

Selanjutnya wawancara dengan Ibu NW, pasien Puskesmas Ballaparang mengatakan bahwa :

“Setiap kali saya mengunjungi puskesmas, saya selalu diberikan informasi yang jelas dan transparan mengenai layanan yang tersedia serta biaya yang terkait”. (Hasil wawancara dengan NW, 18 Juli 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa transparansi dalam memberikan informasi mengenai layanan dan biaya di Puskesmas Ballaparang sangat membantu. Hal ini membantu memahami dengan jelas apa yang akan diterima dan biaya yang terkait sebelum menerima perawatan medis. Dengan demikian, hal tersebut dapat mengurangi kekhawatiran terkait biaya yang tidak terduga.

Wawancara selanjutnya yang dilakukan kepada Ibu I, pasien Puskesmas Ballaparang yang mengatakan bahwa :

"Kalau saya bisa berpendapat saya merasa biaya pengobatan di puskesmas ini terlalu tinggi dibandingkan dengan kualitas layanan yang diberikan. Saya merasa tidak sebanding dengan biaya yang sudah saya kasih keluar begitu". (Hasil wawancara dengan I, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pasien merasa biaya yang sudah dikeluarkan untuk pengobatan di puskesmas tidak sebanding dengan kualitas layanan yang di terima. Pasien merasa bahwa meskipun telah membayar biaya tertentu, pelayanan medis yang diberikan tidak memenuhi harapan atau standar yang diharapkan .

Wawancara selanjutnya yang dilakukan kepada Ibu EN, pasien Puskesmas Ballaparang yang mengatakan bahwa :

"Dari pengalaman awal pada saat saya datang untuk berobat di puskesmas ini informasi tentang prosedur dan biaya pengobatan di puskesmas tidak jelas, hal ini lantas membuat saya merasa kebingungan dan terbebani". (Hasil wawancara dengan EN, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pasien merasa bahwa informasi yang diberikan mengenai prosedur medis yang akan dilakukan dan biaya yang akan dikenakan di puskesmas tidak cukup jelas atau transparan.

Wawancara selanjutnya yang dilakukan kepada Ibu NA, pasien Puskesmas Ballaparang yang mengatakan bahwa :

"Saya tidak puas dengan pelayanan di sini karena informasi yang saya dapatkan sering tidak akurat dengan kenyataan yang ada di puskesmas setelah saya datang". (Hasil wawancara dengan NA, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa ketidakpuasan terhadap pelayanan di puskesmas karena sering kali informasi yang diberikan tidak akurat. Ini bisa berarti bahwa ketika mencari informasi tentang kondisi kesehatan atau prosedur medis tertentu, pasien atau pengunjung puskesmas mungkin menerima informasi yang salah atau tidak tepat.

Wawancara selanjutnya yang dilakukan kepada Ibu W, pasien Puskesmas

Ballaparang yang mengatakan bahwa :

"Pendapat orang berbeda beda yah tetapi bagi saya, saya merasa puas dengan layanan kesehatan di puskesmas ini karena biaya yang ditetapkan sangat adil dan sesuai dengan kualitas pelayanan yang sudah diberikan." (Hasil wawancara dengan W, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa biaya yang dikenakan oleh puskesmas dianggap wajar dan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat setempat.

Berikut ini adalah layanan jenis penyakit yang masuk kategori pembayaran ketika pasien tidak memiliki BPJS di Puskesmas Ballaparang yang dapat dilihat pada tabel 4. 10 dibawah ini

Tabel 4. 10 Jenis pelayanan berbayar di Puskesmas Ballaparang

No	Jenis Layanan	Biaya (IDR)
1.	Pemeriksaan Dokter Gigi	60.000
2.	Pengobatan Luka	20.000
3.	Tes Gula Darah	25.000
4.	Konseling Gizi	35.000
5.	Pemeriksaan Kehamilan	25.000

Sumber : Puskesmas Ballaparang 2024

3. Kesopanan dan Keramahan

Kesopanan dan keramahan di Puskesmas adalah aspek penting yang mempengaruhi pengalaman pasien serta kualitas layanan kesehatan. Ketika seorang pasien merasa nyaman dengan petugas kesehatan, hal ini akan menciptakan dasar yang kuat untuk keterlibatan pasien dalam perawatan kesehatan mereka sendiri. Rasa nyaman ini dapat dipengaruhi oleh sikap sopan dan ramah petugas kesehatan.

a) Memberikan informasi

Kesopanan dan keramahan sangat penting dalam memberikan informasi di puskesmas karena hal tersebut dapat memengaruhi pengalaman dan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan dalam mengkomunikasikan informasi dengan cara yang jelas dan terbuka, menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien tanpa jargon medis yang berlebihan. Berikut ini hasil penelitian dengan menggunakan metode wawancara para informan.



Gambar 4.6 Staf Puskesmas sedang memberikan informasi kepada pasien

Wawancara yang dilakukan kepada kepala puskesmas Ibu RY, yang mengemukakan bahwa:

“Tentunya dek kami telah menyediakan informasi yang lengkap terkait kondisi kesehatan dan prosedur pengobatan kepada pasien kami untuk memastikan bahwa mereka memahami dengan baik setiap informasi yang kami sampaikan kepada pasien disiapkan untuk membantu mereka saat mau membuat keputusan yang tepat mengenai perawatan kesehatan mereka dan kami sangat mengupayakan ketika menyampaikan informasi itu kepada pasien dengan nada suara yang tenang dan ramah”. (Hasil wawancara dengan RY, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pihak Puskesmas telah menyediakan informasi yang lengkap tentang kondisi kesehatan dan prosedur pengobatan kepada pasien-pasiennya. dengan tujuan untuk memastikan bahwa

setiap informasi yang telah mereka sampaikan dapat dipahami dengan baik oleh pasien,

Wawancara selanjutnya kepada Pelayanan jasa administrasi yaitu ibu RN, yang mengemukakan bahwa :

"Kalau dari saya, saya selalu akan menjelaskan dengan detail prosedur pengobatan yang akan pasien jalani, saya juga memastikan bahwa pasien selalu merasa nyaman dan terinformasi sepenuhnya mengenai perawatan di Puskesmas Ballaparang ini. Nah kalau membahas terkait dengan adanya beberapa pasien yang merasa penyampaian informasi dari kami yang dianggap kurang jelas, tidak sopan dan ramah disini saya akan sedikit menjelaskan yah bahwasanya sebenarnya suara kami yang besar dan terkadang dianggap membentak pasien itu karena biasanya ada pasien yang sudah kami jelaskan berkali-kali tetapi belum paham dan mengerti makanya disitu kami berusaha untuk menjelaskan lagi secara tegas agar tidak selalu berulang nah ketika penyampain informasi dengan (Hasil wawancara dengan RN, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa staf selalu berkomitmen untuk menjelaskan dengan detail prosedur pengobatan kepada pasien, serta memastikan bahwa mereka merasa nyaman dan sepenuhnya terinformasi mengenai perawatan di Puskesmas Ballaparang.

Selanjutnya wawancara dengan Ibu NW, pasien Puskesmas Ballaparang mengatakan bahwa :

"saya merasa sangat puas dengan tingkat kesopanan dan keramahan saat pemberian informasi oleh petugas puskesmas. Setiap kali saya meminta informasi atau bertanya tentang prosedur medis atau kondisi kesehatan saya, petugas selalu dengan ramah menjawab dengan jelas dan sabar. Mereka memberikan penjelasan yang mudah dipahami". (Hasil wawancara dengan NW, 18 Juli 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa tingkat kesopanan dan keramahan petugas di Puskesmas Ballaparang saat memberikan informasi sangat memuaskan. Mereka selalu dengan ramah dan sabar memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami.

Wawancara lain yang dilakukan kepada Ibu EN, pasien Puskesmas Ballaparang yang mengemukakan bahwa :

“Menurut saya yah dek, saya jujur merasa kurang nyaman dan puas dengan cara staf nya saat memberikan informasi karena mereka itu seperti kurang sabar dan terburu-buru, nda tau juga apa yang kasih buru-buru i padahal saya lihat antrian di belakang saya itu tidak terlalu panjang ji”. (Hasil wawancara dengan EN, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pasien merasa kurang nyaman dan tidak puas dengan cara staf memberikan informasi. Mereka merasa bahwa staf terlihat kurang sabar dan terburu-buru, meskipun tidak ada alasan yang jelas mengapa pelayanan diberikan dengan terburu-buru, mengingat antrian tidak terlalu panjang di belakang pasien tersebut.

Senada dengan pernyataan diatas maka wawancara selanjutnya dengan informan W, pasien di Puskesmas Ballaparang yang mengemukakan bahwa:

“Berdasarkan dari pengalaman saya kadang-kadang itu saya merasa tidak nyaman dengan ekspresi muka dan ekspresi tubuhnya staf kalau memberikan informasi, menurut saya yah mungkin mereka bisa lebih memperhatikan cara mereka waktu berkomunikasi dengan kami pasien yang lebih tua dari mereka”. (Hasil wawancara dengan W, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pasien kadang-kadang pasien merasa tidak nyaman dengan cara staf mengungkapkan ekspresi wajah dan bahasa tubuh mereka saat memberikan informasi. Pasien berpendapat bahwa mereka seharusnya lebih memperhatikan cara mereka berkomunikasi dengan pasien yang lebih tua daripada mereka.

Wawancara selanjutnya dengan Ibu I, pasien Puskesmas Ballaparang mengatakan bahwa :

“Ini adalah pengalaman pertama saya datang ke puskesmas ini dan karena saya merasa adanya ketidakramahan dari staf di bagian loket pendaftaran itu membuat saya ragu mi dan berfikir dua kali untuk kembali ke tempat ini untuk perawatan berikutnya”. (Hasil wawancara dengan I, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa sikap kurang ramah dari staf pelayanan membuat pasien merasa tidak nyaman atau tidak dihargai selama kunjungan mereka.

Pernyataan berbeda justru diungkapkan oleh Ibu NA, yang mengatakan bahwa :

“Menurut saya sebagai pasien yang sudah lama disini saya sangat terkesan dengan sikap staf yang sangat ramah dan sopan karena mereka menjelaskan semua informasi dengan sangat baik, mereka juga selalu memberikan informasi dengan ramah dan sabar”. (Hasil wawancara dengan NA, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa sebagai pasien yang sudah lama berada di tempat tersebut, pengalaman dengan staf sangat positif. Pasien merasa terkesan dengan sikap mereka yang ramah dan sopan dalam memberikan informasi.

b) kesiapan menanggapi pertanyaan

Menanggapi pertanyaan dengan sopan dan ramah bisa menciptakan lingkungan yang positif dan menyenangkan, baik dalam percakapan sehari-hari maupun dalam situasi yang lebih formal seperti dalam menanggapi pertanyaan pasien. Hal ini menciptakan kesan bahwa puskesmas memberikan layanan yang efisien dan peduli Berikut ini hasil penelitian dengan menggunakan metode wawancara para informan.

Wawancara yang dilakukan kepada kepala puskesmas Ibu RY, yang mengemukakan bahwa:

“Kami tentunya selalu berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Tim kami juga sudah terlatih untuk merespons pertanyaan pasien dengan cepat dan informatif, baik secara langsung di puskesmas maupun melalui layanan telepon dan media sosial. Setiap anggota staf kami memahami pentingnya memberikan informasi yang akurat dan mudah dipahami oleh pasien”. ”. (Hasil wawancara dengan RY, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pasien dengan staf yang terlatih dan saluran komunikasi yang beragam, puskesmas berusaha memastikan bahwa setiap pertanyaan pasien dapat dijawab dengan cepat dan akurat. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa pasien selalu merasa didukung

dan diberi informasi yang mereka butuhkan untuk kesehatan mereka.

Wawancara selanjutnya kepada Pelayanan jasa administrasi yaitu ibu RN, yang mengemukakan bahwa :

“Puskesmas kami menerapkan pendekatan yang ramah pasien , kami berusaha untuk selalu tanggap dan responsif terhadap kebutuhan serta pertanyaan pasien. Setiap pertanyaan pasien sangat penting bagi kami, dan kami berkomitmen untuk memberikan jawaban yang jelas dan tepat waktu”. (Hasil wawancara dengan RN, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa Puskesmas tidak hanya menunggu pasien datang dengan pertanyaan atau kebutuhan, tetapi proaktif dalam merespons dan menindaklanjutinya dengan cepat. Tanggap berarti siap sedia untuk merespons segera, sementara responsif berarti menyesuaikan tindakan berdasarkan kebutuhan atau pertanyaan yang spesifik dari pasien.

Wawancara selanjutnya kepada Perawat ahli yaitu ibu SW, yang mengemukakan bahwa :

“kami sangat mengutamakan kesopanan dan keramahan dalam menanggapi setiap pertanyaan pasien dengan penuh perhatian, menjawab pertanyaan dengan jelas, dan memberikan informasi dengan sikap yang menghormati. Kami menyadari bahwa sikap yang sopan dan ramah dapat membantu menciptakan lingkungan yang lebih nyaman dan mendukung bagi pasien untuk mengajukan pertanyaan dan menyampaikan kekhawatiran mereka”. (Hasil wawancara dengan NIS, 18 Juli 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa Puskesmas Ballaparang mengutamakan kesopanan dan keramahan dalam menanggapi setiap pertanyaan pasien.

Wawancara selanjutnya kepada Dokter gigi yaitu ibu N, yang mengemukakan bahwa :

“Dengan memberikan perhatian penuh dan mendengarkan secara aktif setiap keluhan atau pertanyaan yang diajukan kami menanggapi dengan bahasa yang mudah dipahami. Sikap ramah kami tunjukkan melalui kontak mata, senyuman, dan nada bicara yang menenangkan, serta dengan memberikan jawaban yang jujur dan informatif. Kami juga meluangkan waktu untuk menjelaskan berbagai opsi perawatan yang tersedia, beserta keuntungan dan risikonya, sehingga pasien dapat membuat keputusan yang tepat dengan rasa percaya diri”. (Hasil wawancara dengan N, 18

Juli 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa dokter gigi responsif dan ramah dalam mendengarkan dan menanggapi pertanyaan serta kekhawatiran pasien.

Selanjutnya wawancara dengan Ibu NW, pasien Puskesmas Ballaparang mengatakan bahwa :

“Setiap kali saya memiliki pertanyaan tentang kondisi Kesehatan, mereka selalu dengan ramah dan sabar memberikan penjelasan yang detail dan mudah dipahami”. ”. (Hasil wawancara dengan NW, 18 Juli 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa tingkat kesopanan dan keramahan pegawai di Puskesmas Ballaparang dalam menanggapi pertanyaan mengenai kondisi kesehatan memberikan penjelasan yang detail dan mudah dipahami, menciptakan lingkungan yang mendukung dan membantu pasien merasa lebih terhubung dengan proses perawatan.

Wawancara lain dilakukan kepada Ibu I, pasien Puskesmas Ballaparang yang mengatakan bahwa :

“Tadi saya merasa diperlakukan dengan tidak sopan waktu saya mencoba meminta informasi toh di loketnya karena itu staf saya lihat kayak tidak mau sekali na kasih ki waktu untuk bertanya. Nah disitu saya bilang mi bahwa saya itu bu memahami situasi ta kalo sibuk ki, tetapi saya percaya komunikasi yang lebih ramah pasti bisa bikin ini proses lebih mudah bagi kita semua toh supaya sama-sama enak ki begitue”. (Hasil wawancara dengan I, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pasien merasa bahwa cara staf merespons atau menanggapi pertanyaannya tidak sopan. Ini bisa berarti staf kurang memperlihatkan sikap ramah, tidak sabar, atau tidak memberikan perhatian yang memadai terhadap pertanyaan yang diajukan pasien.

Hal senada juga dikatakan saat wawancara lain yang dilakukan kepada Ibu W, pasien Puskesmas Ballaparang yang mengatakan bahwa :

“Pelayanan yang saya dapat hari ini justru kurang ramah, saya merasa tidak nyaman karena tadi ada respon mereka yang terasa kasar dan tidak professional sebagai staf yang terkesan kurang peduli dan tidak

sabar saat saya mau bertanya. Saya menghargai bantuan yang saya terima yah, tapi alangkah akan lebih baik jika stafnya bisa bersikap lebih ramah saat menjawab pertanyaan, dan bukan hanya ke saya saja tetapi ke pasien yang lain juga mestinya staf bersikap sopan dan ramah”. (Hasil wawancara dengan W, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pengalaman pelayanan yang diterima oleh pasien kurang memuaskan. Mereka merasa tidak nyaman karena staf dianggap kurang ramah dan tidak profesional dalam merespon pertanyaan mereka. Staf terkesan kurang peduli dan tidak sabar, yang menyebabkan kesan negatif dan ketidaknyamanan dalam interaksi pasien dengan pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya wawancara dengan ibu NA, pasien Puskesmas Ballaparang mengatakan bahwa :

“Mereka menjawab pertanyaan saya dengan sopan dan dengan cepat, tanpa membuat saya menunggu terlalu lama. Saya merasa bahwa staf menghargai kehadirannya dan kebutuhan informasi yang saya butuhkan. Staf mendengarkan pertanyaan dan kekhawatiran saya dengan baik. Mereka tidak hanya memberikan jawaban, tetapi juga memastikan bahwa saya sudah paham dan mendapatkan jawaban yang memuaskan”. (Hasil wawancara dengan NA, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa staf memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan empatik terhadap pasien. Mereka menjawab pertanyaan dengan cepat dan sopan, tanpa menunda-nunda. Pasien merasa dihargai dan didengarkan .

Hal senada juga disampaikan oleh Ibu EN, pasien Puskesmas Ballaparang mengatakan bahwa :

“Pelayanan staf sangat membantu dan ramah. Saya berterima kasih atas sikap mereka yang sabar dan sopan dalam menjawab pertanyaan saya. Ini membuat saya merasa lebih nyaman dan terbantu”. (Hasil wawancara dengan EN, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa staf telah memberikan bantuan yang sangat membantu dan bersikap ramah. Dia juga

menghargai kesabaran dan keramahan staf dalam menjawab pertanyaannya. Hal ini tidak hanya membuatnya merasa lebih nyaman tetapi juga merasa bahwa kebutuhannya terpenuhi dengan baik. Dengan demikian, pasien merasa terbantu dan dihargai selama interaksi dengan staf tersebut.

c) Kesopanan saat penanganan keluhan

Kesopanan dan keramahan dalam penanganan keluhan di puskesmas sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang ramah dan mendukung bagi pasien, Secara keseluruhan, kesopanan dan keramahan dalam menangani keluhan di puskesmas adalah elemen kunci dalam menciptakan hubungan positif antara pasien dan tenaga medis.. Berikut ini hasil penelitian dengan menggunakan metode wawancara para informan.

Wawancara yang dilakukan kepada kepala puskesmas Ibu RY, yang mengemukakan bahwa:

"Iya tentu saja prioritas utama kami adalah memberikan layanan kesehatan yang sangat terbaik dengan sikap yang ramah dan sopan. Kami tentunya juga sudah sangat memahami bahwa ketika seseorang datang dengan keluhan kesehatan mereka memerlukan perhatian yang penuh pengertian dan dukungan emosional. Staf kami dilatih untuk mendengarkan setiap keluhan dengan hati-hati, memberikan penjelasan yang jelas, dan memastikan pasien merasa didengar dan dihargai. Kami juga terus memperbaiki pelayanan berdasarkan umpan balik dari pasien, sehingga kami dapat meningkatkan kualitas interaksi dan pelayanan yang kami berikan". (Hasil wawancara dengan RY, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa komitmen puskesmas untuk memberikan layanan kesehatan yang terbaik dengan sikap ramah dan empatik, memastikan pasien merasa dihargai, dan terus meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan umpan balik pasien

Wawancara selanjutnya kepada Pelayanan jasa administrasi yaitu ibu RN, yang mengemukakan bahwa :

"Kami sebagai staf yang selalu berusaha untuk menjadikan sikap ramah

dan sopan merupakan bagian dari komitmen kami sebagai staf dalam memberikan layanan terbaik. Kami berusaha mendengarkan dan menanggapi setiap keluhan dengan penuh empati”. (Hasil wawancara dengan RN, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa puskesmas fokus pada aspek kemanusiaan dalam layanan kesehatan, yang berujung pada perbaikan keseluruhan pengalaman pasien dan efektivitas layanan medis.

Wawancara selanjutnya kepada Perawat ahli yaitu ibu SW, yang mengemukakan bahwa :

“Kami memahami bahwa keluhan pasien perlu ditangani dengan penuh perhatian dan empati. Oleh karena itu, seluruh staf kami dilatih untuk mendengarkan keluhan dengan seksama, menjawab dengan jelas, dan memberikan penjelasan serta solusi dengan sikap yang menghormati dan ramah di mana pasien merasa nyaman untuk menyampaikan keluhan mereka, serta yakin bahwa setiap keluhan akan ditangani dengan serius dan profesional”. (Hasil wawancara dengan H, 18 Juli 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pendekatan ini dirancang untuk menciptakan lingkungan di mana pasien merasa nyaman untuk menyampaikan keluhan mereka dan percaya bahwa setiap keluhan akan ditangani dengan serius dan profesional.

Wawancara selanjutnya kepada Dokter gigi yaitu ibu N, yang mengemukakan bahwa :

“Kami selalu mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian, tanpa menginterrupsi, dan memastikan bahwa pasien merasa didengar dan dipahami. Kami juga menggunakan bahasa yang sopan dan menghindari sikap defensif atau menyalahkan saat menanggapi keluhan. Dengan menjelaskan proses atau perawatan yang relevan dengan mengedepankan kebaikan dan keamanan pasien”. (Hasil wawancara dengan N, 18 Juli 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa dokter gigi menangani keluhan pasien dengan kesopanan, keramahan, dan menunjukkan sikap ramah melalui ekspresi wajah yang positif dan kontak mata yang mantap. Ini membantu menciptakan pengalaman perawatan yang positif dan mendukung bagi

pasien.

Selanjutnya wawancara dengan Ibu NW, pasien Puskesmas Ballaparang mengataka bahwa:

“Setiap kali saya mengungkapkan keluhan atau kekhawatiran tentang kondisi kesehatan saya, pegawai puskesmas selalu mendengarkan dengan penuh perhatian dan memberikan tanggapan yang ramah Mereka menunjukkan empati dan kesabaran dalam memahami masalah saya, serta menawarkan solusi atau tindakan yang tepat dengan jelas dan mudah dipahami”. (Hasil wawancara dengan NW, 18 Juli 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pegawai Puskesmas Ballaparang menangani keluhan pasien dengan sangat baik. Mereka selalu mendengarkan dengan penuh perhatian, memberikan tanggapan yang ramah.

Selanjutnya wawancara yang dilakukan kepada Ibu W, pasien Puskesmas Ballaparang yang mengemukakan bahwa :

"Kalau dari saya pribadi yaa saya sangat menghargai bagaimana staf menangani keluhan saya dengan penuh kesabaran dan sopan santun, mereka sama sekali tidak pernah membentak atau memarahi saya karena saya banyak keluhan justru mereka dengan penuh kesabaran menjelaskan secara pela-pelan sehingga saya mudah mengerti begitu". (Hasil wawancara dengan W, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa bahwa pasien merasa sangat dihargai dan diperhatikan oleh staf selama proses penanganan keluhan staf telah mengambil waktu untuk mendengarkan dan merespons keluhannya dengan cara yang menghormati dan memperlihatkan pengertian terhadap situasi yang dialami .

Selanjutnya wawancara yang dilakukan kepada Ibu EN, pasien Puskesmas Ballaparang yang mengemukakan bahwa :

“Stafnya sangat profesional ji dalam menangani keluhan kalau menurut saya. Mereka juga tetap tenang, sopan, dan sangat membantu sepanjang prosesnya”. Hasil wawancara dengan EN, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa staf telah menunjukkan tingkat profesionalisme yang tinggi dalam menangani keluhannya.

Staf dianggap tetap tenang, sopan, dan sangat membantu sepanjang proses

penanganan keluhan, yang menunjukkan bahwa mereka dapat mengelola situasi dengan baik dan memberikan dukungan yang diperlukan kepada pasien.

Pernyataan yang berbeda justru dikemukakan oleh Ibu I, yang mengatakan bahwa :

"Jujur saja saya kurang puas dengan cara staf menangani keluhan saya, karena saya merasa mereka itu masih kurang memahami situasi kami sebagai pasien dimana pada saat saya menginginkan agar mereka mendengarkan setiap keluhan saya dengan baik, dan memastikan masalah saya ditangani dengan serius, tetapi staf nya ini smalah asik sendiriji mengobrol saja dengan temannya disitu yang sesama staf di loket itu. Nah disitu saya sudah mulai kesal dan saya lebih memilih untuk diam saja dan segera mengambil tempat duduk di kusri antrian". (Hasil wawancara dengan I, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pasien menunjukkan bahwa Informan merasa kurang puas dengan cara staf menangani keluhannya. Sikap cuek dan kurang ramah yang ditunjukkan oleh staf selama proses penanganan keluhan.

Hal senada juga disampaikan oleh Ibu NA, yang mengatakan bahwa:

"Saya itu percaya kalau komunikasi yang baik adalah kuncinya untuk penyelesaian yang baik. Mungkin staf bisa lebih bersikap ramah dan sabar dalam menanggapi keluhan saya karena tadi diatas waktu saya mendaftar, mereka itu di depan saya tidak pernah sama sekali senyum atau baik-baik bicara sama saya, saya rasa barusanku saya begini datang di puskesmas tapi jutek sekali pelayanannya na kemarin waktu saya di puskesmas yang ada di akmpung semua pegawainya ramah dan baik semua tidak kayak disini abruki datang na juteki memang maki". (Hasil wawancara dengan NA, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dan positif adalah faktor utama dalam menyelesaikan masalah dengan baik. Dengan demikian, dengan meningkatkan sikap ramah dan kesabaran dalam komunikasi, diharapkan masalah atau keluhan pasien dapat ditangani dengan lebih efektif dan memuaskan.

d) Keramahan saat penyelesaian pembayaran

Dengan menerapkan sikap yang sopan dan ramah, puskesmas dapat memastikan bahwa setiap pasien merasa dihargai dan didukung sepanjang proses administrasi pembayaran, Berikut ini hasil penelitian dengan menggunakan metode wawancara para informan.

Wawancara yang dilakukan kepada kepala puskesmas Ibu RY, yang mengemukakan bahwa:

“Baik tentunya kami di puskesmas ini selalu berusaha memberikan layanan terbaik kepada masyarakat, termasuk dalam proses penyelesaian pembayaran. Kami menyadari bahwa sikap ramah dan bantuan yang baik sangat penting untuk kenyamanan pasien. Oleh karena itu, kami memastikan staf kami terlatih untuk menangani proses pembayaran dengan penuh kesopanan dan kecepatan, agar pengalaman pasien di sini selalu positif dan bebas dari stres”. (Hasil wawancara dengan RY, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa melalui pelatihan yang tepat, puskesmas memastikan bahwa stafnya dapat menangani pembayaran dengan sikap yang sopan dan efisien, yang pada gilirannya menciptakan pengalaman yang lebih positif dan bebas dari stres bagi pasien.

Wawancara selanjutnya kepada Pelayanan jasa administrasi yaitu ibu RN, yang mengemukakan bahwa :

“Di sini, kami berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang ramah dalam setiap aspek, termasuk saat penyelesaian pembayaran. Kami mengerti bahwa hal ini penting untuk membuat pasien merasa dihargai dan nyaman. Kami selalu siap membantu dengan sabar dan dengan senyum, serta memberikan penjelasan yang jelas jika ada pertanyaan tentang proses pembayaran. Kami ingin memastikan bahwa semua pasien kami merasa puas dengan layanan yang diberikan”. (Hasil wawancara dengan RN, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa dedikasi puskesmas untuk memberikan pelayanan yang ramah dan mendukung pasien dalam setiap aspek, terutama dalam proses penyelesaian pembayaran.

Selanjutnya wawancara dengan Ibu NW, pasien Puskesmas Ballaparang mengatakan bahwa :

“Para pegawai selalu melayani dengan ramah dan sabar, menjelaskan rincian biaya dengan jelas. Mereka memastikan bahwa saya memahami semua item dalam tagihan dan menjawab setiap pertanyaan saya dengan teliti. Proses pembayaran saya selalu berjalan lancar. Sikap sopan pegawai puskesmas membuat saya merasa nyaman dan dihargai sebagai pasien” (Hasil wawancara dengan NW, 18 Juli 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pegawai Puskesmas Ballaparang melayani proses pembayaran dengan sangat baik. Mereka selalu ramah, sabar, dan teliti dalam menjelaskan rincian biaya, memastikan semua item dalam tagihan dipahami dengan jelas. Proses pembayaran berjalan lancar, dan sikap sopan pegawai membuat merasa nyaman dan dihargai sebagai pasien.

Selanjutnya wawancara yang dilakukan kepada Ibu I, pasien Puskesmas Ballaparang yang mengemukakan bahwa :

“Saya puas dengan keramahan staf puskesmas saat proses pembayaran, karena dengan keramahan staf bikin ki suasana menjadi nyaman dan proses pembayaran jadi lebih mudah tentunya yaa. Saya juga merasa dilayani dengan sangat baik dan tidak terburu-buru. Pelayanan seperti ini sangat penting karena membantu mengurangi rasa khawatir bagi beberapa pasien yang biasanya muncul saat mengurus administrasi tapi tadi saya lancar-lancarji pas pembayaran”. (Hasil wawancara dengan I, 5 Juni 2024)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pasien keramahan staf membuat lingkungan di sekitar tempat pembayaran menjadi lebih menyenangkan. sehingga pembayaran terasa lebih mudah dan lancar.

Selanjutnya wawancara lain yang dilakukan kepada Ibu EN, pasien Puskesmas Ballaparang yang mengemukakan bahwa :

“Staf di Puskesmas Ballaparang sangat ramah dan membantu selama proses pembayaran. Staf di bagian loket pendaftaran pada saat saya membayar mereka menjelaskan semuanya dengan jelas dan membuat saya merasa nyaman dan tenang”. (Hasil wawancara dengan EN, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pasien staf puskesmas yang mampu memberikan penjelasan yang jelas dan menciptakan

suasana yang nyaman selama proses pembayaran. Sikap dan penjelasan staf membuat orang tersebut merasa tenang dan tidak cemas selama proses tersebut.

Selanjutnya wawancara lain yang dilakukan kepada Ibu W pasien Puskesmas Ballaparang yang mengatakan bahwa :

“Itu tadi waktu saya mau membayar pelayanan di bagian pembayaran sangat memuaskan ji karena saya lihat stafnya sopan dan cekatan, jadinya semua proses pembayaran berjalan dengan cepat, mudah dan lancar”.
(Hasil wawancara dengan W, 5 Juni 2024)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pengalaman staf memberikan pelayanan yang baik dengan sikap yang sopan dan efisiensi kerja yang tinggi, sehingga pembayaran dapat dilakukan dengan mudah dan tanpa kendala.

Selanjutnya wawancara terakhir yang dilakukan kepada Ibu NA pasien Puskesmas Ballaparang yang mengatakan bahwa :

“Proses pembayaran yang saya lalui tadi di puskesmas saya rasa sangat mudah ji dan tidak ribet sama sekali, itu karena adanya bantuan staf yang sangat ramah dan sabar”. (Hasil wawancara dengan NA, 5 Juni 2024)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pasien menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien menceritakan pengalamannya saat melakukan pembayaran di puskesmas adalah positif dan bebas dari kesulitan karena staf yang tidak hanya membantu dengan baik, tetapi juga menunjukkan sikap ramah dan sabar dalam memberikan penjelasan atau bimbingan.

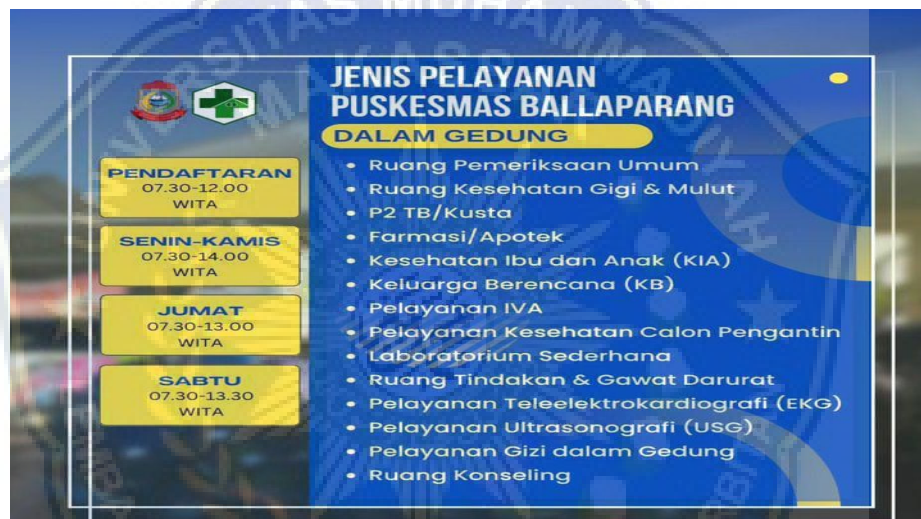
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan

Kemudahan mendapatkan pelayanan di Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) sangat penting untuk memastikan akses layanan kesehatan yang adil dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat. Kemudahan akses meliputi lokasi yang strategis dan mudah dijangkau, prosedur administrasi yang sederhana, serta tersedianya tenaga medis yang kompeten. Selain itu, biaya yang terjangkau atau bahkan gratis, seperti dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN),

memastikan bahwa pelayanan kesehatan dapat diakses oleh semua golongan ekonomi.

a) Informasi pelayanan

Staf Puskesmas yang ramah dan siap memberikan informasi juga memegang peranan penting, terutama bagi masyarakat yang mungkin kurang familiar dengan teknologi digital. Berikut ini hasil penelitian dengan menggunakan metode wawancara para informan.



Gambar 4.7 Informasi layanan yang ada di Puskesmas Ballaparang

Wawancara yang dilakukan kepada kepala puskesmas Ibu RY, yang mengemukakan bahwa:

“Kami di Puskesmas berkomitmen untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi mengenai pelayanan yang kami tawarkan. Kami menyediakan berbagai saluran informasi yang dapat diakses oleh semua orang, termasuk papan pengumuman di Puskesmas, dan media sosial. Selain itu, kami juga memiliki petugas yang siap membantu memberikan informasi secara langsung atau melalui telepon. Tujuan kami adalah memastikan bahwa setiap orang dapat dengan mudah mengetahui layanan yang tersedia, jadwal, dan prosedur yang diperlukan”. (Hasil wawancara dengan RY, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa Puskesmas untuk memudahkan akses informasi tentang layanan yang ditawarkan diwujudkan melalui

berbagai saluran informasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat.

Wawancara selanjutnya kepada Pelayanan jasa administrasi yaitu ibu RN, yang mengemukakan bahwa :

"Informasi mengenai layanan di Puskesmas kami dapat dengan mudah diakses melalui berbagai cara, kami memasang papan informasi yang memperinci semua layanan, jadwal, dan prosedur. Selain itu, kami selalu siap membantu jika ada yang membutuhkan informasi lebih lanjut, baik secara langsung di sini maupun melalui telepon.". (Hasil wawancara dengan RN, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa akses informasi yang mudah mengenai layanan mereka melalui berbagai cara yang efektif dan praktis. Papan informasi di lokasi yang memperinci layanan, jadwal, dan prosedur, serta kesiapan petugas untuk memberikan informasi lebih lanjut secara langsung atau melalui telepon, memastikan bahwa informasi penting selalu tersedia.

Selanjutnya wawancara dengan Ibu NW, pasien Puskesmas Ballaparang mengatakan bahwa :

"Pada saat saya membutuhkan informasi mengenai layanan kesehatan yang tersedia, jadwal dokter, atau prosedur medis, pegawai selalu siap membantu dengan ramah dan jelas. Mereka memberikan informasi yang lengkap dan mudah dipahami, serta menjawab semua pertanyaan saya dengan sabar". (Hasil wawancara dengan NW, 18 Juli 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pegawai Puskesmas Ballaparang sangat efektif dalam memberikan informasi mengenai layanan kesehatan, jadwal dokter, dan prosedur medis.

Wawancara selanjutnya yang dilakukan kepada Ibu NA, pasien Puskesmas Ballaparang yang mengemukakan bahwa :

"Kalau dari saya, saya sudah sangat mudah mendapatkan informasi pelayanan di Puskesmas ini, karena mereka menyediakan papan informasi yang jelas di lokasi, yang sangat membantu saya memahami layanan, jadwal, dan prosedur yang tersedia". (Hasil wawancara dengan NA, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa Pembaruan informasi secara cepat melalui situs web dan media sosial juga meningkatkan

keyakinan dan kenyamanan pasien dalam memanfaatkan layanan kesehatan.

Senada dengan pernyataan diatas wawancara yang dilakukan kepada Ibu I, pasien Puskesmas Ballaparang yang mengemukakan bahwa :

"Ketika saya memerlukan informasi, saya bisa dengan mudah menghubungi Puskesmas melalui telepon. Petugas di sana juga selalu memberikan jawaban yang jelas dan membantu saya memahami apa yang perlu saya lakukan". (Hasil wawancara dengan I, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pasien merasa terbantu dengan kemudahan menghubungi Puskesmas melalui telepon untuk memperoleh informasi. Mereka mengapresiasi responsivitas dan kejelasan petugas Puskesmas dalam memberikan jawaban yang memuaskan dan membantu .

Wawancara selanjutnya yang dilakukan kepada Ibu EN, pasien Puskesmas Ballaparang yang mengemukakan bahwa :

"Dengan kemudahan mendapatkan informasi di Puskesmas ini, saya merasa lebih percaya diri dan nyaman saja saat datang untuk mendapatkan layanan kesehatan. Semua informasi yang saya butuhkan mudah diakses dan dipahami". (Hasil wawancara dengan EN, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pasien menunjukkan bahwa semua informasi yang dibutuhkan dapat diakses dengan mudah dan dipahami dengan baik. Ini mencerminkan upaya Puskesmas untuk memberikan layanan yang transparan dan responsif terhadap kebutuhan pasien.

Wawancara terakhir yang dilakukan kepada Ibu W, pasien Puskesmas Ballaparang yang mengemukakan bahwa :

"Puskesmas ini sangat baik dalam menyebarkan informasi. Saya bisa mendapatkan semua informasi yang saya butuhkan dengan cepat, baik itu melalui papan pengumuman, staf, atau media digital mereka". (Hasil wawancara dengan W, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pasien keefektifan Puskesmas dalam menyebarkan informasi yang diperlukan. Mereka merasa bahwa papan pengumuman, staf, dan media digital Puskesmas sangat responsif dalam memberikan informasi yang dibutuhkan dengan cepat dan akurat.

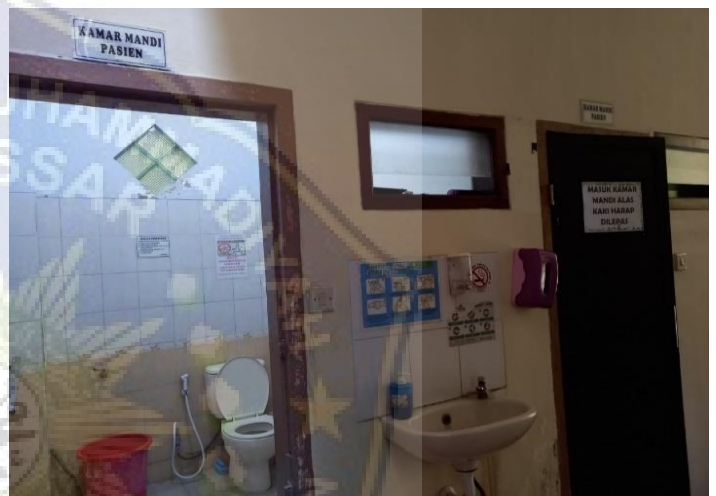
b) Kemudahan fasilitas fisik

Kemudahan fasilitas fisik mengacu pada tersedianya infrastruktur dan sarana yang memadai untuk mempermudah akses dan kenyamanan pengguna di puskesmas Ballaparang.

Ruang Tunggu



Toilet



Parkiran puskesmas



Kendaraan operasional



Tabel 4. 11 Tabel Sarana dan prasarana

No	Jenis Sarana/Prasarana	Lokasi	Jumlah	Keterangan
1.	Ruang Tunggu	Lantai 1	1	Fasilitas kursi, meja, dan pendingin udara
2.	Ruang Pemeriksaan	Lantai 1	3	Dilengkapi dengan meja pemeriksaan, alat medis
3.	Ruang Administrasi	Lantai 1	1	Fasilitas komputer, printer, meja, kursi
4.	Apotek	Lantai 1	1	Rak obat, meja pelayanan, alat pengukur
5.	Ruang Kesehatan Ibu & Anak	Lantai 2	1	Fasilitas periksa, tempat bermain anak
6.	Ruang Isolasi	Lantai 2	1	Fasilitas bed, alat pemantau kesehatan
7.	Kamar Mandi & WC	Lantai 1 & 2	4	Kamar mandi pria dan wanita, WC umum
8.	Ruang Penyimpanan Obat	Lantai 2	1	Lemari obat, pendingin untuk obat tertentu
9.	Kendaraan	Area Parkir	2	Mobil dan motor operasional

Sumber : Puskesmas Ballaparang 2024

Wawancara yang dilakukan kepada kepala puskesmas Ibu RY, yang mengemukakan bahwa:

“Kami memiliki berbagai fasilitas yang lengkap mulai dari ruang tunggu yang nyaman, kami juga ada menyediakan tempat khusus untuk anak-anak bisa bermain agar tidak ketakutan saat di bawa untuk berobat serta kami juga memiliki laboratorium, sesuai standar kesehatan. Semua fasilitas tersebut selalu siap digunakan oleh masyarakat. Kami juga terus berupaya meningkatkan fasilitas fisik di puskesmas ini agar masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan kesehatan yang dibutuhkan”. Hasil wawancara dengan RY, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pasien Puskesmas menyediakan fasilitas yang lengkap dan ramah untuk semua kalangan masyarakat. memiliki ruang tunggu yang nyaman, area bermain khusus anak-anak untuk mengurangi ketakutan saat berobat, serta laboratorium yang memenuhi

standar kesehatan.

Wawancara selanjutnya kepada Pelayanan jasa administrasi yaitu ibu RN, yang mengemukakan bahwa :

“Selain fasilitas medis, kami juga menyediakan fasilitas pendukung seperti toilet yang bersih, parkir yang cukup, dan area bermain untuk anak-anak. Kami siap membantu pasien dengan informasi yang mereka butuhkan tentang fasilitas fisik yang tersedia di puskesmas, termasuk lokasi ruangan dan cara mengakses layanan tertentu”. (Hasil wawancara dengan RN, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa sebagai tambahan dari fasilitas medis, puskesmas juga menyediakan berbagai fasilitas pendukung untuk kenyamanan pasien.

Selanjutnya wawancara dengan Ibu NW, pasien Puskesmas Ballaparang mengatakan bahwa :

“Fasilitas fisik yang disediakan oleh pegawai puskesmas selalu terjaga kebersihannya dan dalam kondisi baik, sehingga saya merasa nyaman dan aman selama menerima perawatan. Setiap kali saya membutuhkan fasilitas seperti kursi duduk, tempat tidur periksa, atau alat bantu lainnya, pegawai selalu sigap membantu dengan cepat dan ramah”.(Hasil wawancara dengan NW, 18 Juli 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa kebersihan dan kondisi baik fasilitas fisik di Puskesmas Ballaparang, serta kesigapan dan keramahan pegawai dalam menyediakan fasilitas yang diperlukan, membuat pasien merasa nyaman dan aman selama menerima perawatan.

Selanjutnya wawancara yang dilakukan kepada Ibu NA, yang mengemukakan bahwa :

“Kalau saya sangat senang karena ada na sediakan area bermain untuk anak-anak. Jadi anak saya jadi tidak takut saat harus berkunjung ke puskesmas”. (Hasil wawancara dengan NA, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pasien menyampaikan kepuasannya terhadap puskesmas yang menyediakan area bermain untuk anak-anak, yang secara signifikan mengurangi ketakutan dan kecemasan anaknya saat berkunjung.

Selanjutnya wawancara yang dilakukan kepada Ibu EN, pasien Puskesmas Ballaparang yang mengemukakan bahwa :

“Meskipun tidak sekomplit rumah sakit besar, Puskesmas memiliki fasilitas yang memadai. Pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan, termasuk pelayanan kesehatan fisik kesehatan jiwa, kesehatan gigi, dan kesehatan reproduksi”. (Hasil wawancara dengan EN, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pasien menunjukkan bahwa meskipun berukuran lebih kecil daripada rumah sakit besar, Puskesmas tetap menyediakan fasilitas yang memadai dan beragam layanan Kesehatan. Puskesmas mampu mengatasi kebutuhan kesehatan masyarakat secara holistik meskipun dengan skala yang lebih terbatas.

Selanjutnya wawancara yang dilakukan kepada Ibu W, pasien Puskesmas Ballaparang yang mengemukakan bahwa :

“Toilet di sini tidak terawat dengan baik dan tidak bersih. Ini membuat saya merasa tidak nyaman dan ragu untuk menggunakan fasilitas ini”. (Hasil wawancara dengan W, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pasien mengalami ketidaknyamanan terkait kondisi toilet di puskesmas. Hal ini mencerminkan pentingnya perhatian terhadap sanitasi dan pemeliharaan fasilitas fisik di puskesmas agar dapat memenuhi standar kesehatan dan meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan.

Selanjutnya wawancara yang dilakukan kepada Ibu I, yang mengemukakan bahwa :

“Suhu ruang tunggu terlalu panas dan ventilasi yang buruk. Ini membuat saya merasa tidak nyaman dan sulit bernapas”. (Hasil wawancara dengan I, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pasien menghadapi ketidaknyamanan yang signifikan di puskesmas akibat suhu ruang tunggu yang terlalu panas dan ventilasi yang buruk. Kondisi seperti ini

menggarisbawahi pentingnya perhatian terhadap kenyamanan lingkungan di fasilitas kesehatan.

c) Kemudahan dalam pembayaran

Kemudahan dalam pembayaran di puskesmas mencakup berbagai aspek yang mempermudah akses dan kenyamanan pasien. Salah satu kemudahannya adalah adanya sistem pembayaran non-tunai seperti penggunaan kartu debit, kredit, atau dompet digital, yang mempercepat proses transaksi dan mengurangi antrian. Berikut ini hasil penelitian dengan menggunakan metode wawancara para informan.



Gambar 4.7 Staf membantu pasien dalam proses pemabayaran

Wawancara selanjutnya kepada Pelayanan jasa administrasi yaitu ibu RN, yang mengemukakan bahwa :

“Kami memahami betul dek bahwa pembayaran manual di loket pendaftaran mungkin kurang praktis bagi beberapa pasien. Sistem ini masih digunakan karena berbagai alasan, termasuk keterbatasan sumber daya teknologi di wilayah kami dan kebutuhan untuk memastikan bahwa semua pasien, termasuk yang tidak memiliki akses ke teknologi digital, dapat tetap dilayani dengan baik. Kami selalu berusaha untuk membuat prosesnya semudah mungkin, dan kami sangat menghargai kesabaran serta pengertian dari pasien. Kami juga selalu membuka pintu untuk saran dan umpan balik agar dapat meningkatkan

pelayanan kami di masa depan". (Hasil wawancara dengan RN, 5 Juni 2024)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa meskipun sistem pembayaran manual di loket pendaftaran saat ini mungkin dirasakan kurang praktis oleh beberapa pasien, hal tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa semua pasien, termasuk yang tidak memiliki akses ke teknologi digital, tetap dapat dilayani dengan baik.

Selanjutnya wawancara dengan Ibu NW, pasien Puskesmas Ballaparang mengatakan bahwa :

"Setiap kali saya dalam proses menyelesaikan pembayaran, pegawai selalu melayani dengan ramah dan menjelaskan rincian biaya dengan jelas. Mereka memastikan bahwa saya memahami semua dalam tagihan dan membantu jika ada pertanyaan atau kebingungan. Proses pembayaran selalu berjalan cepat dan tanpa hambatan, baik menggunakan metode tunai maupun non-tunai". (Hasil wawancara dengan NW, 18 Juli 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa proses pembayaran di Puskesmas Ballaparang berjalan dengan baik dan efisien. Pegawai selalu melayani dengan ramah, menjelaskan rincian biaya secara jelas, dan memastikan bahwa mereka siap membantu jika ada pertanyaan atau kebingungan.

Selanjutnya wawancara yang dilakukan kepada Ibu NA, yang mengemukakan bahwa :

"Kalau dari saya mengerti bahwa sistem pembayaran manual di loket pendaftaran mungkin terasa kurang praktis dibandingkan dengan metode yang lebih modern. Namun, saya menghargai upaya puskesmas dalam menyediakan opsi yang dapat diakses oleh semua kalangan, termasuk mereka yang mungkin belum terbiasa dengan pembayaran digital. Prosesnya sendiri sudah cukup jelas dan petugas selalu membantu dengan ramah, jadi walaupun manual, tidak terlalu menyulitkan. Saya juga melihat adanya niat baik dari pihak puskesmas untuk mendengar dan memperbaiki layanan berdasarkan umpan balik dari pasien. Saya yakin, seiring waktu, sistem ini akan semakin ditingkatkan untuk kenyamanan bersama". (Hasil wawancara dengan NA, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa meskipun sistem

pembayaran manual di loket pendaftaran di puskesmas mungkin kurang praktis dibandingkan metode pembayaran modern, banyak pasien menghargai usaha puskesmas dalam menyediakan layanan yang inklusif dan mudah diakses oleh semua kalangan. Prosesnya dirasakan cukup jelas dan terbantu dengan sikap ramah petugas, sehingga meskipun manual, tidak menjadi hambatan yang signifikan. Pasien juga melihat adanya niat baik dari puskesmas untuk mendengarkan umpan balik dan terus memperbaiki layanan, dengan keyakinan bahwa sistem ini akan ditingkatkan untuk kenyamanan bersama di masa mendatang.

Senada dengan pernyataan diatas wawancara yang dilakukan kepada Ibu I, yang mengemukakan bahwa :

“Kalau saya justru merasa lebih nyaman ka dek dan merasa aman dengan cara membayar langsung di loket karena dengan begitu saya bisa bertanya langsung kalau ada yang kurang jelas”. (Hasil wawancara dengan I, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pasien menunjukkan bahwa pasien merasa pembayaran manual di loket memberikan kenyamanan dan rasa aman karena memungkinkan interaksi langsung dengan petugas. Mereka merasa punya kesempatan untuk bertanya langsung jika ada hal yang kurang jelas atau membingungkan, yang membantu memastikan proses pembayaran berjalan lancar.

Selanjutnya wawancara yang dilakukan kepada Ibu EN, yang mengemukakan bahwa :

“Saya sudah terbiasa dengan pembayaran yang langsung di loket mi saja dek, karena saya lebih mudah walaupun harus antri tidak masalah karena daripada pake aplikasi saya biasa bikin bingung ji, apalagi kalo sendiri mami ka pergi periksa tidak ada anak-anak yang temani mana saya mengerti menggunakan aplikasinya hehe”. (Hasil wawancara dengan EN, 5 Juni 2024)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pasien merasa

nyaman dengan metode pembayaran manual karena sudah terbiasa dan menemukannya lebih mudah serta tidak membingungkan.

Pernyataan berbeda dikatakan oleh Ibu W, yang mengemukakan bahwa :
“Pembayaran manual menurut saya sudah baik, akan tetapi mungkin perlu dipikirkan cara agar lebih cepat supaya kita tidak terlalu lama juga berdiri menunggu antrian yang panjang”. (Hasil wawancara dengan W, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pembayaran manual sudah baik, mereka juga merasa perlu untuk memikirkan cara agar proses ini bisa lebih cepat dan efisien. Dengan demikian, pasien menginginkan solusi yang dapat mempertahankan kelebihan dari pembayaran manual sambil memperbaiki atau mempercepat proses yang ada untuk meningkatkan kenyamanan layanan.

d) Kemudahan panduan dan bantuan petugas

Kemudahan dalam panduan dan bantuan di puskesmas tidak hanya memberikan informasi yang jelas dan terperinci kepada setiap pasien, tetapi juga siap untuk merespons pertanyaan dan memberikan arahan yang dibutuhkan. Hal ini tidak hanya membantu pasien untuk memahami proses perawatan mereka dengan lebih baik, tetapi juga memastikan bahwa mereka merasa didukung dan dipandu selama kunjungan mereka.



Gambar 4.9 Petugas memberikan bantuan kepada pasien

Berikut ini adalah alur pelayanan pasien di puskesmas dirancang untuk memberikan pelayanan kesehatan yang efisien dan terstruktur. Berikut ini adalah alur pelayanan pasien di Puskesmas Ballaparang :

1. Pendaftaran

- a) Kedatangan dan antrian : Pasien datang ke Puskesmas dan mengambil nomor antrian di bagian loket pendaftaran.
- b) Registrasi : Petugas mencatat data pasien termasuk identitas, alamat, dan keluhan utama. Jika pasien baru, mereka mungkin perlu membuat kartu pasien.



Gambar 4.10 Pasien mendaftar di loket pendaftaran

2. Pemeriksaan Awal

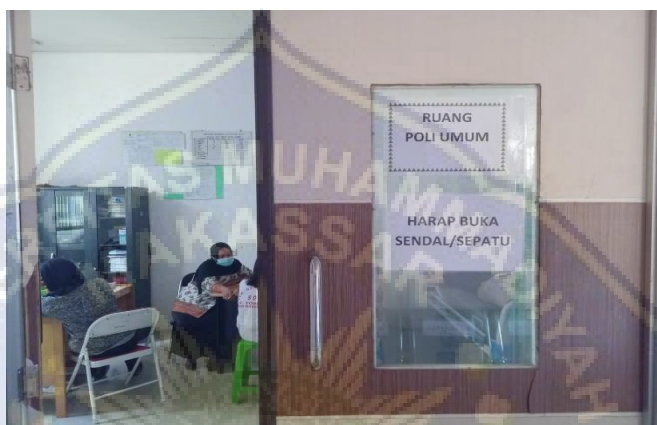
Penimbangan dan pengukuran: Pasien diarahkan untuk mengukur berat badan, tinggi badan, dan tekanan darah. Data ini penting untuk catatan medis dan membantu dokter dalam diagnosa awal.

3. Konsultasi dengan Dokter

- a) Pemeriksaan dan wawancara: Pasien bertemu dengan dokter untuk pemeriksaan lebih lanjut. Dokter akan mendengarkan keluhan pasien,

melakukan pemeriksaan fisik, dan mungkin meminta pemeriksaan tambahan.

- b) Diagnosa dan tindakan: Berdasarkan pemeriksaan, dokter memberikan diagnosa dan menentukan tindakan medis yang diperlukan, seperti pemberian resep obat, saran perawatan, atau rujukan ke spesialis.



Gambar 4.11 Ruang konsultasi Puskesmas Ballparang

4. Pemeriksaan Tambahan (jika diperlukan)

Laboratorium: Jika diperlukan, pasien diarahkan ke laboratorium untuk tes darah, urine, atau tes diagnostik lainnya.

5. Pengambilan Obat

Apotek: Pasien membawa resep ke apotek Puskesmas untuk mengambil obat. Petugas apotek akan memberikan obat dan penjelasan cara penggunaannya.



Wawancara kepada Pelayanan jasa administrasi yaitu ibu RN, yang mengemukakan bahwa :

“Kami di puskesmas senang bisa memberikan panduan dan bantuan kepada setiap pasien. Kami selalu siap membantu menjawab pertanyaan dan memberikan arahan untuk memastikan pasien mendapatkan layanan yang mereka butuhkan”. (Hasil wawancara dengan RN, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pasien menunjukkan bahwa sikap dan komitmen yang kuat dari staf puskesmas terhadap pelayanan pasien.

Selanjutnya wawancara dengan Ibu NW, pasien Puskesmas Ballaparang mengatakan bahwa :

“Saat saya membutuhkan arahan mengenai prosedur medis, informasi tentang layanan kesehatan, atau bantuan dengan pengisian formulir, pegawai selalu siap membantu dengan ramah dan penuh perhatian. Mereka menjelaskan dengan jelas dan mendetail, serta memberikan panduan yang mudah dipahami sehingga saya merasa lebih percaya diri dalam menghadapi proses perawatan kesehatan saya”. (Hasil wawancara dengan NW, 18 Juli 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa penjelasan yang jelas dan detail serta panduan yang mudah dipahami menghadapi proses perawatan kesehatan. Hal ini menunjukkan komitmen puskesmas dalam menyediakan layanan yang tidak hanya komprehensif tetapi juga peduli terhadap kebutuhan dan kenyamanan pasien.

Selanjutnya wawancara yang dilakukan kepada Ibu W, yang mengemukakan bahwa :

“Saya sangat menghargai bantuan dari petugas di puskesmas. Mereka menurut saya selalu siap memberikan panduan yang jelas dan memastikan saya memahami semua prosedur medis yang perlu saya jalani”. (Hasil wawancara dengan W, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa petugas selalu siap memberikan panduan yang jelas, yang membantu mereka memahami dengan

baik setiap prosedur medis yang harus mereka jalani. Ini tidak hanya meningkatkan tingkat kenyamanan pasien selama kunjungan mereka, tetapi juga memberi mereka rasa percaya diri bahwa mereka mendapatkan perawatan yang sesuai dan tepat.

Selanjutnya wawancara yang dilakukan kepada Ibu EN, yang mengemukakan bahwa :

“Saya merasa senang dengan cara petugas menjelaskan segala hal secara lengkap, itu bikin saya lebih yakin dan mengerti apa yang harus saya lakukan selanjutnya” (Hasil wawancara dengan EN, 5 Juni 2024)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pasien kepuasan dan kepercayaan yang dirasakan pasien terhadap penjelasan yang diberikan oleh petugas di puskesmas. Pasien merasa senang karena petugas menjelaskan segala hal secara terperinci.

Selanjutnya wawancara yang dilakukan kepada Ibu I, yang mengemukakan bahwa :

“Setiap kali saya membutuhkan bantuan, itu petugas di sini selalu dengan senang hati membantu saya. Sikap ramah mereka sungguh membuat saya merasa nyaman”. (Hasil wawancara dengan I, 5 Juni 2024)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pasien menunjukkan bahwa pasien merasa sangat dihargai karena petugas selalu dengan senang hati memberikan bantuan setiap kali dibutuhkan. Sikap ramah dan pelayanan yang hangat dari petugas tidak hanya membuat mereka merasa nyaman, tetapi juga menciptakan lingkungan yang mendukung dan menyambut bagi pasien.

Hal berbeda datang dari pernyataan Ibu NA, yang mengemukakan bahwa :

“Saya merasa sulit untuk mendapatkan bantuan yang diperlukan dari petugas. Mereka terlihat sibuk atau kurang tersedia saat saya membutuhkan panduan tambahan”. (Hasil wawancara dengan NA, 5 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pasien merasa frustrasi karena kesulitan mendapatkan bantuan yang diperlukan dari petugas di

puskesmas merasa bahwa petugas terlihat sibuk atau kurang tersedia saat dibutuhkan untuk memberikan panduan tambahan.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Keefektifan pelayanan di Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) merupakan upaya penting untuk memastikan bahwa layanan kesehatan yang diberikan efektif, efisien, dan memadai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Hasil penelitian berdasarkan teori dari Fandy Tjiptono (2018) dapat dilihat melalui penjelasan yang disajikan di bawah ini :

1. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan unsur pertama yang penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan untuk memproses dan menyelesaikan permintaan atau keluhan warga dalam jangka waktu yang sudah ditetapkan atau diharapkan.

Dari seluruh hasil wawancara maka dapat diambil kesimpulan bahwa ketepatan waktu pelayanan masyarakat di Puskesmas Ballaparang sudah efektif dalam ketepatan waktu kelengkapan dokumen dan waktu penyelesaian administrasi. Namun belum sepenuhnya efektif dari segi waktu tunggu konsultasi pasien, dimana dapat disimpulkan bahwa masih ada tantangan yang perlu diatasi. Kendala dalam ketepatan waktu ini disebabkan oleh berbagai faktor yang bisa memperpanjang waktu tunggu pasien. Untuk mengatasi masalah ini, Puskesmas Ballaparang perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap prosedur kerja dari staf dengan mempertimbangkan evaluasi terhadap kapasitas dan jadwal tenaga medis dan manajemen antrian yang lebih efektif bisa menjadi solusi, seperti dengan mengimplementasikan sistem antrian digital yang memungkinkan pasien untuk

memesan waktu konsultasi terlebih dahulu atau memberikan perkiraan waktu tunggu yang lebih akurat, dengan mempertimbangkan aspek-aspek ini puskesmas dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meminimalkan waktu tunggu dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan, hal tersebut sudah hampir sesuai dengan apa yang dikatakan oleh beberapa informan yang dimana bahwa ketepatan waktu tunggu konsultasi di Puskesmas Ballaparang belum sepenuhnya efektif, karena mayoritas pasien masih sering mendapatkan waktu tunggu yang lama di Puskesmas.

Hal ini sesuai dengan teori dari Fandy Tjiptono (2018) bahwa ketepatan waktu adalah bagian dari dimensi keandalan layanan, yang berarti bahwa instansi harus mampu memberikan pelayanan yang cepat dan sesuai jadwal yang diharapkan oleh pengguna layanan. Ini penting untuk memastikan bahwa layanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien, meningkatkan kepuasan mereka, dan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang baik menurut Tjiptono.

2. Akurasi Pelayanan

Akurasi pelayanan mengacu pada sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien, termasuk diagnosis yang tepat, pengobatan yang sesuai, dan informasi yang akurat. Ketika pelayanan yang diberikan akurat, hal ini akan langsung berkontribusi pada keefektifan pelayanan secara keseluruhan.

Dari seluruh hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa ketepatan akurasi pelayanan masyarakat di Puskesmas Ballaparang sudah berjalan efektif. Penelitian ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan tingkat ketepatan diagnosis,

pengobatan, dan informasi medis yang mereka terima selama konsultasi. Hal ini mencerminkan bahwa tenaga kesehatan di puskesmas telah berhasil menerapkan prosedur dan standar medis yang tepat, memastikan setiap pasien mendapatkan perawatan yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi kesehatan mereka.

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan, hal tersebut sudah sesuai dengan apa yang dikatakan oleh beberapa informan yang dimana mayoritas pasien menyatakan bahwa mereka menerima diagnosis dan pengobatan yang tepat sesuai dengan kondisi kesehatan mereka, serta mendapatkan informasi medis yang jelas dan akurat. Pasien merasa bahwa penanganan yang diberikan oleh tenaga kesehatan telah sesuai dengan gejala yang mereka alami, yang membantu dalam pemulihan dan pengelolaan kesehatan mereka.

Hal ini sesuai dengan teori dari Fandy Tjiptono (2018) bahwa akurasi pelayanan adalah kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan pengguna layanan. Menurut Fandy Tjiptono, akurasi pelayanan mencakup ketepatan dalam diagnosis, keakuratan informasi yang diberikan, dan ketepatan tindakan yang dilakukan, sehingga hasil yang diharapkan dapat tercapai dengan efektif.

3. Kesopanan dan Keramahan

Kesopanan dan keramahan memainkan peran penting dalam meningkatkan keefektivan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di puskesmas. Kesopanan dan keramahan tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga membantu dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif bagi staf medis.

Dari seluruh hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa staf yang berada di

loket pendaftaran dalam memberikan informasi dan kesiapan menanggapi pertanyaan dari pasien belum efektif, mayoritas informan mengatakan mereka merasa bahwa staf di loket pendaftaran kurang *responsif* terhadap pertanyaan mereka atau pada saat memberikan informasi yang dianggap tidak cukup jelas.

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan, hal tersebut sudah sesuai dengan apa yang dikatakan oleh beberapa informan yang dimana tingkat kesopanan dan keramahan yang terkait dengan kesopanan dalam berkomunikasi, kesopanan saat penanganan keluhan, serta keramahan saat penyelesaian pembayaran mayoritas informan mengatakan bahwa sudah efektif dalam meningkatkan pengalaman dan kepuasan pasien di Puskesmas Ballaparang.

Hal ini sesuai dengan teori dari Fandy Tjiptono (2018) bahwa kesopanan dan keramahan merupakan aspek *krusial* dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan dalam konteks pelayanan kesehatan seperti di puskesmas, kesopanan dan keramahan dari staf medis sangat penting karena mereka menciptakan lingkungan yang mendukung, nyaman, dan terbuka bagi pasien. Ketika staf menerapkan sikap yang sopan dan ramah, ini membantu membangun hubungan kepercayaan antara pemberi layanan dan penerima layanan, serta memastikan bahwa kebutuhan pasien dipenuhi dengan baik.

4. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan

Ketika puskesmas dapat menyediakan akses yang mudah bagi masyarakat untuk mendapatkan perawatan medis, ini secara langsung berkontribusi pada efektivitas pelayanan. Pasien yang merasa lebih mudah mendapatkan perawatan cenderung mencari bantuan medis lebih awal, oleh karena itu investasi dalam

meningkatkan kemudahan akses di puskesmas merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan memenuhi tujuan pelayanan kesehatan yang efektif dan berkelanjutan.

Dari seluruh hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa kemudahan mendapatkan pelayanan secara keseluruhan sudah efektif di Puskesmas Ballaparang. Mayoritas pasien mengakui bahwa mereka dapat dengan relatif mudah mengakses layanan kesehatan yang disediakan oleh puskesmas ini, baik dari segi lokasi, prosedur pendaftaran, maupun biaya yang terjangkau. Namun demikian, hasil wawancara juga menyoroti bahwa fasilitas fisik seperti toilet masih memerlukan perhatian lebih. Beberapa informan mengungkapkan bahwa kondisi toilet di puskesmas tidak selalu memadai, baik dari segi kebersihan maupun ketersediaan fasilitas dasar seperti air bersih dan perlengkapan sanitasi yang memadai.

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan, hal tersebut sudah sesuai dengan apa yang dikatakan oleh beberapa informan yang dimana mayoritas pasien menyatakan bahwa mereka kemudahan akses secara keseluruhan sudah mencapai tingkat yang memuaskan, akan tetapi penting bagi Puskesmas Ballaparang untuk memprioritaskan perbaikan dalam fasilitas fisik termasuk toilet, guna meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh dan memenuhi harapan masyarakat terhadap standar pelayanan kesehatan yang lebih baik lagi.

Hal ini sesuai dengan teori dari Fandy Tjiptono (2018) bahwa kemudahan mendapatkan pelayanan adalah aspek penting dalam menentukan kualitas pelayanan, kemudahan ini mencakup lokasi yang mudah dijangkau, fasilitas yang

memadai, prosedur pendaftaran yang tidak berbelit-belit, biaya yang transparan, dan waktu tunggu yang minimal. Oleh karena itu penerapan prinsip-prinsip di Puskesmas Ballaparang termasuk perhatian pada fasilitas fisik seperti toilet, sejalan dengan visi Fandy Tjiptono tentang pentingnya kemudahan dalam mendapatkan pelayanan. Hal ini berkontribusi secara signifikan terhadap efektivitas dan kualitas keseluruhan layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Ballaparang dari pembahasan di bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan dengan 4 indikator yang dijadikan patokan yaitu :

1. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu pelayanan masyarakat di Puskesmas Ballaparang sudah efektif dalam indikator ketepatan waktu kelengkapan dokumen dan waktu penyelesaian administrasi. Hanya saja belum sepenuhnya efektif dari segi waktu tunggu konsultasi pasien, dimana masih ada masalah yang memerlukan perbaikan karena mayoritas pasien mengatakan bahwa mereka masih sering mendapatkan waktu tunggu yang lama di Puskesmas khususnya ketika menunggu untuk waktu konsultasi.

2. Akurasi Pelayanan

Akurasi pelayanan di Puskesmas Ballaparang sudah berjalan dengan efektif. Terlihat dari kemampuan staf yang ada di puskesmas ini dalam memberikan informasi dan tindakan medis yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Efektivitas ini tercermin dalam keakuratan data identitas, keakuratan data medis pasien serta akurasi layanan dan biaya.

3. Kesopanan dan Keramahan

Kesopanan dan keramahan di Puskesmas Ballaparang disimpulkan terkait dengan kesopanan dalam berkomunikasi, kesopanan saat

penanganan keluhan, serta keramahan saat penyelesaian pembayaran mayoritas informan mengatakan bahwa sudah efektif dalam meningkatkan pengalaman dan kepuasan pasien di Puskesmas Ballaparang. Hanya saja yang terkait ketika memberikan informasi dan kesigapan menanggapi pertanyaan dari pasien masih harus dilakukan perbaikan sikap agar pasien lebih nyaman.

4. Kemudahan Dalam Pelayanan

Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan yang ada di Puskesmas Ballaparang secara keseluruhan sudah efektif. Mayoritas pasien mengakui bahwa mereka dapat dengan relatif mudah mengakses layanan kesehatan yang disediakan oleh puskesmas ini baik dari segi lokasi, prosedur pendaftaran, maupun biaya yang terjangkau. Hanya saja fasilitas fisik seperti toilet masih memerlukan perhatian lebih, beberapa informan mengungkapkan bahwa kondisi toilet di puskesmas dari segi kebersihan masih harus lebih diperhatikan kebersihannya agar pasien yang datang selalu merasa nyaman.

B. Saran

Berikut beberapa saran yang diberikan oleh peneliti terkait dengan penelitian ini, yaitu :

1. Pihak Puskesmas Ballaparang dari segi ketepatan waktu tunggu konsultasi perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap prosedur kerja dari staf dengan mempertimbangkan evaluasi terhadap kapasitas dan jadwal tenaga medis dan manajemen antrian yang lebih efektif bisa menjadi solusi, seperti

dengan mengimplementasikan sistem antrian digital yang memungkinkan pasien untuk memesan waktu konsultasi terlebih dahulu atau memberikan perkiraan waktu tunggu yang lebih akurat, Dengan mempertimbangkan aspek-aspek ini, puskesmas dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meminimalkan waktu tunggu dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

2. Pihak Puskesmas Ballaparang dari segi kesopanan dan keramahan dengan menerima dan menganalisis masukan dari pasien secara berkala, di mana staf perlu menunjukkan kesopanan yang lebih baik atau meningkatkan pendekatan mereka dalam berinteraksi dengan pasien. Pihak Puskesmas Ballaparang dapat terus memperbaiki aspek kesopanan dan keramahan, memastikan bahwa semua pasien merasa dihargai, didengar, dan dilayani dengan sikap yang penuh hormat dan perhatian.

3. Untuk Penelitian Selanjutnya

Disarankan kepada penelitian selanjutnya untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan mengeksplorasi pengaruh pelatihan staf dan penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan yang dapat memberikan wawasan yang berharga untuk peningkatan pemberian pelayanan di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hartawan, Nisa' Ulul Mafra, & Heryati. (2021). Pengaruh Budaya Kerja dan Kemampuan Terhadap Komitmen Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Empat Lawang. *Jurnal Manivestasi*, 3, 146–155.
- Amalia, A. R., Razak, A. R., & Taufik, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep. *Kajian Ilmu Administrasi*, 3(2), 395–309. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/7326%0Ahttps://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/viewFile/7326/4763>
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Cahyadi, universitas buddhi dharma. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Baja Ringan Di Pt Arthanindo Cemerlang. *Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 1, 60–73.
- Dianti, Y. (2017). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2(1), 5–24. [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB 2.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB%202.pdf)
- F, D. U., Mahsyar, A., & Riskasari. (2022). Implementasi Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Drive THRU di Kota Makassar. ... *Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(8.5.2017), 2003–2005.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33–54.
- Fransisca, A., & Wijoyo, H. (2020). Implementasi Mettā Sutta Terhadap Metode Pembelajaran Di Kelas Virya Sekolah Minggu Sariputta Buddhis. *Jurnal Ilmu Agama Dan Pendidikan Agama Buddha*, 2(1), 1–12.
- Hulu, D., Lahagu, A., & Telaumbanua, E. (2022). Analisis Lingkungan Kerja Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias. *Jurnal EMBA*, 10(4), 1480–1496.
- Kartini, A., Mustari, N., Wahid, N., Makassar, U. M., Makassar, U. M., & Makassar, U. M. (2024). *Efektivitas Program Keluarga Harapan Di*. 5(April).

- Niken Ayu Febrianti, Hayat, & Agus Zainal Abidin. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pembayaran Rekening Air Secara Online Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bojonegoro. *Journal Publicuho*, 6(1), 30–41. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.88>
- Nopiani, C. S. (2019). Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 7(1), 1–7.
- Putra, F. D., & Wijaksana, T. I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. WahanaPrestasi LogistikThe Influence Of Quality Service To Customer Satisfaction Pt. Wahana PrestasiLogistik. *E-Proceeding of Management*, 9(3), 1586–1592.
- Rachman, I. (2022). Efektivitas Kinalang Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik BerbasisElektronik Di Kota Kotamobagu. *Jurnal Governance*, 2(1), 1–14.
- Susanto, H. (2023). Kualitas Pelayanan Puskesmas Asembagus Dan Kepuasan Pasien Di Kecamatan Asembagus Kabupaten Situbondo. *ACTON: Jurnal Ilmiah*, 19(1), 17–29.
- Wulantari, & Sukardi. (2018). Jurnal sejarah dan pembelajaran sejarah. *Kalpataru Jurnal Sejarah Dan Pembelajaran Sejarah Terbit*, 4(1), 69–75.
- Zai, A. A. J., & Marpaung, P. (2022). Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Sari Rejo Kecamatan Medan Polonia. *Jurnal Governance Opinion*, 7(2), Hlm 3. <http://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/governanceopinion/article/view/2415%0Ahttps://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/governanceopinion/article/download/2415/2178>

L

A

M

P

I

R

A

N



Lampiran 1. Hasil Turniting

Nur Afni Darmayanti

105611106920 BAB I

by Tahap Tutup

Submission date: 14-Aug-2024 09:49AM (UTC+0700)

Submission ID: 2431785133

File name: BAB_I_NUR_AFNI_DARMAYANTI.docx (21.59K)

Word count: 1749

Character count: 12109

Nur Afni Darmayanti 105611106920 BAB I

ORIGINALITY REPORT

3%	2%	1%	2%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

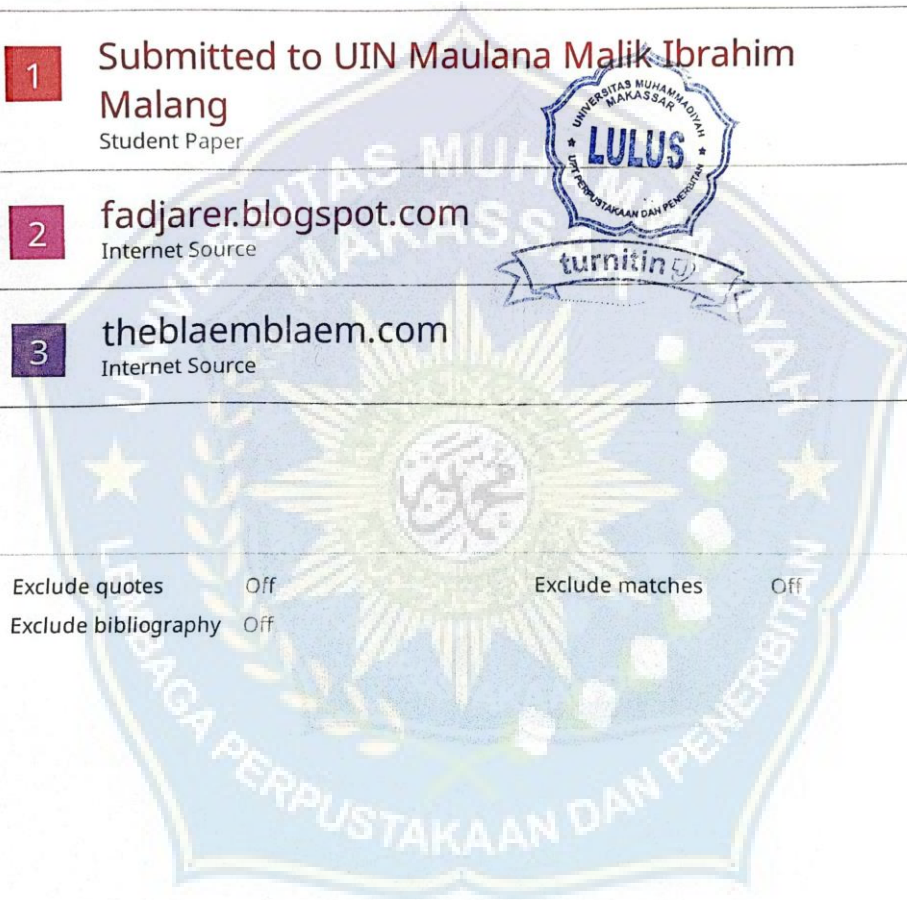
PRIMARY SOURCES

1	Submitted to UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Student Paper	2%
2	fadjarer.blogspot.com Internet Source	1%
3	theblaemblaem.com Internet Source	<1%

Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off


Exclude matches Off



Nur Afni Darmayanti

105611106920 BAB II

by Tahap Tutup



Submission date: 14-Aug-2024 09:50AM (UTC+0700)
Submission ID: 2431785469
File name: BAB_2_NUR_AFNI_DARMAYANTI.docx (79.88K)
Word count: 4223
Character count: 29707

Nur Afni Darmayanti 105611106920 BAB II

ORIGINALITY REPORT

6%	6%	0%	1%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	ejurnal.ung.ac.id Internet Source	1%
2	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
3	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	1%
4	fkmmawar.blogspot.com Internet Source	1%
5	Submitted to Universitas Sumatera Utara Student Paper	<1%
6	es.scribd.com Internet Source	<1%
7	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1%
8	student.blog.dinus.ac.id Internet Source	<1%
9	lamunessfire.blogspot.com Internet Source	<1%

10	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet Source	<1 %
11	digilib.uns.ac.id Internet Source	<1 %
12	de.scribd.com Internet Source	<1 %
13	id.scribd.com Internet Source	<1 %
14	jurnal.uisu.ac.id Internet Source	<1 %
15	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
16	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
17	www.scribd.com Internet Source	<1 %
Exclude quotes		Off
Exclude bibliography		Off
Exclude matches		Off

Nur Afni Darmayanti
105611106920 BAB III
by Tahap Tutup



Submission date: 14-Aug-2024 09:51AM (UTC+0700)
Submission ID: 2431786082
File name: BAB_3_NUR_AFNI_DARMAYANTI.docx (21.58K)
Word count: 997
Character count: 6724

Nur Afni Darmayanti 105611106920 BAB III

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Negeri Medan Student Paper	3%
2	Submitted to Universitas Muhammadiyah Buton Student Paper	2%
3	Submitted to Universitas Negeri Manado Student Paper	2%
4	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%

Nur Afni Darmayanti
105611106920 BAB IV

by Tahap Tutup

Submission date: 14-Aug-2024 09:54AM (UTC+0700)
Submission ID: 2431787290
File name: BAB_3_NUR_AFNI_DARMAYANTI.docx (21.58K)
Word count: 997
Character count: 6724



Nur Afni Darmayanti 105611106920 BAB IV

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Negeri Medan Student Paper	3%
2	Submitted to Universitas Muhammadiyah Buton Student Paper	2%
3	Submitted to Universitas Negeri Manado Student Paper	2%
4	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On

Nur Afni Darmayanti
105611106920 BAB V
by Tahap Tutup

Submission date: 14-Aug-2024 09:55AM (UTC+0700)
Submission ID: 2431787547
File name: BAB_5_NUR_AFNI_DARMAYANTI.docx (16.68K)
Word count: 608
Character count: 4121



Nur Afni Darmayanti 105611106920 BAB V

ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On



JUMLAH PASIEN
(Berdasarkan Bulan Pelayanan)

No	Bulan	Jumlah pasien	Rata-rata harian
1.	April	347	17,35
2.	Mei	389	17,68
3.	Juni	390	17,72

Berikut ini adalah uraian penjelasan dari tabel jumlah pasien yang dilayani selama 3 bulan terakhir di Puskesmas Ballaparang sebagai berikut:

- 1) Pada bulan April, total jumlah pasien yang datang ke Puskesmas Ballaparang adalah 347 orang. Dengan jumlah hari sebanyak 20 hari, rata-rata pasien yang datang setiap harinya adalah sekitar 17,35 orang. Ini menunjukkan bahwa Puskesmas Ballaparang menerima sekitar 16 hingga 17 pasien per hari selama bulan April.
- 2) Pada bulan Mei, total jumlah pasien yang datang ke Puskesmas Ballaparang adalah 389 orang. Dengan jumlah hari sebanyak 22 hari, rata-rata pasien yang datang setiap harinya adalah sekitar 17,68 orang. Ini menunjukkan bahwa Puskesmas Ballaparang menerima sekitar 17 hingga 18 pasien per hari selama bulan Mei.
- 3) Pada bulan Juni, total jumlah pasien yang datang ke Puskesmas Ballaparang adalah 390 orang. Dengan jumlah hari sebanyak 22 hari, rata-rata pasien yang datang setiap harinya adalah sekitar 17,72 orang. Ini menunjukkan bahwa Puskesmas Ballaparang menerima sekitar 17 hingga 18 pasien per hari selama bulan Juni.

Lampiran 2. Sk Pembimbing Penulisan Skripsi

 <p>Universitas Muhammadiyah Makassar Integrity - Professionalism - Entrepreneurship</p>	<p>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Faculty of Social and Political Sciences Menara Iqra Lantai 5 Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588 Official Email : fisp@unismuh.ac.id Official Web : https://fisp.unismuh.ac.id</p>
--	---

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI
Nomor : 0039/FSP/A.5-VI/I/1445/2024

Berdasarkan usulan judul penulisan skripsi mahasiswa tentang rencana judul dan susunan pembimbing mahasiswa dan telah disetujui Ketua Jurusan. Dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar menugaskan pengajar yang namanya tersebut di bawah ini sebagai pembimbing penulisan skripsi saudara :

N a m a : Nur Afni Darmayanti
Stambuk : 105611106920
J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara

Dengan Rencana Judul Skripsi :
"Efektivitas Pelayanan Masyarakat Di Puskesmas Ballaparang Kecamatan Rappocini Kota Makassar"

Pembimbing I : Abdul Kadir Adys,SH.,MH
Pembimbing II : Riska Sari,S.Sos.,M.Si

Tugas ini hendaknya dilaksanakan secara sistimatis, berkesinambungan dan bertanggungjawab, serta dilakukan evaluasi secara berkala tentang kemajuan dan Hasil penulisan yang telah dicapai.

Di tetapkan : di Makassar,
Pada tanggal : 08 Januari 2024


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
 NBM. 730 727

Tembusan Kepada yth :

1. Pembimbing I
2. Pembimbing II
3. Ketua Jurusan
4. Mahasiswa yang bersangkutan
5. Arsip


 Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia | Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi
 Progress for the Nation and Humankind | Public Administration - Government Studies - Communication Science

Lampiran 3. Surat Pengantar Penelitian

	Universitas Muhammadiyah Makassar <small>Integrity - Professionalism - Entrepreneurship</small>	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Faculty of Social and Political Sciences <small>Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Mauludin Nos. 259 Makassar 90221 Telp: (0411) 866.97.2 Fax: (0411) 865.588 Official E-mail: fisisip@unismuh.ac.id Official Web: http://fisisip.unismuh.ac.id</small>
		
Nomor Lamp. Hal	: 0496/FSP/A.1-VIII/V/1445 H/2024 M : 1 (satu) Eksemplar : <u>Pengantar Penelitian</u>	
Kepada Yth. Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh Di - Makassar Assalamu Alaikum Wr. Wb.		
Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :		
Nama Mahasiswa	: Nur Afni Darmayanti	
Stambuk	: 10561 11069 20	
Jurusan	: Ilmu Administrasi Negara	
Lokasi Penelitian	: Di Puskesmas Ballaparang Kecamatan Rappocini Kota Makassar.	
Judul Skripsi	: <i>"Efektivitas Pelayanan Masyarakat di Puskesmas Ballaparang Kecamatan Rappocini Kota Makassar"</i>	
Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.		
Jazakumullahu. Khaeran Katziraa. Wassalamu Alaikum Wr. Wb.		
Makassar, 21 Mei 2024 Ketua Jurusan IAN  <u>Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si</u> NBM : 991 742		
		
	<small>Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia Progress for the Nation and Humankind</small>	<small>Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi Public Administration - Government Studies - Communication Science</small>

Lampiran 4. Surat Permohonan Izin Penelitian dari LP3M


**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**
 LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)965588 Makassar 90221 e-mail lp3m@punismuh.ac.id

Nomor : 4326/05/C.4-VIII/V/1445/2024 21 May 2024 M
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal 13 Dzulqa'dah 1445
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
 Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
 di -
 Makassar



Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0496/FSP/A-1.VIII/V/1445/2024 tanggal 21 Mei 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : NUR AFNI DARMAYANTI
 No. Stambuk : 10561 1106920
 Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
 Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"EFEKTIVITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS BALLAPARANG
KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 24 Mei 2024 s/d 24 Juli 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.
 Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumulahu khaeran


 Ketua LP3M,

 Dr. Muhi. Arief Muhsin, M.Pd.
 NBM 1127761

05-24

Lampiran 5. Surat Izin Penelitian dari PTSP Provinsi Sulawesi Selatan



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor	: 12836/S.01/PTSP/2024	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Walikota Makassar
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 4326/05/C.4-VIII/V/1445/2024 tanggal 21 Mei 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: NUR AFNI DARMAYANTI
Nomor Pokok	: 105611106920
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Slt Alauddin No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" EFEKTIVITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS BALLAPARANG KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **24 Mei s/d 24 Juli 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 21 Mei 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

Lampiran 6. Surat Izin Penelitian dari PTSP Wali Kota Makassar



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Jendral Ahmad Yani No. 2 Makassar 90171
 Website: dpmpstp.makassarkota.go.id



SURAT KETERANGAN PENELITIAN
 Nomor: 070/2363/SKP/SB/DPMPSTP/5/2024

DASAR:

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Keterangan Penelitian.
- Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah
- Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan
- Keputusan Walikota Makassar Nomor 954/503 Tahun 2023 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Tahun 2023
- Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 12836/S.01/PTSP/2024, Tanggal 21 Mei 2024
- Rekomendasi Teknis Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar nomor 2365/SKP/SB/BKBP/5/2024

Dengan Ini Menerangkan Bahwa :

Nama	: NUR AFNI DARMA YANTI
NIM / Jurusan	: 105611106920 / Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan	: Mahasiswa (S1) / Universitas Muhammadiyah Makassar
Alamat	: Jl. Sultan Mauludin No.239, Makassar
Lokasi Penelitian	: PUSKESMA BALEPAPANG
Waktu Penelitian	: 24 Mei 2024 - 24 Juli 2024
Tujuan	: Skripsi
Judul Penelitian	: EFEKTIVITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI PUSKESMA BALEPAPANG KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR

Dalam melakukan kegiatan luar yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk kepentingan penelitian yang bersangkutan selama waktu yang sudah ditentukan dalam surat keterangan ini.
- Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai / tidak ada kaitannya dengan judul dan tujuan kegiatan penelitian.
- Melaporkan hasil penelitian kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar melalui email bidangekosobudkesbangkotak@gmail.com.
- Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali apabila pemegangnya tidak menaati ketentuan tersebut diatas.



Ditetapkan di Makassar

Pada tanggal: 2024-05-27 11:05:26

Ditandatangani secara elektronik oleh
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KOTA MAKASSAR**
HELMY BUDIMAN, S.STP., M.M.

Tembusan Kepada Yth:

- Pimpinan Lembaga/Instansi/Perusahaan Lokasi Penelitian;
- Pertinggal,-

Lampiran 7. Surat Izin Pengambilan Data

PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS KESEHATAN
Jl. Teduh Bersinar No. 1 Makassar

Makassar , 29 Mei 2024

Nomor : 440/ 284 /PSDK/DKK/V/2024
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Yth. Kepada
Kepala Puskesmas Ballaparang

Di
Tempat

Sehubungan dengan surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan No Surat : 070/2363/SKP/SB/DPMPTSP/5/2024 Tanggal : 27 Mei 2024, maka disampaikan kepada saudara/i :

Nama : NUR AFNI DARMAYANTI
NIM/Jurusan : 105611106920 / Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan : S1 / Universitas Muhammadiyah Makassar
Waktu Penelitian : 24 Mei 2024 – 29 Juli 2024
Judul : "EFEKTIVITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS BALLAPARANG KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR".

Bermaksud untuk melakukan penelitian di wilayah Puskesmas yang saudara/i pimpin. Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

a.n. Kepala Dinas Kesehatan
Kota Makassar
Kabid. PSDK
dr. Adi Novina Perdana
Pangkat : Pembina / IV.a
NIP : 19791111200604 1 011

Lampiran 8. Surat Keterangan Telah Meneliti


PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS BALLAPARANG
 Jl. Nikel III No. 1 Makassar 90222 Telp. 0411-4673024
 E-Mail: puskesmasballaparang@yahoo.com
 

SURAT KETERANGAN
 No. 445/86/PKM-BLP/VII/2024

Yang Bertanda Tangan di bawah Ini :

Nama	: dr. Ewi Linggo
NIP	: 19830813 200901 1 002
Pangkat/GOL	: Pembina TK I /IV b
Jabatan	: Plt. Kepala Puskesmas Ballaparang

Menerangkan bahwa :

Nama	: Nur Afni Darmayanti
NIM	: 105611106920
Jurusan	: S1 Ilmu Administrasi Negara
Institusi	: Universitas Muhammadiyah Makassar
Judul	: Efektivitas Pelayanan Masyarakat Di Puskesmas Ballaparang Di Kecamatan Rappoeini Kota Makassar

Benar telah melaksanakan penelitian di Puskesmas Ballaparang Kota Makassar sejak tanggal 24 Mei s/d 29 Juli 2024.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan seperlunya.

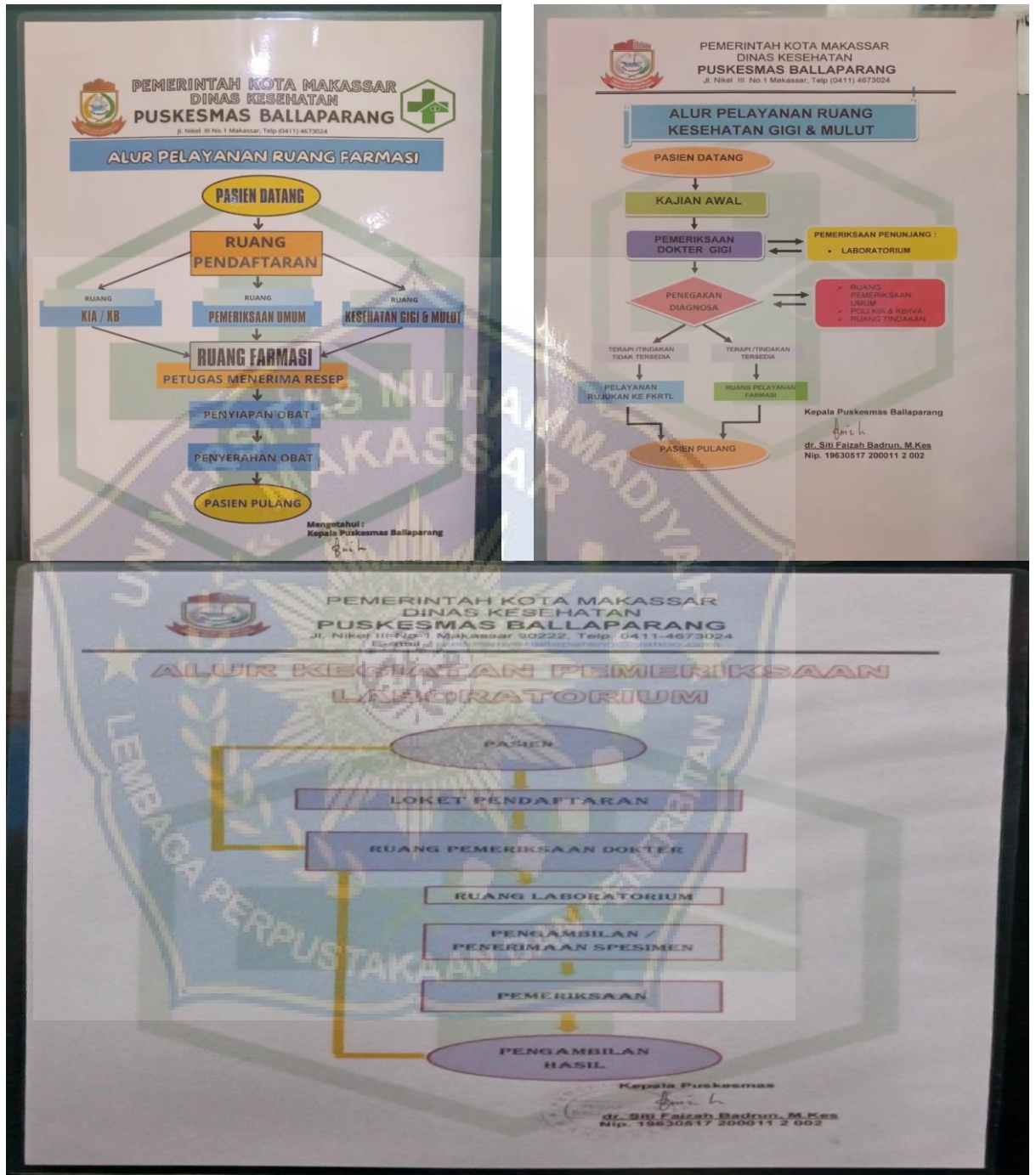
Makassar, 29 Juli 2024
Plt. Kepala Puskesmas

 (dr. Ewi Linggo)
 Pangkat: Pembina TK.I/IV.b
 NIP : 19830813 200901 1 002

Lampiran 9. Puskesmas Ballaparang Kecamatan Rappocini Kota Makassar



Lampiran 10. Alur Pendaftaran Pasien



Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian





Wawancara dengan kepala Puskesmas Ballaparang



Wawancara dengan Petugas Administrasi



Wawancara dengan Petugas Apotik



Wawancara dengan Dokter Gigi



Wawancara dengan Petugas Laboratorium



Wawancara Pasien



Wawancara dengan Pasien



Wawancara dengan Pasien



Wawancara dengan Pasien



Wawancara dengan Pasien



RIWAYAT HIDUP



Nur Afni Darmayanti. Penulis lahir di Makassar, 16 Februari 2001. Anak pertama dari dua (2) bersaudara buah kasih dari pasangan Darmawan dan Kurnia. Penulis mulai memasuki dunia pendidikan formal di SDN 279 Palakka dan tamat pada tahun 2015. Pada tahun itu juga penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama di SMP Muhammadiyah Wallatasi dan tamat pada tahun 2017 kemudian melanjutkan pendidikan di Sekolah Madrasah Aliyah DDI At-Taufiq Padaelo dan tamat pada tahun 2020. Pada tahun 2020 penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi melalui jalur Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru (SPMB) dan diterima di Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara program Studi Strata 1 (S1). Pada tahun 2024 penulis menyelesaikan studi dengan menyusun karya ilmiah yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Masyarakat di Puskesmas Ballaparang Kecamatan Rappocini Kota Makassar”**