

**Kualitas Pelayanan Rujukan Pasien Pada PUSKESMAS Rowotengah Kecamatan Sumberbaru
Kabupaten Jember**

***Quality Of Patient Referral Service At PUSKESMAS Rowotengah, District Of Sumberbaru Jember
Regency***

Mokhammad Andreas Maulikhawanto, Abdul Kholiq Azhari, Boedijono,
Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121 *E-mail*: xandreas@ymail.com

Abstract

Quality public service is something desired by the service recipients or the public service provider itself. The quality service will make people satisfied, rising trust, support and obedience to the government. The issue of quality of patient referral service at Puskesmas (Public Health Center) Rowotengah, District of Sumberbaru, Jember Regency is centered on the timeliness of services that goes to lack of officials' responsiveness to public. The SERVQUAL value means negative that can be interpreted that the fact of service perceived by the customers is lower than the customer expectations in receiving the patient referral service. It can be said that the quality of patient referral service at Puskesmas Rowotengah, District of Sumberbaru, Jember Regency is not good or bad that causes customer dissatisfaction.

Keywords: service quality, puskesmas, servqual

PENDAHULUAN

Bagi masyarakat kebutuhan dasar didalam kehidupan sehari-hari yang paling penting adalah kesehatan, hal tersebut sebagaimana dalam dasar-dasar pembangunan nasional di bidang kesehatan terdapat tiga dasar, pertama, semua warga Negara berhak memperoleh derajat kesehatan yang optimal agar dapat bekerja dan hidup layak sesuai dengan martabat manusia.

Pelayanan adalah suatu kegiatan melayani dalam bentuk barang ataupun jasa yang mempunyai tujuan dan tanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dalam suatu instansi. Sebuah pelayanan harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi pelanggan atau suatu instansi. Menurut Moenir (1995:26) secara umum mendefinisikan pelayanan umum sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain .

Pada kenyataan yang terjadi saat ini tidak semua masyarakat memperoleh standar kesehatan yang layak, hal ini dikarenakan faktor lingkungan yang kurang baik, serta tingkat ekonomi yang rendah membuat kebutuhan masyarakat akan kesehatan tidak dapat terpenuhi. Puskesmas merupakan sebuah penyedia layanan kesehatan yang bergerak dalam suatu wilayah tertentu yang berdiri guna memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Masyarakat penerima layanan Puskesmas ini adalah pasien. Sesuai dengan perkembangan jaman

yang semakin maju dan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan semakin meningkat Puskesmas ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanannya terhadap masyarakat, karena dengan peningkatan kualitas layanan pada Puskesmas tersebut maka akan membangun kepercayaan pada masyarakat akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas tersebut, dengan begitu maka secara otomatis masyarakat penerima layanan Puskesmas akan semakin meningkat. Dengan semakin banyaknya penerima layanan, Puskesmas juga harus memikirkan fasilitas yang ada diantaranya Fasilitas ruangan, fasilitas tenaga medis serta obat obatan dan juga layanan rujukan pasien dalam Puskesmas.

Sistem kesehatan Nasional membedakan Rujukan menjadi dua macam. 1 adalah rujukan Kesehatan, rujukan ini dikaitkan dengan upaya pencegahan penyakit dan peningkatan derajat kesehatan. Dengan demikian rujukan kesehatan pada dasarnya berlaku untuk pelayanan kesehatan masyarakat (Azwar,1996). Dan yang ke 2 adalah Rujukan Medik, rujukan ini dikaitkan dengan penyembuhan penyakit serta pemulihan kesehatan. Dengan demikian rujukan medik pada dasarnya berlaku untuk pelayanan kedokteran. Di kabupaten Jember ada sekitar 49 Pusat Kesehatan masyarakat yang masih aktif, dan penyedia layanan kesehatan yang akan saya teliti ,salah satunya adalah Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru. Di kecamatan Sumberbaru ada dua Puskesmas yaitu Puskesmas Sumberbaru dan Puskesmas Rowotengah. Puskesmas Rowotengah ini adalah

Puskesmas PONED, yang dimaksud Puskesmas Poned adalah Puskesmas yang mempunyai kemampuan dalam memberikan pelayanan kebidanan dan bayi yang baru lahir *emergency* dasar maka dari itu Puskesmas Rowotengah ini ramai pengunjung. Dalam Rencana Umum Pengadaan (RUP) Barang/ jasa Pemerintah Dinas Kesehatan Kabupaten Jember Tahun 2012 Puskesmas Rowotengah adalah Puskesmas yang mengalami peningkatan menjadi Puskesmas PONED (Puskesmas Pelayanan *Obstetrik Neonatal Emergensi* Dasar) untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada Puskesmas ini. Puskesmas Rowotengah ini memiliki Fasilitas yang nyaman, dan lingkungan yang bersih, oleh karena itu Puskesmas ini ramai dan banyak masyarakat yang datang dari berbagai sudut di Kecamatan Sumberbaru ini. Dari banyaknya masyarakat yang datang untuk berobat dan kenyamanan fasilitas serta lingkungan yang bersih maka Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru ini menjadi Puskesmas yang banyak diketahui oleh kalangan masyarakat Kecamatan Sumberbaru, dari pengetahuan baik dari keramaian serta kenyamanan fasilitas Puskesmas tersebut maka peneliti ingin melakukan penelitian pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Rowotengah kecamatan Sumberbaru. Pada setiap penelitian tidak terlepas dari perumusan masalah, perumusan masalah sangat penting pada sebuah penelitian karena sebuah penelitian berangkat dari suatu permasalahan yang ada dan permasalahan tersebut menjadi pedoman kerja dalam suatu

penelitian. Menurut Sugiono (2008:32), “Masalah adalah suatu penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang benar-benar terjadi” Masalah yang telah diidentifikasi harus dirumuskan secara benar agar diperoleh jawaban yang akurat. Dalam observasi awal penulis mendapatkan keterangan mengenai bagaimana Pelayanan Rujukan pasien tersebut dari salah seorang penera yaitu ibu Animah, Hari Senin sekitar pukul 12.30 ibu Amimah datang ke Puskesmas Rowotengah dengan suaminya dengan tujuan untuk meminta surat rujukan sebagai persyaratan untuk berobat anaknya ke Rumah Sakit dengan menggunakan kartu ASKES (asuransi kesehatan) namun dengan wajah sinis dari petugas Puskesmas Ibu Amimah ditanggapi dengan dingin dan katanya besok harus datang kembali pada pukul 08.00 dengan alasan pada saat Ibu Amimah dan suaminya tiba di Puskesmas pelayanannya sudah tutup, sementara Ibu Amimah ingin menanyakan apakah dia bisa mendapatkan langsung surat rujukan dari Puskesmas Rowotengah, tetapi pihak Puskesmas membantah bahwa harus dilakukan pemeriksaan langsung terhadap anak Ibu untuk mendapatkan surat rujukan, sementara dalam ASKES (asuransi kesehatan) tidak ada prosedur tentang hal ini. Ibu Animah merasa rugi harus bayar iuran ASKES (asuransi kesehatan) apabila hanya ditangani Puskesmas saja, dan Ibu Animah merasa menerima pelayanan yang berbelit belit dari pihak Puskesmas Rowotengah. Memang dalam jam buka Puskesmas dimulai dari pukul 07.30 WIB dan selesai pukul 16.00, setelah pukul 13.00 dilakukan pelayanan

administrasi seperti pembuatan kartu BPJS, laporan kasus DBD.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Pelayanan Publik

Secara sederhana, istilah *service* bisa diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain”. Namun setidaknya terdapat tiga padanan kata dalam Bahasa Indonesia yang tepat untuk istilah tersebut yaitu jasa, layanan dan servis. *Service* sebagai jasa (Tjiptono :2008:1) mencerminkan produk yang tidak berwujud secara fisik dan *service* sebagai layanan menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu atau kelompok)

Konsep Kualitas Pelayanan

Menurut Deming dalam Nasution (2004:41) Kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar, yakni organisasi harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan pasar, yakni organisasi harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen. Untuk mendefinisikan kualitas dalam Organisasi jasa tertentu bukanlah bukanlah suatu hal yang mudah dilakukan.

Konsep Jasa

Pada umumnya produk dapat diklasifikasikan dengan berbagai cara. Salah satu cara yang banyak digunakan adalah klasifikasi berdasarkan daya tahan atau berwujud tidaknya suatu produk. Berdasarkan kriteria ini ada tiga kelompok produk, yaitu (Nasution, 2004:5)

1. Barang tidak tahan lama (*nondurable goods*) yaitu barang berwujud yang biasanya habis dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali pakai. Atau dengan kata lain umur ekonomisnya kurang dari satu tahun. Contohnya : sabun mandi, minuman dan makanan ringan,
2. Barang tahan lama (*durable goods*) yaitu barang berwujud yang biasanya bisa bertahan lama dan memiliki umur ekonomis lebih dari satu tahun. Contoh : TV, kulkas, computer,
3. Jasa (*service*) yaitu merupakan aktivitas , manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya : pelayanan rumah sakit, pelayanan puskesmas, pelayanan salon.

Konsep Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan langkah yang sangat penting dalam memberikan pelayanan dalam hal kesehatan pada masyarakat. Dengan memberikan pelayanan kesehatan secara cepat dan tepat diharapkan sebagian besar masalah kesehatan masyarakat sudah dapat diatasi. Menurut Levey dan Loomba dalam Azwar (2010:42) mengungkapkan bahwa “pelayanan kesehatan adalah segala upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat”.

Konsep Kepuasan Pelanggan

Pengukur kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam usaha untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

Model SERVQUAL

Model kualitas layanan yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah Model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithalm dan Berry (Tjiptono, 2008:107). Oleh karena itu penulis mengemukakan model tersebut untuk menganalisis kualitas jasa yang diberikan meski banyak terdapat model dimana pemilihan suatu model tergantung pada tujuan analisis, jenis perusahaan dan situasi pasar.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu data yang di ambil berdasarkan runtun waktu dan dalam bentuk angka (Bungin, 2010:36). Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama yang dapat berupa opini subjek (orang) secara individu atau kelompok berbentuk angket, wawancara, hasil

observasi terhadap suatu benda (fisik) kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian (Sugiyono, 2004:129). data diperoleh dari observasi, wawancara dan kuisisioner.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian tentang analisis kualitas pelayanan Rujukan Pasien Puskesmas Sumberbaru Jember ini adalah analisis model SERVQUAL. Tjiptono (2000:99) menyatakan bahwa SERVQUAL merupakan alat untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan dan kesenjangan yang ada di kualitas jasa, pengukuran dapat dilakukan dengan skala Likert maupun sistematik diferensial, dimana responden tinggal memilih derajat kesetujuan atau ketidaksetujuan atas pertanyaan mengenai penyampaian kualitas jasa” Sedangkan untuk mendapatkan skor persepsi dan harapan, peneliti menggunakan skala Likert. Pengukur kualitas pelayanan Rujukan Pasien pada Puskesmas ini diukur dari seperangkat item pertanyaan dari lima dimensi kualitas pelayanan yang ada untuk mengetahui kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap suatu pelayanan.

HASIL PENELITIAN

Dari skor berbagai macam dimensi atas kualitas pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru kabupaten Jember yang dihasilkan dari perhitungan rumus SERVQUAL adalah sebagai berikut:

1. Dimensi bukti langsung (*tangibles*), Dimensi ini adalah -15,53 dengan skor harapan 77,96 dan skor persepsi 62,43

- sehingga diinterpretasikan tidak memuaskan. Hal tersebut disebabkan oleh kenyataan pelayanan yang diperoleh pelanggan tidak bisa memenuhi harapan pelanggan akan kondisi sarana dan prasarana, fasilitas pendukung layanan serta penampilan petugas. Salah satu responden yaitu Ibu A menilai kerapian petugas Puskesmas baik, namun menurut beliau papan informasi pelayanan tidak tersedia. Memang dalam kenyataannya papan informasi mengenai alur pelayanan rujukan tidak dipasang, oleh karena itu banyak pelanggan yang tidak mengetahui alur pelayanan rujukan pasien. Menurut bapak B (Oktober 2014) areal parkir pelanggan rujukan sangat luas dan mencukupi bagi para pelanggan dan keamanannya juga terjaga dengan baik.
2. Dimensi Keandalan (*reliability*), Skor SERVQUAL dimensi ini adalah -8,78 dengan skor harapan 84,39 dan skor persepsi 75,61 sehingga diinterpretasikan tidak memuaskan. Hal tersebut disebabkan oleh kenyataan pelayanan yang diperoleh pelanggan tidak bisa memenuhi harapan pelanggan akan kesesuaian layanan yang dijanjikan kepada pelanggan secara akurat sejak pertama kali dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), Skor SERVQUAL dimensi ini adalah -16,1 dengan skor harapan 87,07 dan skor persepsi 70,97 sehingga diinterpretasikan tidak memuaskan. Hal tersebut disebabkan oleh kenyataan pelayanan yang diperoleh pelanggan tidak bisa memenuhi harapan pelanggan akan kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu pelanggan.
4. Jaminan (*assurance*), Skor SERVQUAL dimensi ini adalah -19,22 dengan skor harapan 87,31 dan skor persepsi 68,09 sehingga diinterpretasikan tidak memuaskan. Hal tersebut disebabkan oleh kenyataan pelayanan yang diperoleh pelanggan tidak bisa memenuhi harapan pelanggan akan kesopanan keramahan petugas, ketrampilan dan keahlian serta kepercayaan terhadap kompetensi petugas.
- Empati (*empaty*), Skor SERVQUAL dimensi ini adalah -14,14 dengan skor harapan 78,65 dan skor persepsi 64,51 sehingga diinterpretasikan tidak memuaskan. Hal tersebut disebabkan oleh kenyataan pelayanan yang diperoleh pelanggan tidak bisa memenuhi harapan pelanggan akan keadilan pelayanan, pengertian petugas dan jam operasi kantor yang nyaman.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dari hasil penelitian model SERVQUAL yang dilakukan terhadap 41 responden untuk kualitas pelayanan rujukan pasien

Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Harapan responden terhadap kualitas pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember adalah sangat tinggi dengan skor 82,65. Hal ini menunjukkan bahwa responden menginginkan pelayanan yang maksimal, memuaskan, cepat dan menyenangkan selama pelayanan rujukan berlangsung.
2. Persepsi responden terhadap kualitas pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember adalah memuaskan yaitu dengan skor 68,08 .
3. Dari perhitungan dengan skor SERVQUAL diperoleh angka negatif sebesar -14,54. Sehingga kualitas pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember dapat dikategorikan tidak baik, karena harapan responden terhadap pelayanan lebih besar dari persepsi atau kenyataan yang diterima pada saat pelayanan. Dengan kata lain harapan melampaui persepsi atau kenyataan yang dirasakan.

SARAN

Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan kualitas pelayanan rujukan pasien Puskesmas Rowotengah Kecamatan Sumberbaru Kabupaten

Jember tidak memuaskan atau bernilai negatif. Untuk itu selanjutnya penulis akan memberikan saran guna memperbaiki dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada agar dapat menghasilkan kepuasan bagi pelanggan.

1. Dimensi Jaminan (*assurance*) yang memiliki skor paling rendah dalam dimensi ini diharapkan petugas dapat berkompentensi dalam menjamin ketepatan waktu kerja, sehingga dapat menciptakan pelayanan yang maksimal terhadap pelanggan.
2. Dimensi daya tangap (*responsiveness*), yang memiliki skor paling rendah ke-2 dalam dimensi daya tanggap ini diharap petugas puskesmas lebih cepat dalam menangani keluhan pasien dan menciptakan pelayanan yang baik.
3. Dimensi bukti langsung (*tangibles*), dalam dimensi ini diharap petugas puskesmas memberikan fasilitas dan sarana yang memadai.
4. Dimensi empati (*empaty*), dalam dimensi empati ini diharap petugas Puskesmas dapat bersikap adil serta mampu berkomunikasi kepada pasien tentang pelayanan yang diharapkan.
5. Dimensi keandalan (*reliability*), dalam dimensi ini diharap para petugas Puskesmas bisa serius dalam memberikan pelayanan sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta. Binarupa

Bungin, Burhan .2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif ; komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Kencana.

Moenir, H.A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Sugiyono . 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono . 2005. *Statistik Non Parametrik Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Tjiptono , Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andy.

Regulasi

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor SE/10/M.PAN/7/2005 tentang 11 pelayanan unggulan memasukkan pelayanan kesehatan sebagai pelayanan unggulan.

Internet :

1. www.rujukanpuskesmas-jatim.com

2. www.kabarjember.com

3. <http://kik439.blogspot.in/2013.11.sistem-rujukan-sesuai-dengan-protap.html?m=1>

