

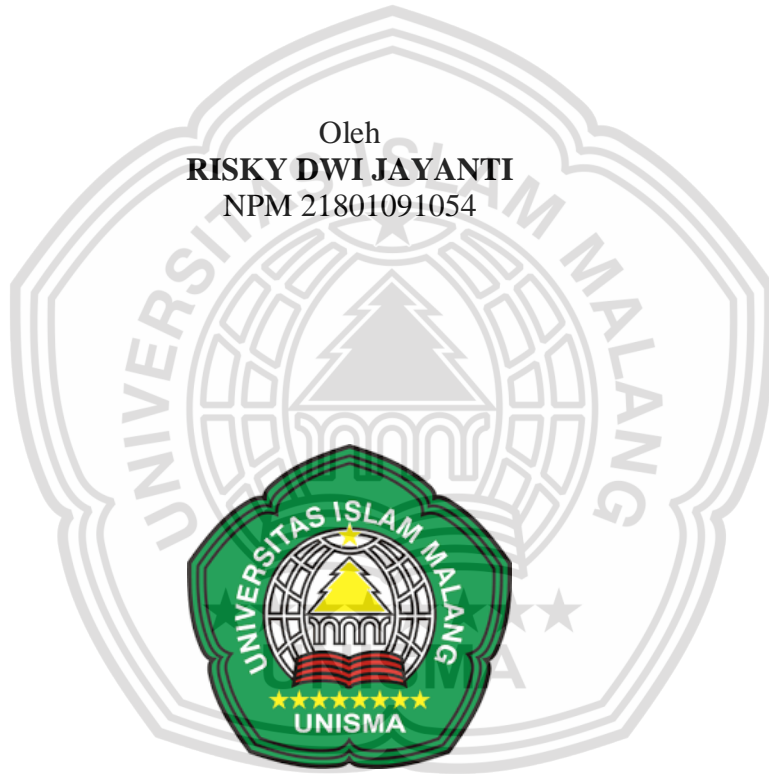


**EFEKTIFITAS PELAYANAN KESEHATAN  
DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS)  
KECAMATAN WAGIR KABUPATEN MALANG**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S-1)

Oleh  
**RISKY DWI JAYANTI**  
NPM 21801091054



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
MALANG  
2023**

## RINGKASAN

Risky Dwi Jayanti, 2022, Efektifitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan Wagir Kabupaten Malang, Dosen Pembimbing I: Dr. Afifuddin, S.Ag., M.Si Dosen Pembimbing II: Drs. Agus Zainal Abidin, M.Si

---

Perkembangan tingkat persaingan yang semakin tinggi membuat Puskesmas semakin sadar akan pentingnya memberikan efektifitas pelayanan yang terbaik kepada pasiennya. Mutu pelayanan kesehatan mengacu pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang di satu sisi dapat menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien. Namun, terdapat juga problematika secara teoritis di mana pihak Puskesmas tidak mampu mewujudkan kepuasan pasien. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perlu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis efektifitas pelayanan kesehatan di Puskesmas serta mengetahui faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelayanan di Puskesmas.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dengan menggunakan wawancara mendalam serta observasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model yang dikembangkan oleh Cresswell yang terdiri dari reduksi data dengan tujuan agar sesuai dengan kebutuhan penelitian, kemudian dilakukan penyajian data untuk menampilkan hasil penelitian, dan penarikan kesimpulan.

Dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan Puskesmas Wagir melakukan pelayanan kesehatan dasar seperti pada umumnya, efektifitas pelayanan Puskesmas Wagir berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan ada beberapa respon yang positif dan juga negatif. Pelayanan yang mendapatkan respon positif untuk pelayanan kesehatan di Puskesmas Wagir yaitu pelayanan kesehatan ibu dan anak, pelayanan kesehatan umum, pelayanan gizi dan juga pelayanan laboratorium. Sementara untuk beberapa pelayanan seperti pelayanan kesehatan ibu dan KB, pelayanan kesehatan gigi dan mulut masih mendapat respon yang negatif atau kurang baik oleh masyarakat dan masih kurang efektif dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dalam hal ini adalah perawatnya kurang memuaskan bagi masyarakat yang melakukan pemeriksaan di Puskesmas Wagir. Faktor pendukung bagi terselenggaranya pelayanan di Puskesmas Wagir yaitu Puskesmas Wagir memiliki fasilitas yang lengkap dan memadai, sarana dan prasarana yang juga memadai serta memiliki pelayanan terbaik di setiap lini di Puskesmas Wagir. Selain itu kerjasama yang baik antar semua pegawai baik tenaga kesehatan dan juga tenaga non kesehatan menjadi salah satu hal yang juga mendukung terlenggaranya pelayanan yang baik di Puskesmas Wagir. Selain faktor pendukung, terdapat faktor penghambat pelayanan di Puskesmas Wagir. Faktor penghambat tersebut adalah kurangnya tempat tunggu bagi pasien, waktu pelayanan yang lama di loket pendaftaran serta tidak adanya alur pendaftaran yang jelas.

**Kata kunci: Efektifitas, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas**

## SUMMARY

Risky Dwi Jayanti, 2022, Effectiveness of Health Services at the Community Health Center (Public Health Center) Wagir District, Malang Regency, Advisor I: Dr. Afifuddin, S.Ag., M.Si Advisor II: Drs. Agus Zainal Abidin, M.Si

---

The development of an increasingly high level of competition has made Puskesmas increasingly aware of the importance of providing the best service effectiveness to their patients. The quality of health services refers to the level of perfection of health services which on the one hand can cause satisfaction for each patient. However, there are also theoretical problems where the Puskesmas is unable to realize patient satisfaction. Based on this background, it is necessary to conduct research that aims to analyze the effectiveness of health services at puskesmas and find out what factors are supporting and inhibiting services at puskesmas.

This research was conducted using qualitative descriptive methods. Data collection using in-depth interviews and observations. Data analysis was carried out using a model developed by Cresswell which consisted of data reduction with the aim of matching research needs, then presenting data to display research results, and drawing conclusions.

From this research, it shows that the Wagir Puskesmas service performs basic health services as in general, the effectiveness of the Wagir Puskesmas service based on the results of the research obtained there are several positive and negative responses. Services that received a positive response to health services at the Wagir Health Center were maternal and child health services, general health services, nutrition services and also laboratory services. Meanwhile, for some services such as maternal health services and family planning, dental and oral health services still receive a negative or unfavorable response by the community and are still ineffective because the services provided by health workers in this case are unsatisfactory nurses for people who carry out examinations at the Wagir Health Center. Supporting factors for the implementation of services at the Wagir Health Center are that the Wagir Health Center has complete and adequate facilities, adequate facilities and infrastructure and has the best service in every line at the Wagir Health Center. In addition, good cooperation between all employees, both health workers and non-health workers, is one of the things that also supports the implementation of good services at the Wagir Health Center. In addition to supporting factors, there are factors that hinder services at the Wagir Health Center. These inhibiting factors are the lack of waiting places for patients, long service times at the registration counter and the absence of a clear registration flow.

**Keywords: Effectiveness, Health Services, Community Health Center**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Industri pelayanan kesehatan merupakan industri yang memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien yang membutuhkan pengobatan. Industri jasa kesehatan meliputi Puskesmas (pelayanan kesehatan masyarakat), klinik, dan rumah sakit. Puskesmas ialah satu kesatuan organisasi Kesehatan yang sifatnya fungsional dan berupa pusat pengembangan Kesehatan masyarakat. Puskesmas juga membuka pembinaan serta peran masyarakat dengan memberikan pelayanan secara penuh dan terpadu sesuai dengan wilayahnya (Sari, 2020). Perkembangan tingkat persaingan yang semakin tinggi membuat Puskesmas semakin sadar akan pentingnya memberikan Efektivitas pelayanan yang terbaik kepada pasiennya. Mutu pelayanan merupakan bagian penting dari operasional Puskesmas sebagaimana diatur dalam Permenkes Nomor 43 Tahun 2016.

Secara normatif mutu pelayanan Kesehatan dalam permenkes Nomor 43 Tahun 2016 diwajibkan pemerintah Daerah kabupaten ataupun kota melakukan penyelenggaraan pelayanan dasar Kesehatan yang sesuai dengan SPM bidang Kesehatan. Beberapa SPM ini yaitu terkait pelayanan terhadap ibu hamil dan ibu yang sedang bersalin sesuai standar Kesehatan. Kemudian, terkait standar bayi, balita dan anak anak juga harus mendapatkan pelayanan sesuai standar. Beberapa aturan ini tidak sesuai dengan praktik Puskesmas di Wagir Malang karena pelayanan yang diberikan kepada Ibu hamil dan anak-anak masih sangat kurang

cepat tanggap dan tidak sesuai dengan standar Kesehatan. Mutu pelayanan harus ditingkatkan sesuai aturan tersebut.

Mutu pelayanan merupakan istilah yang luas dan dapat diartikan sebagai perbedaan kritis antara pengamatan pasien dan harapan fasilitas dengan tindakan nyata dari pelayanan yang diterima oleh klien disediakan oleh Puskesmas pada periode tertentu dan berpengaruh pada kepuasan klien atau pasien dan niat berperilaku. Efektifitas layanan yang baik akan meyakinkan klien untuk mengulangi permintaan layanan. Efektifitas pelayanan yang memenuhi harapan pasien akan mendapatkan loyalitas pasien. Niat ini akan menciptakan kecenderungan yang jelas bagi pasien sebagai layanan relatif terhadap perusahaan lain yang menawarkan layanan yang sama. Efektifitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien memegang peranan penting dalam memperkirakan Efektifitas pelayanan rumah sakit. Kepuasan dapat dianggap sebagai pertimbangan dan keputusan pasien terhadap keberhasilan pelayanan. Kepuasan pasien merupakan salah satu ukuran mutu pelayanan asuhan dan merupakan alat yang dapat dilkan untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi sistem pelayanan rumah sakit.

Mutu pelayanan kesehatan mengacu pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang di satu sisi dapat menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk. Di sisi lain, prosedur pelaksanaannya mengikuti kode etik dan str pelayanan profesional yang telah ditetapkan. Efektivitas pelayanan Puskesmas yang baik berdampak pada kepuasan pasien dan niat berperilaku. Behavioral intention (BI) pasien mempengaruhi jumlah kunjungan ke

Puskesmas (Firdaus, 2017). Niat perilaku pasien adalah proporsi yang berhubungan dengan tindakan di masa depan. Tindakan yang dimaksud adalah apakah pasien akan memilih pelayanan suatu Puskesmas atau tidak sebagai akibat dari bentuk persepsi pasien terhadap pelayanan suatu rumah sakit.

Niat perilaku pasien dipengaruhi oleh banyak hal, antara lain Efektivitas pelayanan dan kepuasan pasien. Niat perilaku telah diidentifikasi sebagai konstruksi penting dalam mengukur keberhasilan organisasi. Dalam industri jasa, niat perilaku mewakili kemungkinan bahwa pasien akan segera membeli kembali dari penyedia layanan dan mendukung penyedia layanan dengan berita positif dari mulut ke mulut. Indikator yang paling umum dari niat perilaku positif adalah kesediaan untuk kembali dan pengaruh dari mulut ke mulut. Behavioral intention adalah perilaku konsumen yang loyal atau loyal kepada perusahaan sehingga bersedia merekomendasikan kepada orang lain karena telah mendapatkan pelayanan yang baik dari perusahaan. Studi untuk menilai persepsi Efektivitas pelayanan (KL) telah dilakukan di sektor Puskesmas di berbagai negara (Chisillia, 2018).

Terdapat kriteria untuk apa yang disebut "perawatan yang baik," menggunakan kerangka struktur (terkait dengan lingkungan fisik dan fasilitas), proses (terkait interaksi dengan penyedia layanan), dan hasil (hasil interaksi). Donabedian mengembangkan tujuh atribut Efektivitas pelayanan kesehatan: efikasi, efektivitas, efisiensi, optimalitas, akseptabilitas, legitimasi, dan kesetaraan. Penelitiannya menggunakan wawancara kelompok terfokus dari dokter, administrator, dan pasien. Pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien (KP).

Di antara ketiga dimensi Efektivitas pelayanan, dimensi berwujud memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien, diikuti oleh sikap dan etika medis, dan terakhir oleh aksesibilitas terhadap pelayanan kesehatan. Namun terdapat juga problematika secara teoritis dimana pihak Puskesmas Wagir Malang tidak mampu mewujudkan kepuasan pasien dengan sikap etika medis dan aksesibilitas pelayanannya seharusnya pihak Puskesmas bisa menyediakan fasilitas dan aksesibilitasnya juga secara mudah oleh masyarakat yang datang untuk berobat.

Kepuasan pasien memenuhi harapan pasien terhadap produk dan layanan dengan membandingkan dengan kinerja yang dirasakan. Pasien menilai jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan layanan pasien, mereka puas. Jika tidak, mereka tidak puas. Selain kepuasan pasien, Efektifitas layanan mempengaruhi niat perilaku untuk menentukan apakah pasien akan tetap atau meninggalkan hubungan dengan penyedia layanan. Selanjutnya, terdapat dua dimensi untuk mengukur niat perilaku yang menguntungkan dan tidak menguntungkan. Niat baik berarti pasien akan menyampaikan kata positif dari mulut ke mulut, niat pembelian kembali, dan loyalitas. Niat perilaku yang tidak menguntungkan cenderung menyebarkan berita negatif dari mulut ke mulut dan menyampaikan pengalaman negatif mereka kepada orang lain. Efektivitas pelayanan mempengaruhi dua faktor, yaitu kepuasan dan niat berperilaku. Hal ini dapat dilihat dari penelitian bahwa Efektifitas layanan berpengaruh positif terhadap niat perilaku. Semua faktor Efektivitas pelayanan memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien. Namun, hanya tiga dimensi efektifitas layanan (bukti fisik, jaminan, dan empati) yang menunjukkan hubungan niat perilaku yang signifikan dan bisa memberikan kepuasan terhadap pasien.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan peneliti mendapatkan problematika secara empiris yaitu Puskesmas Wagir Malang tidak memberikan aksesibilitas alat Kesehatan dan fasilitas Kesehatan secara mudah terhadap masyarakat sekitar yang datang berobat. Pihak Puskesmas tersebut mempersulit akses tersebut karena berbagai alasan yang tidak jelas. Selanjutnya, pihak Puskesmas juga tidak memberikan tanggapan serta respon secara cepat dan tetap bekerja secara lamban sehingga banyak pasien yang mengalami telat penanganan akibat respon dan tanggapan pegawai Puskesmas yang lamban dan buruk. Permasalahan lainnya yaitu ruang tunggu kurang nyaman. Respon dokter ketika mendengar keluhan terlalu cepat hingga tidak bisa untuk bertanya lebih lanjut. Pelayanan kurang optimal karena masih belum ada alurnya. Jika pasien banyak pelayanannya terlalu lama dan jika pasien sedikit lumayan cepat. Selanjutnya, jarak Puskesmas dan UGD lumayan jauh. Lokasi Puskesmas kurang strategis dan lokasi UGD cukup strategis. Berdasarkan permasalahan empiris tersebut maka dilakukan penelitian yang berjudul **“Efektifitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Wagir Kabupaten Malang”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena dalam latar belakang maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apa saja pelayanan yang diberikan untuk masyarakat dari Puskesmas?
2. Bagaimana efektifitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Wagir Kabupaten Malang?



3. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan di Puskesmas Wagir Kabupaten Malang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan permasalahan maka tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi beragam bentuk pelayanan yang diberikan untuk masyarakat dari Puskesmas.
2. Menganalisis efektifitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Wagir Kabupaten Malang.
3. Mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan di Puskesmas Wagir Kabupaten Malang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam penelitian ini terbagi atas manfaat teoritis serta manfaat praktis sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini secara teoritis dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan studi literature bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan baik diPuskesmas ataupun dilembaga organisasi lainnya.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan perbaikan serta rekomendasi bagi pihak Puskesmas Wagir Malang dalam memperbaiki efektivitas pelayanannya secara baik kepada masyarakat yang datang untuk berobat.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyimpulkan terkait efektifitas pelayanan kesehatan di pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) Wagir Kabupaten Malang.

- a. Pelayanan kesehatan di Puskesmas Wagir melakukan pelayanan kesehatan dasar mulai dari pelayanan kesehatan ibu dan anak, pelayanan kesehatan umum yang melayani kesehatan masyarakat secara umum, pelayanan kesehatan ibu dan KB, pelayanan kesehatan gigi dan mulut, pelayanan gizi, dan juga pelayanan laboratorium.
- b. Efektifitas pelayanan Puskesmas Wagir berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mendapatkan respon positif (baik) dan juga respon negatif (buruk). Pelayanan yang mendapatkan respon sudah baik untuk pelayanan kesehatan di Puskesmas Wagir yaitu pelayanan kesehatan ibu dan anak, pelayanan kesehatan umum, pelayanan gizi dan juga pelayanan laboratorium. Sementara untuk beberapa pelayanan seperti pelayanan kesehatan ibu dan KB, pelayanan kesehatan gigi dan mulut masih mendapat respon yang kurang baik oleh masyarakat atau masih kurang efektif dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dalam hal ini adalah perawatnya kurang memuaskan bagi masyarakat yang melakukan pemeriksaan di Puskesmas Wagir. Selain itu hal yang membuat beberapa pelayanan ini kurang efektif adalah kurangnya peralatan yang lengkap di

pelayanan kesehatan gigi dan mulut serta proses pelaksanaan pelayanan yang juga masih lama.

- c. Faktor pendukung bagi terselenggaranya pelayanan di Puskesmas Wagir yaitu Puskesmas Wagir memiliki fasilitas yang lengkap dan memadai, sarana dan prasarana yang juga memadai serta memiliki pelayanan terbaik di setiap lini di Puskesmas Wagir. Selain itu kerjasama yang baik antar semua pegawai baik tenaga kesehatan dan juga tenaga non kesehatan menjadi salah satu hal yang juga mendukung terlenggaranya pelayanan yang baik di Puskesmas Wagir. Selain faktor pendukung, terdapat faktor penghambat pelayanan di Puskesmas Wagir. Faktor penghambat tersebut adalah kurangnya tempat tunggu bagi pasien, waktu pelayanan yang lama di loket pendaftaran serta tidak adanya alur pendaftaran yang yang jelas.

## B. Saran

Sehubungan dengan hasil penelitian skripsi terkait efektivitas pelayanan kesehatan di pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) Wagir Kabupaten Malang yang telah dipaparkan, penulis mencoba memberikan saran sebagai berikut:

- a. Puskesmas Wagir agar melakukan pembenahan dalam beberapa pelayanan yang masih memiliki respon negatif atau penilaian yang tidak efektif dari masyarakat, dimulai dari pembenahan pelayanan di bagian pendaftaran, ruang tunggu pasien dan juga pelayanan kesehatan gigi dan mulut serta pelayanan kesehatan ibu dan KB.

- b. Puskesmas Wagir selaku pelayanan dasar dan juga pertama di Wagir Kabupaten Malang agar lebih memaksimalkan pelayanan yang ada dengan melakukan evaluasi, perubahan dan juga pembaruan dibagian pelayanan yang masih dirasa kurang efektif. Sementara untuk pelayanan yang sudah memiliki penilaian efektif dari masyarakat maka wajib bagi semua lini di Puskesmas Wagir mempertahankan dan lebih meningkatkan lagi beberapa pelayanan kesehatan tersebut agar semakin memberikan pelayanan yang lebih efektif tentunya bagi masyarakat.
- c. Beberapa faktor penghambat yang menghalangi efektifitas bagi pelayanan di puskesmas wagir agar segera dibenahi dan diperhatikan terutama oleh kepala Puskesmas dan juga semua lini yang bertanggung jawab di Puskesmas Wagir. Karena salah satu faktor pendukung mengenai pelayanan di Puskesmas Wagir tentunya adalah adanya kerjasama dan juga pelayanan terbaik di semua lini yang ada di Puskesmas Wagir. Semuanya agar tentunya pelayanan yang ada di Puskesmas Wagir menjadi pelayanan yang efektif dalam menangani masalah yang dialami oleh masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Chisillia, E., & Muazansyah, I. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Tanjung Palas Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara. *JPAP Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(2), 1008–1021.
- Firdaus, S. K., & Santoso, T. (2017). Efektivitas Kualitas Pelayanan Puskesmas Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(1), 621–626. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i1.1230>.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: a methods sourcebook (Third)*. SAGE Publications, Inc.
- Nisa, L. S., Siska, D., Putry, Y., Noor, G. S., Perkantoran, K., Provinsi, P., & Kesehatan, A. (2017). Pemetaan Fasilitas Kesehatan Pada Puskesmas di Kalimantan Selatan. *Jurnal Kebijakan Pembangunan*, 12(2), 219–229.
- Rahasia, P. R., Kimbal, M., & Undap, G. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas (Suatu Studi di Puskesmas Manganitu Kecamatan Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe). *Eksekutif: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1).
- Sari, I. M., Sulistyarini, W., & Hertanti, D. (2020). Efektivitas Kinerja Pelayanan Berbasis Sistem E-Health Di Puskesmas Umum Daerah (RSUD) DR. Soewandhi Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 6(1), 106–119.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, XI (2), 56–65.