
**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT INAP DI PUSKESMAS MAMAJANG
KOTA MAKASSAR***The Quality of Inpatient Health Services at Mamajang Health Center, Makassar City***Lusyana Aripa¹, Fiviana Nandu^{2*}, Nurafni Shahnyb³**

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Pancasakti, Makassar

Korespondensi: Fiviananandu@gmail.com**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif. Puskesmas Mamajang merupakan salah satu layanan Kesehatan di Kota Makassar yang melayani pasien rawat inap. Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan rawat inap di Puskesmas Mamajang tahun 2020. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode pengumpulan data dengan cara wawancara mendalam (*indepth interview*). Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 5 (lima) orang secara purposive sampling. Hasil penelitian meliputi: 1). *Tangible*, sarana dan prasarana ruangan rawat inap puskesmas Mamajang belum memadai. 2). *Reliabilitty*, pelayanan kesehatan rawat inap di Puskesmas Mamajang sudah akurat. 3). *Responsiveness*, petugas kesehatan belum efektif dalam merespon keluhan pasien, namun selalu siap dan efisien untuk membantu pasien. 4). *Assurance*, petugas kesehatan terpercaya dalam memberikan informasi namun kesembuhan penyakit tergantung dari ketepatan obat. 5). *Empathy* dari petugas kesehatan memiliki kepedulian kepada pasien. Kesimpulan penelitian kualitas pelayanan di Puskemas Mamajang Kota Makassar belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien Rawat Inap.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *asurance*, *empaty***ABSTRACT**

*The quality of health services is the needs of the community or individuals for health in accordance with standards with the use of resources in a reasonable, efficient, effective manner. within the limited capacity of the government and the community, and held safely and satisfactorily in accordance with good norms and ethics. in 2018 amounted to 56,013. The purpose of the study was to find out how the quality of inpatient services at the Mamajang Health Center in 2020. The type of research used was qualitative research and used a descriptive approach. The method of collecting data is by means of in-depth interviews (indepth interviews). The number of informants in this study was 5 (five) people by purposive sampling. The results of the study include: 1). *Tangible*, the facilities and infrastructure of the Mamajang Public Health Center inpatient room are not adequate. 2). *Reliability*, inpatient health services at the Mamajang Health Center are accurate. 3). *Responsiveness*, health workers have not been effective in responding to patient complaints, but are always ready and efficient to help patients. 4). *Assurance*, trusted health workers in providing information but the cure of the disease depends on the accuracy of the drug. 5). *Empathy* from health workers has concern for patients. The conclusion of this research is that the quality of service at the Mamajang Health Center in Makassar City has not been maximized in providing services to inpatients.*

Keywords: *Service quality, tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy*

PENDAHULUAN

Salah satu bidang pelayanan publik adalah bidang kesehatan dan merupakan bidang terpenting bagi masyarakat dimana kesehatan merupakan modal awal yang harus dimiliki agar manusia dapat melakukan apa yang diinginkan sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan dapat mewujudkan kesejahteraan yang merupakan bagian dari pembangunan nasional (Azmi, 2015).

Pelayanan dalam bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah Puskesmas (Malingkas dkk, 2018)

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Puskesmas dijadikan ujung tombak pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat karena keberadaannya yang menyebar ke semua daerah di setiap kelurahan, kecamatan, kabupaten. (Irmawati, dkk, 2017).

Reliability atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Sesuai harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya (Septia, 2017).

Hasil penelitian sebelumnya berkaitan dengan kemampuan puskesmas untuk menyelenggarakan pelayanan secara handal dan akurat, sesuai dengan masalah dilapangan menunjukkan adanya ketidak pastian pelayanan dimana transparansi pelayanan di puskesmas ini tergolong rendah karena informasi mengenai waktu pelayanan tidak di informasikan dengan jelas kepada masyarakat sehingga banyak pasien terutama pengunjung baru tidak mengetahui secara jelas waktu pelaksanaan pelayanan. Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi (Tjiptono dkk, 2008 dalam Dewi, 2016).

Pelayanan yang berkualitas bukan hanya sebatas senyum (Lupiyoadi 2013 dalam Meilana, 2017) terdapat lima dimensi utama yang menjelaskan kualitas pelayanan dikenal dengan service quality (servqual) yaitu bukti fisik

(tangibe), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty).

Bukti fisik (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan tenaga yang digunakan dan penampilan karyawan. Penampilan fisik, dengan apa yang dilihat dan dirasakan akan mengubah persepsi pasien. (Siswati,S. 2015).

Reliability atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya (Septia, 2017).

Jaminan (assurance), meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan kemampuan dalam menentukan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan (Sari et al., 2016). Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas belum mencapai tujuan yang diinginkan, seperti kurang ramah, dan kurang memberikan perhatian.

Daya tanggap (responsiveness) yaitu keinginan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap (Putri & Kartika, 2017). Adapun masalah yang sering ditemukan kurangnya daya tanggap pihak puskesmas dalam melayani pasien seperti menunda waktu pelayanan yang diberikan.

Empati (emphaty) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. (Khesia & Dwimawanti, I.H).

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti beberapa masalah yang terjadi di puskesmas Mamajang terkait adanya tindakan diskriminasi terhadap pasien umum dan pasien pengguna kartu jaminan kesehatan. Masalah lain yaitu kurangnya kesadaran petugas untuk datang tepat waktu sehingga pasien menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Selanjutnya masalah penampilan petugas kebersihan dan kenyamanan dalam ruangan rawat inap serta sarana dan prasarana yang belum memadai.

Tujuan dari penelitian untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan rawat inap di Puskesmas Mamajang

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif deskriptif untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami sejauh mana kualitas pelayanan rawat inap di Puskesmas Mamajang. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 5 Oktober sampai 6 Desember 2020 di Puskesmas Mamajang Sulawesi Selatan Kota Makassar. Subjek dalam penelitian ini adalah informan,

artinya orang yang bisa memberi informasi mengenai *fenomena* atau permasalahan yang terjadi. Data diperoleh melalui observasi lapangan dan wawancara mendalam (indepth interview) dengan menggunakan pedoman wawancara (interview guide) dan data juga diperoleh dari instansi dan hasil penelitian yang sudah ada yang berkaitan dengan topic penelitian. Data yang diperoleh dari instansi Puskesmas Mamajang

HASIL

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan metode wawancara mendalam (*indept interview*). Adapun informan yang berhasil diwawancarai

Inisial	J. Kel	Umur	Pekerjaan	Jenis Infor man	Stat us
D	P	25	IRT	I. K	P
A	P	31	IRT	I.K	P
IS	P	34	Wirausaha	I. K	P
DA	P	28	IRT	I. B	P
M	P	35	IRT	I.B	p

Sumber Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel diatas Informan dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Puskesmas Mamajangkota Makassar. Karakteristik informan mencakup inisial, umur, jenis kelamin dan pekerjaan. Informan yang berhasil diwawancarai oleh peneliti berjumlah 5 orang. Rata-rata usia informan dalam penelitian 25 sampai 35 tahun dan berjenis kelamin perempuan.

Bukti Nyata

Dari hasil wawancara yang dilakukan secara mendalam kepada informan tentang bukti nyata diperoleh informasi bahwa bukti nyata petugas kesehatan terbagi menjadi dua diantaranya:

Sarana Dan Prasarana

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terkait sarana dan prasarana diperoleh informasi bahwa sarana dan prasarana di Puskesmas Mamajang terkait alat kesehatan sudah lengkap seperti oksigen,tempattidur,tensi. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh informan berikut ini:

“Kalau di ruangan rawat inap dek alat kesehatannya lengkap ada oksigen, tempat tidur, tensi” (wawancara IS, D, DA Oktober 2020)

Selain dari sarana dan prasarana. Adapun informan lain yang menyatakan kondisi ruangan di puskesmas belum memadai, hal ini dilihat dari jumlah kursi sedikit, ruangan sempit dan kondisi lantai yang rusak. Seperti yang diungkapkan informan berikut:

“Bagus ki, cuman kursinya sedikit, ruangan perawatan tidak terlalu luas, lantai juga sudah ada yang rusak” (wawancara A, M Oktober 2020).

Lingkungan

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terkait lingkungan di Puskesmas Mamajang diperoleh informasi bahwa Kurang menjaga kebersihan khususnya di kamar WC. Hal tersebut sejalan dengan apa yang di ungkapkan oleh informan:

“Kalau banyak pengunjung WC pasti kotor dan bau tidak sedap gitu, karena lupa siram atau apa begitu” (wawancara A, IS, DA Oktober 2020)

Selain dari kurangnya menjaga kebersihan. Adapun informasi lain yang mengatakan bahwa area parker agak sempit.

Hal ini sejalan dengan yang diungkap oleh informan berikut:

“Itu lagi disini tempat parkirnya masih agak sempit dek” (wawancara DA, IS, A, D, M Oktober 2020)

Penampilan Petugas Rapi

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan secara mendalam kepada informan tentang penampilan petugas kesehatan di Puskesmas Mamajang sudah bagus, rapi. Hal ini seperti yang diungkap oleh informan berikut:

“Kalau penampilan petugas disini sudah bagus. Kalau setiap kali datang pasti rapi ji” (wawancara D, M, DA, IS, A Oktober 2020)

Kehandalan

Dari hasil wawancara yang dilakukan secara mendalam kepada informan tentang kehandalan petugas kesehatan, diperoleh informasi bahwa kehandalanpetugas kesehatan terbagi menjadi dua:

Pelayanan Penerimaan Pasien

Berdasarkan hasil wawancara mendalam tentang pelayanan penerimaan pasien diperoleh informasi bahwa pelayanan penerimaan pasien di puskesmas baik, tidak berbelit-belit, merasa puas karena dilayani dengan cepat. Hal tersebut sejalan dengan apa yang di ungkapkan oleh informan:

“Iee,,,pelayanan baikji. tidak berbelit-belit.. ee merasa puasji kalo saya, Karna pas datang kami di layani jki dengan cepat,” (wawancara D,A,M.Is. Oktober 2020)

Selain pelayanan penerimaan pasien memuaskan, informan juga menyatakan ada masalah terkait biaya rawat inap yang tidak

transparan. Seperti yang diungkapkan informan berikut ini:

“Kalau saya anuki biayanya, eh hh biasanya kalau keluar dari Puskesmas baru na tau kibiayanya” (Wawancara DA oktober 2020)

Pelayanan Pemeriksaan

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terkait pelayanan pemeriksaan diperoleh informasi bahwa pelayanan pemeriksaan di Puskesmas Mamajang kadang cepat kadang lambat tergantung dari jumlah pasien yang ditangani. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh informan berikut ini:

“Iyee kalau pelayanan di sinikadang cepat kadang lambat, tergantung dari banyaknya jumlah pasien yang di tangan” (Wawancara A, M, IS, D Oktober 2020)

Selain itu setelah dilakukan wawancara dengan informan, pengobatandi Puskesmas Mamajang kurang efektif. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh informan berikut ini:

“Itu mi tergantung dari kecocokan obatnya kadang sembuhnya cepat kadang jaga lama nak” (wawancara, M, Oktober 2020)

Adapun jawaban lain dari informan seperti yang diungkapkan oleh informan berikut:

“Kurang cepat nak karna kalau obat habis misalnya berarti harus tunggu sekitar 10-15 menit lagi” (wawancara A, Oktober 2020)

Daya Tanggap

Dari hasil wawancara yang dilakukan secara mendalam kepada informan tentang daya tanggap petugas kesehatan, diperoleh informasi bahwa adanya tindakan petugas kesehatan yang cepat. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh informan berikut:

“Iye, kalau disini selalu cepat ditangani (wawancara D, A, IS, DA, Oktober 2020)

Adapun jawaban lain dari informan yaitu reaksi sesuai keluhan, kadang cepat kadang lambat. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh informan berikut ini:

“Tergantung dari keluhan juga nak, kadang–kadangndacepatki” (Wawancara M, Oktobe 2020)

Jaminan

Dari hasil wawancara yang dilakukan secara mendalam kepada informan tentang jaminan petugas kesehatan, diperoleh informasi bahwa jaminan petugas kesehatan terbagi menjadi dua:

Persepsi pasien terhadap pengetahuan petugas Kesehatan

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terkait persepsi pasien terhadap pengetahuan petugas kesehatan diperoleh informasi bahwa penyampaian informasi petugas cukup jelas, bisa

dimengerti. Hal tersebut sejalan dengan apa yang diungkapkan oleh informan:

“Informasi yang disampaikan petugas cukup jelasdek, masih bisa dimengerti lah” (wawancara D, A, IS, M, Oktober 2020)

Selain dari pengetahuan petugas cukup baik, informan juga menyatakan adanya petugas yang masih menggunakan bahasa medis sehingga pasien kurang mengerti. Seperti yang diungkapkaninforman berikut:

“Banyak juga yang saya nda mengerti dek apalagi kalau pake bahasa medis begitu (wawancara DA, Oktober 2020)

Sikap petugas

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terkait sikap petugas kesehatan diperoleh informasi bahwa sikap petugas di Puskesmas Mamajang ramah. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh informan berikut ini

“Iye bagus, petugasnya baik, sopan ji” (wawancara D, M Oktober 2020)

Selain dari sikap petugas ramah, informan juga menyatakan adanya petugas yang kurang senyum. Seperti yang diungkapkan informan berikut:

“Biasaya apa dii. Eeeklu kita senyum, sapa begitu kadang-kadang Kurang senyum sama respon dek” (wawancara IS, DA, A Oktober 2020)

Empathy

Dari hasil wawancara yang dilakukan secara mendalam kepada informan tentang empathy petugas kesehatan, diperoleh informasi bahwa petugas selalu memperhatikan pasiennya. seperti yang diungkap oleh informan sebagai berikut:

“Allhamdulillahpetugasnya baik ji semua, selalu jinaaperhatikan,selaluji datang kontoldisini” (wawancara IS, D,A,DA, Oktober 2020)

Selain itu, adapun informasi lain bahwa kurang memperhatikan, seperti yang di ungkapkan oleh informanberikut:

“Eeee kadang kurang memperhatikan dek” (Wawancar, M Oktober 2020)

PEMBAHASAN

Dari hasil wawancara mendalam yang diperoleh dari informan, maka dibuatlah suatu pembahasan dari setiap variabel yang diteliti, sebagai berikut: Bukti nyata (tangible) yaitu bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan tenaga yang digunakan puskesmas dan penampilan petugas kesehatan yang ada. Pentingnya penampilan fisik karena apa yang dilihat dan dirasakan akan mengubah persepsi pasien. Tangible oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan karena pasien merasa fasilitas yang disediakan di Puskesmas Mamajang Kota Makassar sudah baik. Pasien yang mengatakan tangible baik tetapi tidak merasa puas

disebabkan oleh persepsi pasien yang merasa tidak tersedianya tempat parkir bagi pengunjung. Tangible yang baik menyebabkan harapan pasien terhadap pelayanan menjadi tinggi, karena pelayanan merupakan suatu bentuk jasa yang dilihat, dicium dan diraba (Soraya, 2011).

Oleh karena itu, pasien menggunakan indra pengelihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan kesehatan. Suatu organisasi pelayanan kesehatan seperti puskesmas harus memiliki ruangan pelayanan dan kondisi lingkungan yang nyaman, teratur serta bersih agar dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Berdasarkan hasil wawancaramendalam dengan pasien rawat inap berkaitan dengan tangible pasien merasa tidak nyaman karena ketersedianya tempat parkir bagi pasien yang datang belum memadai, kurangnya kursi di ruangan tunggu pasien, kurang nyaman dengan kebersihan kamar WC.

Dalam penelitian ini, bukti langsung (tangible) dapat dilihat dari sarana dan prasarana serta lingkungan puskesmas. Pada umumnya penilaianinforman terhadap tangible memiliki jawaban yang berbeda yaitu, sarana dan prasarana memadai dimana telah tersedia alat kesehatan yang lengkap seperti tempat tidur, oksigen dan tensi, walaupun ruang perawatan yang sempit dan masih terdapat kerusakan pada lantai. Adapula informasi yang didapat bahwa kurangnya kebersihan pada bagian toilet yang menyebabkan bau tidak sedap serta area parkir yang sempit.

Kehandalan

Menurut Parasuraman (2014) dalam Snadji dan Sopiah (2015:100) diketahui bahwa kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan. Petugas kesehatan juga siap setiap saat ketika pasien membutuhkan bantuan.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam pada pasien rawat inap di Puskesmas Mamajang bahwa pelayanan penerimaan sudah memuaskan dengan alur pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan pasien, tidak berbelit-belit, sikap simpatik petugas kesehatan sudah diterapkan dalam melayani pasien. Namun biaya untuk pasien rawat inap belum transparan karena pembiayaan tunggu keluar baru ditahu. Ketidakpastian pelayanan dimana transparansi pelayanan di puskesmas ini tergolong rendah karena informasi mengenai administrasi serta biaya tarif pelayanan baik biaya administrasi atau pengobatan tindak medis tidak diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat sehingga banyak pasien merasa kaget saat mengetahui secara jelas biaya yang ditetapkan pihak puskesmas.

Daya Tanggap

Daya tanggap (*responsiveness*) berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas

untuk membantu pasien dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan. Puskesmas dikatakan memiliki daya tanggap apabila petugas selalu siap setiap saat untuk membantu pasien pemberian informasi yang jelas kepada pasien, system pelayanan yang tidak berbelit-belit dan cepat tanggap terhadap keluhan pasien (Supranto, 2016).

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan pasien rawat inap di Puskesmas Mamajang Kota Makassar terkait tindakan petugas dalam hal pelayanan sudah cepat tanggap akan tetapi reaksi petugas juga kadang cepat kadang tidak, itu sesuai dengan keluhan pasiennya. Ketika pasien dalam keadaan darurat atau tiba-tiba drop yang pastinya petugas dengan cepatnya menangani begitupun sebaliknya. Daya tanggap berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan menyediakan layanan kesehatan untuk membantu pasien dan merespon permintaan mereka dengan segera. Responsiveness (ketanggapan) menunjukkan adanya keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat (Mukti, 2015).

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa ketanggapan petugas kesehatan berpengaruh pada kualitas pelayanan khususnya pasien rawat inap. Ketanggapan petugas kesehatan, pasien dan keluarga pasien dapat menilai respon yang diberi oleh petugas kesehatan terhadap pasien saat pasien

mebutuhkan pertolongan. Ketanggapan petugas kesehatan dapat dilihat dari tindakan yang diambil oleh seorang petugas kesehatan saat ada pasien baru masuk, saat pasien dalam kritis, saat pasien membutuhkan perawatan medis dan saat perawatan medis terampil dan tepat.

Assurance (Jaminan)

Menurut Purwoastuti dan Walyani (2015), jaminan merupakan perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap puskesmas dan bisa menciptakan rasa nyaman bagi pasien. Jaminan juga berarti karyawan bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan dan masalah pasien.

Berdasarkan hasil wawancara kepada pasien rawat inap di Puskesmas Mamajang bahwa pengetahuan petugas dalam hal memberi informasi kepada pasien cukup baik. Akan tetapi, masih ada petugas yang menyampaikan informasi menggunakan bahasa ilmiah. Maka hal ini yang membuat pasien kurang mengerti dan kebingungan.

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku petugas untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri pasien. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi pasien terhadap risiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kepuasan pelayanan kesehatan. Selain itu petugas

kesehatan harus ramah dengan menyapa atau menanyakan apa yang perlu dibantu kepada pasien. Dalam hal ini perilaku para petugas kesehatan harus membuat pasien tenang dan merasa puskesmas dapat menjamin jasa pelayanan yang dibutuhkan pasien (Fandy Tjiptono, 2014).

Pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para petugas kesehatan untuk menumbuhkan rasa percaya pasien kepada puskesmas. Hal ini meliputi antara lain komunikasi, keamanan dan sopan santun. Menurut Tjiptono (2016) berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan petugas kesehatan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pasien.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Valeris Zaithan, Leonard Berry dan A. Parasuraman mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yaitu salah satunya adalah jaminan. Jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan petugas kesehatan menumbuhkan rasa percaya pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dwi Aliyyah Aprianin dan Sunarti (2018) dimana variabel jaminan

Empathy

Empati (*empathy*) merupakan perhatian secara individual yang diberikan kepada pasien seperti kemampuan petugas untuk komunikasi dengan pasien, pengertian petugas terhadap

keinginan pasien. Kepuasan pasien dapat dilihat dari kesesuaian memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa membeda-bedakan maupun memandang status sosial.

Menurut Wiyono (2014) yang mengatakan untuk pasien dan masyarakat, kepuasan akan kualitas pelayanan berarti empati, respek dan tanggap akan kebutuhan, pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan mereka diberikan dengan cara yang ramah dan waktu mereka berkunjung.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa empati petugas kesehatan berpengaruh kepuasan pasien rawat inap. Empati merupakan perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pasien. Sikap petugas yang sabar dan tekun dalam memberikan pelayanan kesehatan tanpa membeda-bedakan satu dengan yang lainnya akan memberikan harapan dan kepuasan tersendiri.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Mamajang mengenai kualitas pelayanan kesehatan rawat inap, maka dapat disimpulkan bahwa tangible atau bukti nyata diruangan rawat inap Puskesmas Mamajang dari sarana dan prasarana untuk alat kesehatan sudah lengkap, kondisi ruangan belum memadai seperti ruangan perawatan belum luas, adanya lantai yang rusak dan kondisi kamar WC kurang

nyaman. Sedangkan untuk lingkungan Puskesmas Mamajang terlebih khusus tempat parkir agak sempit dan untuk penampilan petugas sudah baik. Reliability atau kehandalan pelayanan kesehatan rawat inap di puskesmas Mamajang Kota Makassar dalam hal pelayanan pasien sudah akurat dan terpercaya akan tetapi kadang terjadi kekosongan obat dalam proses pengobatan.

Daya tanggap atau responsiveness petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas Mamajang terkait perilaku petugas dalam merespon keluhan untuk melayani pasien belum efektif dan efisien sedangkan dalam hal membantu petugas selalu siap. Dan Jaminan atau assurance petugas kesehatan dalam memberikan informasi kepada pasien sudah baik dan dapat di percayai atau di yakini oleh pasien. Sedangkan kesembuhan dari suatu penyakit itu tergantung dari kecocokan obat Empathy dari petugas kesehatan di Puskesmas Mamajang sudah baik yang di lihat dari kepedulianya terhadap pasien.

Peneliti menyarankan kepada petugas kesehatan agar lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan kesehatan rawat inap di Puskesmas Mamajang.

DAFTAR PUSTAKA

- Azmi. (2015). Kualitas layanan kesehatan (Study Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan kesehatan di Puskesmas kabupaten Gresik).
<https://repository.unair.ac.id/67612/1/Sec.pdf>

- Ekasari, R. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual. *Jurnal Pendidikan, Komunikasi dan Pemikiran Hukum Islam*
- Irmawati, S., M, H. S., & Nurhannis. (2017). kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas sangurara kecamatan tatanga kota palu. in *katalogis* (vol. 5).
- Khesia Dan Dwimawanti, I, H. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang. Universitas Diponegoro
- Malingkas. (2016). Pengaruh Kualitas Tenaga Medis Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Penelitian Kesehatan*.
- Meilana, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepada Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Tanjung Mas Makmur Kabupaten Mesuji Provinsi Lampung. Universitas Lampung.
- Siswanti, S. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar. *Jurnal Mkmi*, September 2015, Hal. 174-183
- Syukron, A., Hasan, N. (2015). Perancangan Sistem Informasi Rawat Jalan Berbasis Web Pada Puskesmas Winong. AMIK BSI Yogyakarta
- Suaib, M, R. Nirmala. (2018). Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Pada RSUD Kabupaten Sorong. *Jurnal Noken*, Volume 4
- Ulumiyah, N, H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. Jawa Timur
- Wowor. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Di RSUD kabupaten Fakfak. Skripsi Universitas Hasanuddin Makassar 2017.