

Faktor-Faktor Peningkatan Layanan Fasilitas Kesehatan Pasien Di Puskesmas Karang Anyer Kecamatan Beringin Kabupaten Deli Serdang

Factors for Improving Patient Health Facility Services at the Karang Anyer Health Center Beringin District Deli Serdang Regency

Anna Tirawani Ambarita¹, Fikriyah Arfina Nainggolan²

Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam
Jln. Jenderal Sudirman No.38 Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara, Indonesia (20512)
E-mail: annatirawani14@gmail.com

Abstrak

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap individu yang menjadi bagian penting dalam peningkatan kualitas hidup manusia. Kualitas layanan fasilitas kesehatan merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan sistem pelayanan kesehatan suatu negara. Pelayanan yang baik tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan derajat kesehatan masyarakat, tetapi juga mencerminkan efektivitas sistem manajemen dan kebijakan kesehatan secara keseluruhan. Kualitas layanan yang baik akan berdampak langsung terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat dan efektivitas penanganan pasien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif analitik. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus Slovin dengan margin of error 5% berjumlah 100 responden. Berdasarkan hasil yang diperoleh bahwa variabel sikap petugas, ketersediaan tenaga medis, dan sarana-prasarana memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan ($p < 0,05$). Variabel waktu tunggu memiliki pengaruh, namun tidak signifikan secara statistik ($p > 0,05$). Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan di Puskesmas Karang Anyer dapat difokuskan pada pengembangan sikap dan kompetensi petugas, pemerataan tenaga medis, serta penyediaan fasilitas pelayanan yang lebih ramah pasien.

Kata kunci: Peningkatan; Layanan; Fasilitas; Kesehatan; Pasien.

Abstract

Health is a basic need of every individual which is an important part in improving the quality of human life. The quality of health facility services is one of the main indicators in assessing the success of a country's health care system. Good services not only contribute to improving the health status of the community, but also reflect the effectiveness of the management system and health policy as a whole. Good service quality will have a direct impact on increasing public trust and the effectiveness of patient handling. This study used a quantitative approach with descriptive analytic research. The number of samples determined based on the Slovin formula with a margin of error of 5% amounted to 100 respondents. Based on the results obtained, the variables of officer attitude, availability of medical personnel, and infrastructure have a significant influence on improving service quality ($p < 0.05$). The variable waiting time has an influence, but is not statistically significant ($p > 0.05$). Thus, improving service quality at the Karang Anyer Health Center can focus on developing the attitude and competence of officers, equitable distribution of medical personnel, and providing more patient-friendly service facilities.

Keywords: Improvement; Services; Facilities; Health; Patients.

* Corresponding Author: Anna Tirawani Ambarita, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Deli Serdang, Indonesia

E-mail : annatirawani14@gmail.com

Doi : 10.35451/jkg.v7i2.2736

Received : April 26, 2025. Accepted: April 29, 2025. Published: April 30, 2025

Copyright (c) 2025 : Anna Tirawani Ambarita. Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

1. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap individu yang menjadi bagian penting dalam peningkatan kualitas hidup manusia (Kemenkes, 2021)[1]. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas. Fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memegang peranan krusial dalam memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif kepada masyarakat. Puskesmas Karang Anyer yang terletak di Kecamatan Beringin, Kabupaten Deli Serdang merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah tersebut (WHO, 2010)[2]. Untuk itu, pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan pasien menjadi prioritas utama dalam sistem kesehatan. Fasilitas kesehatan, seperti rumah sakit, puskesmas, dan klinik, dituntut untuk senantiasa meningkatkan mutu pelayanannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pasien (WHO, 2020)[3]. Peningkatan layanan fasilitas kesehatan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor infrastruktur dan teknologi, tetapi juga oleh aspek-aspek lain seperti kompetensi tenaga medis, manajemen pelayanan, ketersediaan obat-obatan, serta komunikasi yang efektif antara petugas kesehatan dan pasien (Kotler & Killer, 2016)[4]. Kualitas layanan fasilitas kesehatan merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan sistem pelayanan kesehatan suatu negara. Pelayanan yang baik tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan derajat kesehatan masyarakat, tetapi juga mencerminkan efektivitas sistem manajemen dan kebijakan kesehatan secara keseluruhan (Nugroho, 2017)[19]. Selain itu, persepsi pasien terhadap kualitas layanan juga menjadi tolok ukur penting dalam mengevaluasi kinerja fasilitas kesehatan. Perkembangan zaman dan kemajuan teknologi informasi juga turut mendorong transformasi layanan kesehatan menjadi lebih responsif, cepat, dan berbasis digital. Hal ini menjadi tantangan sekaligus peluang bagi fasilitas kesehatan untuk melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan terintegrasi (Supriyanto & Ernawaty, 2011)[5]. Kualitas layanan yang baik akan berdampak langsung terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat dan efektivitas penanganan pasien (Alrubaiee & Alkaa'ida, 2011)[6]. Beberapa faktor yang mempengaruhi peningkatan layanan fasilitas kesehatan pasien antara lain ketersediaan dan kompetensi tenaga medis, kualitas infrastruktur dan peralatan kesehatan, sistem manajemen pelayanan yang efisien, pemanfaatan teknologi informasi dan digitalisasi, serta kepuasan dan umpan balik dari pasien. (Susilo, 2021)[20]. Puskesmas masih menghadapi berbagai tantangan ada beberapa faktor seperti ketersediaan tenaga medis, sarana dan prasarana, sistem manajemen, serta kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan Kesehatan (Sinaga & Simanjuntak, 2019)[7]. Ketidakpuasan pasien terhadap layanan, waktu tunggu yang lama, serta kurangnya fasilitas pendukung menjadi isu yang sering dihadapi dan mempengaruhi citra pelayanan kesehatan di Masyarakat (Rustika & Yuliani, 2020)[8]. Namun demikian masih terdapat berbagai kendala dalam upaya peningkatan layanan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, minimnya anggaran, serta rendahnya pemanfaatan teknologi informasi di beberapa daerah. Hal ini tentunya perlu dilakukan identifikasi terhadap faktor-faktor yang berkontribusi secara signifikan dalam peningkatan layanan fasilitas kesehatan, sehingga dapat dirumuskan strategi yang tepat untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang bermutu. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan layanan fasilitas kesehatan agar dapat dilakukan perbaikan dan pengembangan secara tepat sasaran.

2. METODE

Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif analitik (Sugiyono, 2017)[9]. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi peningkatan layanan fasilitas kesehatan pasien di Puskesmas Karang Anyer. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk memperoleh data yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Karang Anyer mulai dari bulan Januari–Februari 2025. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu, seperti pasien rawat jalan yang telah mendapatkan

pelayanan lebih dari satu kali (Arikunto, 2013)[10]. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus Slovin dengan margin of error 5% berjumlah 100 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator-indikator pelayanan kesehatan seperti (Nazir, 2014)[11]:

1. Ketersediaan tenaga medis
2. Ketersediaan sarana dan prasarana
3. Waktu tunggu pelayanan
4. Sikap dan komunikasi petugas
5. Kepuasan pasien

Selain itu, dilakukan juga wawancara semi-terstruktur kepada kepala Puskesmas dan beberapa tenaga medis sebagai data pendukung.

Instrumen Penelitian

Instrumen utama adalah kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya melalui uji coba pada 30 responden di luar sampel penelitian. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert (Husein, 2018)[12].

Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh masing-masing faktor terhadap peningkatan layanan fasilitas kesehatan. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) (Sarwono, 2015)[13].

3. HASIL

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Puskesmas Karang Anyer merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berada di Kecamatan Beringin, Kabupaten Deli Serdang. Puskesmas ini melayani wilayah yang cukup luas dan memiliki jumlah kunjungan pasien yang tinggi setiap harinya, baik rawat jalan maupun pelayanan promotif dan preventif. Berikut ini tabel 1 untuk karakteristik responden penelitian.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Kategori	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	40	40%
		Perempuan	60	60%
2	Usia	< 25 tahun	25	25%
		26 – 45 tahun	47	47%
		> 45 tahun	28	28%
3	Pendidikan Terakhir	SD/SMP	20	20%
		SMA/ sederajat	55	55%
		Perguruan Tinggi	25	25%

Tabel 2. Analisis Regresi

No	Variabel	Koef	Nilai Sig. (p)
1	Sikap Petugas	Positif	< 0,05
2	Ketersediaan Tenaga Medis	Positif	< 0,05
3	Sarana-Prasarana	Positif	< 0,05
4	Waktu Tunggu	Negatif	> 0,05

Berdasarkan Tabel diatas diperoleh bahwa variabel sikap petugas, ketersediaan tenaga medis, dan sarana-prasarana memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan ($p < 0,05$). Variabel waktu tunggu memiliki pengaruh, namun tidak signifikan secara statistik ($p > 0,05$).

4. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, ditemukan bahwa beberapa faktor seperti sikap petugas, ketersediaan tenaga medis, dan sarana-prasarana memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan, sedangkan waktu tunggu tidak berpengaruh secara signifikan.

Sikap dan Komunikasi Petugas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap dan komunikasi tenaga kesehatan merupakan faktor paling dominan dalam meningkatkan kualitas layanan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Rustika & Yuliani, 2020)[8] yang menyatakan bahwa sikap petugas yang ramah dan komunikatif dapat meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pasien. Di Puskesmas Karang Anyer, mayoritas pasien merasa nyaman dan dihargai oleh petugas, sehingga mereka cenderung kembali untuk mendapatkan layanan Kesehatan (Sinaga & Simanjuntak, 2019) [17].

Ketersediaan Tenaga Medis

Ketersediaan tenaga medis juga menjadi faktor penting. Responden merasa bahwa dokter umum, perawat, dan bidan sudah cukup tersedia, tetapi mereka masih mengharapkan tambahan tenaga seperti dokter gigi dan petugas laboratorium. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan SDM yang merata di semua bidang sangat dibutuhkan dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih komprehensif. Menurut (Azwar, 2012)[14] pelayanan kesehatan yang optimal sangat dipengaruhi oleh kecukupan dan kompetensi tenaga medis.

Sarana dan Prasarana

Faktor ini turut memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien. Meskipun fasilitas dasar seperti ruang tunggu dan apotek dinilai cukup baik, masih ada kekurangan dalam penyediaan fasilitas pendukung seperti ruang menyusui dan akses untuk disabilitas (Siregar, 2021)[18]. Hal ini sesuai dengan pendapat (Notoatmodjo, 2014)[15] bahwa mutu pelayanan dipengaruhi oleh kelengkapan sarana dan prasarana yang sesuai standar pelayanan minimal (SPM).

Waktu Tunggu

Meskipun waktu tunggu lebih dari 30 menit dikeluhkan oleh sebagian pasien, analisis statistik menunjukkan bahwa variabel ini tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan layanan. Hal ini mungkin disebabkan oleh kepuasan terhadap aspek lain seperti sikap petugas yang mengimbangi waktu tunggu tersebut. Menurut WHO (2010), efisiensi pelayanan memang penting, namun sering kali kualitas interaksi antara pasien dan petugas menjadi faktor yang lebih menentukan dalam persepsi pelayanan.

Implikasi Penelitian

Penelitian ini memberikan implikasi penting bagi pihak pengelola Puskesmas dan pemerintah daerah. Fokus peningkatan pelayanan hendaknya diarahkan pada pelatihan komunikasi petugas, pemerataan tenaga medis, serta peningkatan infrastruktur pelayanan. Dengan pendekatan ini, diharapkan mutu pelayanan kesehatan dapat terus meningkat dan memenuhi harapan masyarakat (Kemenkes, 2020)[16].

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai faktor-faktor peningkatan layanan fasilitas kesehatan pasien di Puskesmas Karang Anyer, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Sikap dan komunikasi petugas merupakan faktor paling dominan yang berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan. Keramahan, perhatian, serta komunikasi yang baik dari petugas kesehatan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien.

2. Ketersediaan tenaga medis yang memadai seperti dokter umum, perawat, dan bidan juga menjadi faktor penting. Namun, masih dibutuhkan penambahan tenaga spesifik seperti dokter gigi dan petugas laboratorium agar pelayanan lebih optimal.
3. Sarana dan prasarana yang tersedia di Puskesmas Karang Anyer umumnya dinilai cukup baik, tetapi masih perlu ditingkatkan dalam hal fasilitas pendukung seperti ruang menyusui dan akses bagi penyandang disabilitas.
4. Waktu tunggu pelayanan masih menjadi kendala, terutama pada jam pelayanan pagi. Meski demikian, secara statistik tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap peningkatan layanan, kemungkinan karena faktor lainnya seperti kenyamanan pelayanan mengimbangi lamanya waktu tunggu.

Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan di Puskesmas Karang Anyer dapat difokuskan pada pengembangan sikap dan kompetensi petugas, pemerataan tenaga medis, serta penyediaan fasilitas pelayanan yang lebih ramah pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, khususnya di Puskesmas Karang Anyer, serta menjadi referensi bagi penelitian lebih lanjut di bidang yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2020*. Jakarta: Kemenkes RI.
- [2] WHO. (2010). *Health Systems Strengthening: Improving Service Delivery*. Geneva: World Health Organization.
- [3] WHO. (2020). *Delivering quality health services: A global imperative for universal health coverage*. World Health Organization.
- [4] Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- [5] Supriyanto, S., & Ernawaty, E. (2011). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [6] Alrubaiee, L., & Alkaa'ida, F. (2011). *The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship*. *International Journal of Marketing Studies*, 3(1), 103–127.
- [7] Sinaga, R., & Simanjuntak, T. (2019). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 7(1), 21–29.
- [8] Rustika, I. M., & Yuliani, R. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 10(2), 45-53.
- [9] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [10] Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- [11] Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- [12] Husein, U. (2018). *Metodologi Penelitian Praktis*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [13] Sarwono, J. (2015). *Analisis Data Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- [14] Azwar, A. (2012). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- [15] Notoatmodjo, S. (2014). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [16] Kemenkes RI. (2020). *Pedoman Pelayanan Puskesmas*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- [17] Sinaga, R., & Simanjuntak, T. (2019). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 7(1), 21–29.
- [18] Siregar, E. (2021). Pengaruh Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(1), 32–40.
- [19] Nugroho, H. S. W. (2017). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- [20] Susilo, D. (2021). “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit”. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 134–143.