

Analisis Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Puskesmas Arongan Lambalek

Fakhrurradhi Luthfi, Fitrah Reynaldi, Maulida Rahmi

Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sumatera Utara, Meurebo, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Diterima Redaksi: 14 Juni 2023
Revisi Akhir: 27 Juni 2023
Diterbitkan *Online*: 28 Juni 2023

KATA KUNCI

Persepsi; Pasien; Pelayanan; Puskesmas

KORESPONDENSI

Phone: +6281360881011
E-mail: luthfi@utu.ac.id

A B S T R A K

Puskesmas Arongan Lambalek merupakan salah satu Puskesmas dengan wilayah kerja di Kecamatan Arongan Lambalek. Jenis pelayanan di Puskesmas Arongan Lambalek, yaitu upaya kesehatan masyarakat (UKM) esensial, upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perorangan (UKP), yang meliputi pendaftaran, poli umum, poli gigi, KIA, KB, Poli MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sakit), Poli P2P (pengendalian dan pemberantasan penyakit) serta rawat inap. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi pasien terhadap pelayanan Puskesmas Arongan Lambalek. Jenis penelitian ini dengan metode pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Arongan Lambalek Kabupaten Aceh Barat, pada tanggal 14 Mei sampai 22 Mei 2018 dengan informan sebanyak 8 orang. Teknik analisis data menggunakan alur reduksi data, penyajian data dan verifikasi data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap pelayanan Puskesmas Arongan Lambalek adalah pada aspek kehandalan sudah baik namun masih belum optimal karena pasien harus mengantri dalam pengambilan kartu dan menunggu kehadiran dokter tiba di Puskesmas Arongan Lambalek. Pada aspek daya tanggap dan empati belum optimal karena masih ada perawat yang kurang ramah kepada pasien, sedangkan pada aspek jaminan sudah optimal karena dokter dan perawat yang bertugas di Puskesmas Arongan Lambalek sudah terampil dan berpengalaman dan pada aspek bukti langsung adalah cukup memadai, kebersihannya sudah cukup baik, nyaman, rapi dan enak dilihat. Disarankan bagi pihak Puskesmas Arongan Lambalek agar dalam usaha untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien/masyarakat. Hendaknya pihak Puskesmas Arongan Lambalek berkunjung kerumah masyarakat, sehingga pihak Puskesmas Arongan Lambalek benar-benar mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat.

PENDAHULUAN

Kesehatan masyarakat Indonesia masih jadi permasalahan dan persoalan bagi negara dan pemerintah dimana kualitas kesehatan masyarakat terutama masyarakat menengah kebawah masih dikatakan kurang, hal ini dapat dilihat dengan masih sulitnya masyarakat tersebut di dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Setiap masyarakat tersebut mendapatkan haknya sebagai warga negara sesuai dengan Undang-Undang Dasar yang berlaku yaitu UUD 1945 tentang Hak Asasi Manusia dalam Pasal 28 H ayat 1 menjelaskan "hak untuk hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan" (Gifari, 2016).

Salah satu wujud nyata penyediaan pelayanan publik di bidang kesehatan ialah adanya Puskesmas. hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan dari para pemakai jasa pelayanan kesehatan (pasien), dimana pasien mengharapkan suatu penyelesaian dari masalah kesehatannya. Pasien memandang bahwa penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu memberikan pelayanan medis dalam upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang berkualitas, cepat tanggap atas keluhan pasien, serta penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan yang nyaman. Untuk itu, puskesmas harus selalu berusaha fokus terhadap kepuasan pasien dengan

memberikan pelayanan kesehatan yang didukung tenaga yang terampil dan profesional agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dari pasien (Dahmiri, 2015)

Upaya untuk mempertahankan preferensi pasien dalam berobat ke Puskesmas dapat dilakukan dengan memberikan fasilitas dan pelayanan yang lebih baik kepada pasien. Setiap puskesmas yang berorientasi menjadi *service business* selalu ingin mengoptimalkan kualitas pelayanan untuk memuaskan konsumennya. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang bermutu di puskesmas, maka sepatutnya puskesmas menerapkan strategi kualitas pelayanan yang jitu. .

Provinsi Aceh memiliki 341 Puskesmas yang terdiri dari puskesmas rawat inapnya adalah 143 unit dan puskesmas non rawat inap adalah 198 unit. Sebagai ibukota provinsi, Banda Aceh memiliki 11 Puskesmas dengan 11 Puskesmas non rawat inap (Menteri Kesehatan, 2017). Kabupaten Aceh Barat memiliki 13 unit puskesmas, yaitu ada 6 puskesmas rawat inap dan 7 puskesmas non rawat inap. Puskesmas Arongan Lambalek merupakan salah satu Puskesmas dengan wilayah kerja di Kecamatan Arongan Lambalek. Kecamatan Arongan Lambalek itu sendiri memiliki 27 Gampong dengan jumlah penduduk sebanyak 59.078 orang (BPS Aceh Barat, 2017) hal ini merupakan tantangan tersendiri bagi Puskesmas Arongan Lambalek untuk memberikan pelayanan kesehatannya bagi masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Persepsi

Persepsi sering disebut juga disebut juga dengan pandangan, gambaran, atau anggapan, sebab dalam persepsi terdapat tanggapan seseorang mengenai satu hal atau objek. Persepsi mempunyai banyak pengertian, (Walgito, 2013) “persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan yaitu merupakan proses yang berwujud diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris”.

Pasien

Pasien merupakan konsumen pengguna jasa layanan kesehatan. Masih menjadi perbincangan masyarakat sekitar apakah seorang pasien dapat dikatakan sebagai konsumen rumah sakit. Berdasarkan Pasal 1 angka 10 Undang-undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, pasien adalah: .setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau dokter gigi”. Kemudian berdasarkan pasal 1 Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, pasien adalah: “setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit.

Pelayanan Kesehatan

Menurut Ratminto (2016) pelayanan adalah Suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antaraperusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Menurut Lijan (2015) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau suatu kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui secara jelas dan lebih mendalam tentang analisis persepsi pasien terhadap pelayanan Puskesmas Arongan Lambalek Kabupaten Aceh Barat. Metode penelitian dengan pendekatan kualitatif, istilah Penelitian kualitatif seperti yang diungkapkan Moleong (2013) metodologi penelitian kualitatif didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Informan adalah orang yang memberikan informasi (Arikunto, 2013). Informan diperoleh dari kunjungan lapangan yang dilakukan di lokasi penelitian Arongan Lambalek, dipilih secara *purposive* merupakan metode penetapan informan dengan berdasarkan kriteria-kriteria tertentu berdasarkan informasi yang dibutuhkan.

Adapun yang menjadi Informan dalam penelitian ini adalah : (1) Informan Utama (IU) adalah: 5 orang pasien lansia yang berkunjung ke Puskesmas Arongan Lambalek yang bersedia menjadi informan penelitian dan (2) Informan Triagulasi (IT) adalah: (a) Kepala Puskesmas Arongan Lambalek., adalah selaku penyedia pelayanan di Puskesmas Arongan Lambalek (b) 2 orang Petugas kesehatan di Puskesmas Arongan Lambalek, adalah informan yang melakukan pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Puskesmas Arongan Lambalek adalah salah satu Puskesmas yang terletak di Kecamatan Arongan Lambalek Kabupaten Aceh Barat yang merupakan daerah pesisir pantai dengan Luas wilayah 130,06 Km² dengan jumlah penduduk 11.374 Jiwa, kecamatan Arongan Lambalek terdiri dari 27 Gampong dan dibagi menjadi 2 Kemukiman yaitu Kemukiman Arongan dan Kemukiman Lambalek. Mata pencaharian masyarakat petani, pedagang, nelayan.

Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang optimal perlu ditunjang oleh tenaga kesehatan yang berkualitas dan kuantitas yang mencukupi sesuai dengan kebutuhan.

Tabel 1. Tenaga Kesehatan di Puskesmas Arongan Lambalek Tahun 2018

No.	Jenis Tenaga	Jumlah
1.	Dokter Umum	3 Orang
2.	Perawat	19 Orang
3.	Perawat gigi	3 Orang
4.	Bidan	41 Orang
5.	Sanitarian	2 Orang
6.	Sarjana Kesehatan Masyarakat	2 Orang
7.	Analisis	1 Orang
8.	Tenaga Teknis Kefarmasian	1 Orang
9.	Tenaga Tekhnis	1 Orang
Jumlah		73 Orang

Sumber: Dokumentasi Puskesmas Arongan Lambalek Tahun 2018

Secara keseluruhan tenaga kesehatan yang tersebar di puskesmas Arongan Lambalek adalah 73 orang (termasuk Pustu dan Polindes), yang terdiri dari Dokter umum, perawat, perawat gigi, bidan, sanitarian, Sarjana Kesehatan Masyarakat, analisis, Tenaga Teknis Kefarmasian dan Tenaga Teknis.

Informan dalam penelitian ini berjumlah 8 orang, terdiri dari 1 orang Kepala Puskesmas Arongan Lambalek, 2 orang petugas kesehatan di Puskesmas Arongan Lambalek, dan 5 orang orang pasien lansia yang berkunjung ke Puskesmas Arongan Lambalek Kabupaten Aceh Barat. Adapun karakteristik dari subjek penelitian dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2. Karakteristik Informan Penelitian

Nama	Umur	Status	Alamat
Yusrinza Saputra, Amd. Kep	34 tahun	Kepala Puskesmas Arongan Lambalek	Seuneubok
Bahagia	26 tahun	Perawat Puskesmas Arongan Lambalek	Teupin Peuraho
Monica Oktavia, Amd. Keb	24 tahun	Bidan Puskesmas Arongan Lambalek	Suak Ie Beusoe
Ilyas	65 tahun	Pasien	Suak Bidok
Aminah	63 tahun	Pasien	Pribu

Halimah	62 tahun	Pasien	Drien Rampak
Nuraini	61 tahun	Pasien	Alue Sundak
Asiyah	61 tahun	Pasien	Kubu

Sumber: Data Primer Tahun 2018

Karakteristik informan yang tersebut di atas, yang menjadi informan utama adalah 5 orang pasien Puskesmas Arongan Lambalek yang berusia 60 tahun ke atas dan yang menjadi informan pembanding adalah Kepala Puskesmas Arongan Lambalek, perawat Puskesmas Arongan Lambalek dan Bidan Puskesmas Arongan Lambalek.

Persepsi Pasien Terhadap Daya Tanggap Puskesmas Arongan Lambalek

Daya Tanggap (*responsiveness*), pertanggungjawaban atau rasa tanggungjawab terhadap mutu pelayanan, yang meliputi: Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan seksama, memberikan informasi yang jelas, tidak lama menunggu, kesanggupan melakukan tindakan medis, bersedia mendengarkan keluh kesah pasien. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 18 butir (e), menyatakan bahwa: Masyarakat berhak memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan, butir (i) Masyarakat berhak mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan azas dan tujuan pelayanan.

Berdasarkan dari hasil penelitian diketahui bahwa daya tanggap (*Responsiveness*), meliputi sikap petugas dan memberikan informasi yang tepat dan cepat dalam pelayanan dapat adalah petugas memperlakukan mereka dengan baik dan sabar setiap ada kesulitan dan keluhan, akan tetapi masih ada perawat yang kurang ramah kepada pasien. Keadaan ini menunjukkan kesiapan dari petugas dalam memberikan informasi yang diperlukan pasien dengan jelas, belum optimal. Petugas puskesmas cepat menanggapi dalam memberikan informasi kepada pasien, seperti dalam memberikan penjelasan tentang cara minum obat, sakit apa yang diderita pasien dan memberikan keterangan tentang prosedur pelayanan kepada pasien.

Hasil penelitian dari Retnowati (2014) adalah: "Pemakai jasa kesehatan, mutu layanan terkait pada dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi terjalin, keprihatinan serta keramahan petugas dalam melayani pasien serta kesembuhan penyakit yang sedang diderita pasien". Hal itu sesuai dengan standar pelayanan yang salah satunya adalah: Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Penelitian lainnya yang sejalan dengan hasil penelitian ini, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Kunto (2014) menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan khususnya daya tanggap pelayanan memiliki persepsi positif dengan minat pemanfaatan ulang pasien di Rumah Sakit Kelet Jepara. Daya tanggap di Puskesmas Arongan Lambalek bukan merupakan standar operasional prosedur. Daya tanggap dalam pelayanan ini adalah suatu penilaian kinerja pegawai atau petugas kesehatan dalam menjalankan seluruh standar operasional prosedur (SOP) yang ada di Puskesmas Arongan Lambalek.

Secara administrasi pencatatan sudah dilaksanakan oleh tenaga keperawatan, baik pencatatan keluhan pasien, penyakit yang diderita, obat-obatan yang harus diberikan, juga memonitor perkembangan pasien setelah diberikan tindakan atau setelah diberi obat. Kemudian bila tidak ada perkembangan setelah diadakan tindakan oleh Puskesmas, maka Puskesmas akan merujuk pasien ke Rumah Sakit.

Persepsi Pasien Terhadap Jaminan Puskesmas Arongan Lambalek

Pedoman umum penyusunan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) unit pelayanan instansi pemerintah menetapkan 14 unsur minimal dalam pengukuran kepuasan diantaranya adalah: Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa tenaga perawat yang ada di Puskesmas Arongan Lambalek sudah memiliki latar belakang pendidikan yang memadai antara lain pendidikan Diploma Keperawatan, kebidanan dan tenaga dokter, yang terampil dalam menangani pasien. Jumlah tenaga perawat yang ada sudah memadai, tidak ada kekurangan tenaga, komunikasi dengan pasien juga baik, pelayanan yang diberikan juga sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Disamping itu mereka melayani pasien dengan sopan santun dan ramah tamah. Dengan demikian pasien menjadi aman dan nyaman dalam menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Arongan Lambalek.

Menurut Azwar (2014), masalah dalam pelayanan keperawatan meliputi: a. Kurangnya perawat yang memiliki pendidikan tinggi/kemampuan memadai. b. Kurangnya jumlah perawat. c. Masalah lain (Kurang insentif, kurang puas, komunikasi dengan pasien yang kurang baik, pelaksanaan pekerjaan tidak sesuai SOP dan masalah pengembangan karir.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan (*Assurance*), meliputi keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, kemudahan mengambil obat dan kemudahan dalam akses ke puskesmas dapat disimpulkan bahwa ketrampilan/ kecakapan pegawai Puskesmas Arongan Lambalek dalam memberikan pelayanan sudah baik, karena dokter dan perawat yang bertugas di Puskesmas Arongan Lambalek sudah terampil dan berpengalaman. Obat-obat yang diberikan oleh Puskesmas Arongan Lambalek sudah sesuai dengan kondisi pasien yang berobat di puskesmas tersebut. Akses transportasi menuju Puskesmas Arongan Lambalek, kemudian jarak tempuh ke puskesmas Arongan Lambalek adalah dapat dijangkau oleh masyarakat sekitarnya.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hendra (2015) yaitu jaminan berdasarkan hasil penelitian adalah baik, dengan adanya kecakapan atau ketrampilan pegawai puskesmas dalam memberikan pelayanan dan obat yang diberikan telah sesuai standart kesehatan serta lokasi puskesmas yang strategis sehingga masyarakat yang berobat tidak mengalami kesulitan.

Penelitian lainnya yang dilakukan Hamidiyah (2016) yang menunjukkan bahwa pasien yang datang dilayani dengan baik, perawat berhati-hati dalam melaksanakan pekerjaannya, dokter melakukan pemeriksaan dengan ramah, pasien merasa terjamin keamanannya (percaya) pada pelayanan yang diberikan dan perawat memberikan pelayanan dengan sopan.

Prinsip-prinsip pelayanan Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, diantaranya adalah: (1). Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. (2). Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum. (3). Kenyamanan lingkungan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, lingkungan yang indah dan sehat, dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Jaminan dari kualitas pelayanan di Puskesmas Arongan Lambalek bukan merupakan standar operasional prosedur. jaminan dalam pelayanan ini adalah suatu persepsi yang diberikan kepada kinerja pegawai atau petugas kesehatan dalam menjalankan seluruh standar operasional prosedur (SOP) yang ada di Puskesmas Arongan Lambalek.

Persepsi Pasien Terhadap Empati Puskesmas Arongan Lambalek

Empati (*Empaty*), perhatian perorangan pada pelanggan, antara lain: kemudahan melakukan komunikasi dengan baik, mengenal dan memahami pasien dengan baik. Dari hasil observasi dapat dianalisis bahwa pelayanan di Puskesmas Arongan Lambalek memperlakukan semua pasien sama atau perlakuan terhadap pasien sama, tanpa membedakan status atau golongan. Pasien yang menggunakan fasilitas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) diperlakukan sama dengan pasien yang tidak menggunakan BPJS. Kemudian untuk fasilitas dan ruangan juga sama, tidak ada pasien di kelas VIP, kelas I kelas II dan kelas III, dan kalau ada pasien yang minta untuk mendapatkan perlakuan khusus maka akan dirujuk ke Rumah Sakit. Pasien juga tidak dibedakan fasilitas yang ada di Puskesmas, karena di Puskesmas Arongan Lambalek memang tidak ada fasilitas yang membedakan pasien.

Berdasarkan dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa perhatian (*Empathy*), meliputi komunikasi petugas dan perhatian petugas dalam pelayanan terhadap pasien di Puskesmas Arongan Lambalek adalah petugas kesehatan ada yang bersikap ramah dan ada yang kurang ramah. Petugas yang ramah mau memberikan informasi atau menjelaskan, memberikan bantuan kepada pasien tentang apa yang pasien butuhkan. Pegawai Puskesmas Arongan Lambalek terhadap keluhan-keluhan yang pasien sampaikan masih belum optimal, hal ini dikarenakan karena masih ada perawat yang kurang ramah dan kurang perhatian kepada pasien.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Megawati (2016) yang menunjukkan bahwa perhatian berdasarkan hasil penelitian cukup baik; diberikan dalam bentuk perhatian terhadap individu pasien serta terciptanya

komunikasi yang baik antara pegawai puskesmas dengan pasien yang berobat. Namun masih ada yang kurang baik dalam memberikan perhatiannya kepada pasien.

Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) unit pelayanan instansi pemerintah menetapkan ada 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran kepuasan yang salah satunya adalah: Keadilan dalam mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Walgito (2013), mengatakan bahwa kualitas pelayanan tercermin dari hal, diantaranya adalah: "Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan dan status sosial". Pelayanan Kesehatan diartikan sebagai pemberian perhatian kepada masyarakat yang menyangkut atau berhubungan dengan sarana dan prasarana kesehatan termasuk tenaga kesehatan, agar masyarakat merasa aman dan terjamin dalam memeriksakan kesehatannya.

Persepsi Pasien Terhadap Bukti Langsung Puskesmas Arongan Lambalek

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan, prinsip-prinsip pelayanan diantaranya adalah: Kenyamanan lingkungan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, lingkungan yang indah dan sehat, dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Berdasarkan dari hasil penelitian diketahui bahwa persepsi pasien terhadap bukti langsung Puskesmas Arongan Lambalek adalah kelengkapan dan kebersihan sarana (kebersihan alat-alat medis seperti *stetoskop, tensimeter, set infuse, water for injection, plester* dan kebersihan ruangan seperti lantai, meja, tempat duduk) pelayanan di Puskesmas Arongan Lambalek, yaitu cukup memadai, kebersihannya sudah cukup baik, nyaman, rapi dan enak dilihat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Syaibani (2015) menunjukkan bahwa bukti-bukti berdasarkan hasil penelitian cukup baik (memadai); ditunjukkan dengan adanya kemudahan dalam pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh puskesmas, baik sarana pelayanan maupun sarana penunjang pelayanan.

Penelitian tersebut di atas juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dahmiri (2015) yang menemukan hasil penelitian yaitu pada dimensi tangibles yang berhubungan dengan ketersediaan fasilitas fisik yang lengkap dan memadai sesuai dengan kebutuhan pasien, dengan adanya persepsi tersebut maka pihak Puskesmas harus mempertahankan atau bahkan harus lebih meningkatkan ketersediaan fasilitas fisik agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

Untuk melihat kualitas ruang tunggu, antara lain dapat dilihat dari pendapat Crosby (dalam Moenir, 2013), bahwa yang dimaksud dengan kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Standar ruang tunggu antara lain dilihat dari luas dan ukurannya, kebersihan dan kenyamanan, maupun ventilasi ataupun tingkat penerangan/ penyorotan. Dengan demikian, selanjutnya akan terlihat sebuah ruang tunggu yang berkualitas dengan yang kurang atau tidak berkualitas.

Suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Bukti langsung yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Karena dengan bukti langsung yang baik maka harapan konsumen menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu merupakan hal yang penting bagi perusahaan untuk mengetahui seberapa jauh aspek wujud langsung yang paling tepat, yaitu masih memberikan impresi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan kepuasan kepada konsumen.

Sarana dan prasarana penunjang pelayanan kesehatan merupakan bagian yang ikut mendukung lancarnya proses pelayanan sehingga mampu mempengaruhi penilaian pelanggan (pasien) terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya. Pihak Puskesmas Arongan Lambalek diharapkan selalu memperhatikan sarana dan prasarana untuk kegiatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat/ pasien yang berobat atau melakukan pemeriksaan. Sarana dan prasarana bertujuan atau diharapkan mampu memberi kepuasan bagi pasien yang berobat yang berarti juga ikut dalam penilaian kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Arongan Lambalek.

Sarana dan prasarana penunjang merupakan suatu fasilitas penunjang yang diberikan Puskesmas Arongan Lambalek kepada seluruh pasien, baik itu pasien Askes dan non Askes) serta pemberian fasilitas penunjang tersebut diharapkan sesuai dengan hak dari pasien dan juga ketentuan yang ada. Sarana penunjang pelayanan terdiri dari dua bagian yaitu sarana umum dan sarana medis. Sarana umum merupakan sarana yang digunakan untuk membantu proses pelayanan kepada pasien yang meliputi komputer, telepon, alat-alat tulis serta draft data pasien sedangkan sarana (medis) penunjang pelayanan yaitu alat medis yang digunakan untuk menolong dan merawat pasien, misalnya alat-alat medis kesehatan dan alat transportasi (*ambulance*).

KESIMPULAN DAN SARAN

Persepsi pasien terhadap kehandalan Puskesmas Arongan Lambalek yaitu baik, prosedurnya mudah, tidak berbelit-belit kemudian mudah dan juga gratis, sehingga membuat pasien nyaman. Akan tetapi pada ketepatan waktu pelayanan masih belum optimal, karena pasien harus mengantri dalam pengambilan kartu dan menunggu kehadiran dokter tiba di Puskesmas Arongan Lambalek.

Persepsi pasien terhadap daya tanggap Puskesmas Arongan Lambalek adalah petugas memperlakukan mereka dengan baik dan sabar setiap ada kesulitan dan keluhan, akan tetapi masih ada perawat yang kurang ramah kepada pasien. Keadaan ini menunjukkan kesiapan dari petugas dalam memberikan informasi yang diperlukan pasien dengan jelas, belum optimal.

Persepsi pasien terhadap jaminan Puskesmas Arongan Lambalek adalah sudah optimal, karena dokter dan perawat yang bertugas di Puskesmas Arongan Lambalek sudah terampil dan berpengalaman. Obat-obat yang diberikan oleh Puskesmas Arongan Lambalek sudah sesuai dengan kondisi pasien yang berobat di puskesmas tersebut. Akses transportasi menuju Puskesmas Arongan Lambalek, kemudian jarak tempuh ke puskesmas Arongan Lambalek adalah dapat dijangkau oleh masyarakat sekitarnya.

Persepsi pasien terhadap empati Puskesmas Arongan Lambalek adalah petugas kesehatan ada yang bersikap ramah dan ada yang kurang ramah. Petugas yang ramah mau memberikan informasi atau menjelaskan, memberikan bantuan kepada pasien tentang apa yang pasien butuhkan. Pegawai Puskesmas Arongan Lambalek terhadap keluhan-keluhan yang pasien sampaikan masih belum optimal, hal ini dikarenakan karena masih ada perawat yang kurang ramah dan kurang perhatian kepada pasien.

Persepsi pasien terhadap bukti langsung Puskesmas Arongan Lambalek adalah kelengkapan dan kebersihan sarana (kebersihan alat-alat medis seperti *stetoskop*, *tensimeter*, *set infuse*, *water for injection*, *plester* dan kebersihan ruangan seperti lantai, meja, tempat duduk) pelayanan di Puskesmas Arongan Lambalek, yaitu cukup memadai, kebersihannya sudah cukup baik, nyaman, rapi dan enak dilihat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar. (2014). *Implementasi Kebijakan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Bandung: Unpad Press.
- Bharata, K. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2017). *Kabupaten Aceh Barat Dalam Angka 2017*. Aceh Barat. Dalam <http://aceh.bps.go.id>. Diakses tanggal 12 Maret 2018.
- Dahmiri. (2015). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Sarolangun Kabupaten Sarolangun. *Jurnal kesehatan masyarakat*, Vol. VII No. 3 2016. *Idea Nursing Journal*. ISSN : 2088-0359.
- Devito, J.A. (2014). *Komunikasi Antar Manusia*. Pamulang-Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- Gifari, J. (2016). *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hamidiyah, A. (2016). Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang. *Jurnal: Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*. Vol. 8, No. 1. ISSN: 265-269

- Hendra, P. (2015). Analisis Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang Tahun 2015. *jurnal kesehatan masyarakat*, Volume 1, Nomor 2, Tahun 2015. ISSN 2477-2631.
- Kartono, K. (2014). *Psikologi Anak (Psikologi Perkembangan)*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Komalawati. (2013). *Kebijakan Publik*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Kunto, W. (2014). Analisis Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Unit Rawat Inap Umum di Rumah Sakit Kusta Kelet Jepara. Semarang: UNDIP. *Jurnal*: Vol. 5. ISSN : 2088-0359.
- Lijan, P. (2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, Buku Kedokteran, EGC, Jakarta.
- Megawati. (2016). Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Kesehatan Puskesmas Pembantu di Desa Taras Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Malinau. *eJournal Pemerintahan Integratif*, 2016, 4 (3): 330-341 ISSN: 2337-8670, ejournal.pin.or.id.
- Menteri Kesehatan RI. (2017). *Pedoman Pelaksanaan Manajemen Puskesmas*, Kemenkes RI, Jakarta.
- Miles, M dan Huberman, M. (2012). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moenir. (2013). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, J.L. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Notoatmodjo. (2013). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pasolong, H. (2015). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto. (2016). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Retnowati, D. (2014). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bringin Kabupaten Semarang. *Jurnal Universitas Diponegoro Semarang*. Volume VII Nomor 3, Juli 2014. ISSN 2086-3098.
- Santoso. (2013). *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Yogyakarta: Madpress.
- Selvi, E.D. (2015). Kualitas pelayanan kesehatan terhadap masyarakat yang menggunakan kartu BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Nagan Raya. Skripsi: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Aceh Barat: Universitas Teuku Umar.
- Sianipar, JPG. (2013). *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Yogyakarta: Madpress.
- Sobur. (2013). *Psikologi Suatu Pengantar*. Jogjakarta: BPF.
- Soekanto, S. (2014). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Sugiyarto. (2014). *Operasional Layanan Prima*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & B*. Bandung: Alfabeta.
- Syaibani. (2015). Kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Grogol Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Universitas Sebelas Maret, Surakarta*. Vol 19 No. 1 Thn. 2015. ISSN: 817-828
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.
- Walgito, B. (2013). *Pengantar Sosiologi Umum*. Yogyakarta: C.V Andi. Offset.
- Widjayarta. (2015). *Implementasi Kebijakan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Bandung: Unpad Press.
- Widyroni. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wijono. (2014). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bringin Kabupaten Semarang. Skripsi: Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.