



Gambaran Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi di Puskesmas Kepala Gading Jakarta Utara Tahun 2024

Purwanty Elizabeth Lawalata^{1*}, Ria Efkelin², Yurita Mailintina³

¹⁻³ Prodi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada, Indonesia

*Penulis Korespondensi: wantylawalata7@gmail.com

Abstract. *Services in the health sector are a form of public service that must be implemented properly by the government. In the context of health services, the importance of effective and efficient implementation cannot be ignored because this has a direct impact on people's quality of life. In order for health services to achieve their goals, various requirements must be met, including the availability of adequate facilities and infrastructure, a harmonious relationship between patients and service providers, easy accessibility, and high quality. The aim of this research is to determine the description of the service quality of administrative staff. at the Kelapa Gading Community Health Center. The method used is descriptive with a quantitative approach which produces univariate results. This research was conducted at the Kelapa Gading Community Health Center with a total of 150 respondents. The variables in this research are Service Procedures, Completion Time, Service Costs, Service Products, Facilities and Infrastructure, Accreditation of Service Officers. The population in this study were all 1.216 outpatients with a sample of 150 respondents.*

Keywords: *Accreditation; Administrative Staff; Community Health Center; Quality; Service.*

Abstrak. Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk layanan publik yang wajib dilaksanakan secara optimal oleh pemerintah demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pelayanan kesehatan, penyelenggaraan layanan yang efektif dan efisien memiliki peranan yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan peningkatan kualitas hidup masyarakat. Agar tujuan pelayanan kesehatan dapat tercapai dengan baik, diperlukan beberapa persyaratan, seperti tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, hubungan yang harmonis antara pasien dan tenaga pelayanan, kemudahan akses layanan, serta mutu pelayanan yang tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan tenaga administrasi di Puskesmas Kelapa Gading. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang menghasilkan analisis univariat. Penelitian dilakukan di Puskesmas Kelapa Gading dengan jumlah responden sebanyak 150 orang. Variabel penelitian meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta akreditasi petugas pelayanan. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berjumlah 1.216 orang.

Kata Kunci: Akreditasi; Kualitas; Pelayanan; Pusat Kesehatan Masyarakat; Staf Administrasi.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan di bidang kesehatan adalah bentuk layanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah. Pada konteks pelayanan kesehatan, pentingnya penyelenggaraan yang efektif dan efisien tidak bisa diabaikan karena ini berdampak langsung pada kualitas hidup masyarakat. Supaya layanan kesehatan bisa tercapai tujuannya, berbagai persyaratan wajib terpenuhi, termasuk tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, hubungan yang harmonis antara pasien dan penyedia layanan, aksesibilitas yang mudah, dan kualitas yang tinggi. Semua ini akan memberikan kepuasan kepada pasien, yang pada gilirannya dapat meningkatkan keinginan pasien untuk kembali menggunakan fasilitas kesehatan tersebut di masa mendatang.

Berdasarkan Peraturan Menkes RI Nomor. 75 tahun 2014 mengenai Puskesmas, pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas mencakup empat jenis pelayanan utama: kuratif (pengobatan), preventif (upaya mencegah), promotif (meningkatkan kesehatan), dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Setiap jenis pelayanan ini memiliki peran penting dalam memastikan kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Pelayanan kuratif berfokus pada pengobatan penyakit, preventif pada pencegahan penyakit, promotif pada peningkatan kesehatan masyarakat, dan rehabilitatif pada pemulihan pasien setelah sakit.

Namun, meskipun kebijakan ini sudah jelas, pelayanan kesehatan dasar di Indonesia masih menghadapi tantangan besar. Salah satu tantangan utamanya adalah aksesibilitas yang masih tidak merata, khususnya di lokasi yang tertinggal. Padahal, pelayanan kesehatan dasar merupakan salah satu kebijakan yang ditekankan pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019. Penelitian Hariyoko *et al.*. (2021) menyoroti bahwa meskipun ada upaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan, banyak wilayah yang masih belum terjangkau oleh fasilitas kesehatan dasar yang memadai.

Pelayanan kesehatan baik harus mampu memberi layanan secara aman, memiliki kualitas tinggi, dan efektif untuk pasien. Ini memerlukan dukungan dari SDM yang berkompeten dan berbagai fasilitas yang mendukung. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menyebutkan kesehatan yang baik menjadi faktor penting dalam pembangunan ekonomi dan sosial yang berkelanjutan serta pengurangan kemiskinan (WHO, 2017). Kesehatan yang baik memungkinkan individu untuk berkontribusi secara produktif dalam masyarakat dan ekonomi.

Penelitian Ayu dkk. (2020) mengenai persepsi pasien atas kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kabupaten Buleleng menunjukkan bahwa 71,78% responden memiliki persepsi positif terhadap kualitas pelayanan, sementara 28,22% memiliki persepsi yang kurang baik. Persepsi positif ini mencakup beberapa komponen, seperti bukti fisik (72%), kehandalan (73,56%), ketanggapan (57,33%), jaminan (58,84%), dan empati (78%). Namun, meskipun ada banyak persepsi positif, masih ada masalah yang perlu diatasi dalam kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas, seperti lamanya waktu tunggu, kurang perhatian dari petugas kesehatan, dan penjelasan yang kurang jelas.

Di Jakarta, sebagai pusat pemerintahan dan bisnis, kualitas pelayanan kesehatan cenderung lebih baik dibandingkan lokasi lainnya di Indonesia. Hal tersebut karena akses yang lebih baik terhadap layanan publik, ketersediaan sumber daya manusia yang lebih terlatih, dan infrastruktur yang lebih baik. Namun, meskipun kualitas pelayanan di Jakarta relatif lebih baik, masih ada ruang untuk perbaikan seperti pengurangan waktu tunggu dan peningkatan efisiensi proses layanan.

Pada Puskesmas Binjai Kota, ditemukan bahwa dalam lima bulan terakhir tahun 2021, terdapat 34 keluhan pelanggan terkait pelayanan rawat jalan. Keluhan ini mencakup berbagai aspek, seperti 40% pasien mengeluhkan dokter yang tidak datang lebih awal (*reliability*), dan 42% mengeluhkan pelayanan perawat yang tidak ramah, kurang responsif kepada berbagai keluhan, kurang berempati, kurang sabar, tidak jelas ketika menjelaskan instruksi pemeriksaan, dan sering mengabaikan pertanyaan terkait penyakit mereka (*responsiveness* dan *empathy*).

Penelitian Mananeke *et al.* (2019) menunjukkan kinerja pegawai di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Meskipun kualitas pelayanannya sangat baik, dan masih ada kurangnya dimensi bukti langsung (*tangibles*) dan indikator kuantitas serta tanggungjawab karyawan. Pegawai yang melakukan tugasnya dan pekerjaan secara benar masih sering tidak tepat waktu dan terlambat ketika menyiapkan pekerjaan mereka, dan terdapat beberapa yang telat masuk.

Rasa puas para pasien menjadi indikator terpenting untuk memberi penilaian kualitas layanan kesehatan. Kepuasan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti umurnya, jenis kelamin, tingkatan pendidikan, pekerjaan, status sosial perekonomian, budaya, lingkungan, dan kepribadian pasien (Setianingsih & Ronoatmodjo, 2021). Di UPT Puskesmas Branti Raya, kepuasan pasien rawat jalan setelah tahun 2011 termasuk kedalam klasifikasi rendah dalam hal tingkat kepuasan, dengan empati petugas kesehatan yang kurang baik sebagai salah satu penyebab utamanya (Patria & Amatria, 2018).

Selain itu, kualitas pelayanan di Posyandu balita juga masih belum mantap dalam program utama misalnya Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) dan Keluarga Berencana (KB) (Wulandari & Fitria, 2021). Di RSUD Kota Makassar, penelitian menunjukkan bahwasannya terdapat hubungan kualitas pelayanannya yang meliputi keandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), dan kenyamanan (*amenity*) dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap, meskipun masih ada keluhan tentang kualitas pelayanan yang dirasakan kurang memuaskan (Siswati, 2015).

Pengalaman pribadi dan cerita dari kerabat dekat penulis juga mengungkapkan masalah kualitas pelayanan tenaga administrasi di Puskesmas, khususnya dalam hal antrian untuk tes rapid. Meskipun sudah mengantri sesuai nomor, petugas administrasi sering kali mengutamakan kerabat atau orang yang mereka kenal, sehingga membuat pasien lain harus menunggu lebih lama.

Berdasarkan pemaparan sebelumnya, maka jelaslah masalah kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor terpenting bagi Puskesmas. Oleh karena itu, kualitas pelayanan ini harus diperhatikan dengan serius agar ke depan semakin meningkat. Mengingat pentingnya masalah ini, penulis mengambil judul “Gambaran Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi di Puskesmas Kelapa Gading” untuk mengeksplorasi lebih lanjut dan mencari solusi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas.

2. KAJIAN TEORITIS

Definisi Puskesmas

Pusat kesehatan masyarakat atau yang biasa dikenal dengan nama puskesmas adalah organisasi yang dibentuk secara fungsional, untuk memberikan pelayanan kesehatan. Puskesmas juga sebagai kesatuan organisasi berpusat untuk pengembangan kesehatan di mana hal ini untuk pengurusan pembinaan masyarakat, penyaluran pelayanan secara menyeluruh serta terpadu yang kemudian sesuai wilayah kerjanya dijadikan suatu bentuk kegiatan pokok yang mutlak. Selain itu dikatakan juga pada laman Kemenkes (2019) bahwa puskesmas ialah unit pelaksanaan dari dinkes yang mengatur teknis kesehatan pada masyarakat kabupaten/kota dan bertanggungjawab atas penyelenggaraan serta pembangunan kesehatan yang telah dibentuk di suatu wilayah kerja.

Definisi Kualitas Pelayanan Kesehatan

Pelayanan Kesehatan memiliki penilaian yang disebut kualitas, di mana hal ini menjurus kepada aktivitas yang tidak dapat terlihat melainkan disesuaikan dengan penyelenggaraan bersama dari suatu organisasi demi memelihara, mencegah, dan menyembuhkan serta memulihkan kesehatan seseorang dengan mengedepankan mutu serta nilai-nilai kesehatan yang sesuai pada masyarakat sekitar (Ii *et al.*, 2005).

Puskesmas dalam keberadaannya dinilai bermanfaat terlebih untuk keluarga tidak mampu pada sisi perekonomian untuk pengobatan. Melalui diadakannya Puskesmas, bisa menjadi jawaban beberapa keperluan akan layanan kesehatan yang memadai, mudah, dan terjangkau. Dengan ini juga, puskesmas memiliki beberapa fungsi tambahan, diantaranya: 1) penggerak dan pusat wawasan kesehatan; 2) Memberdayakan keluarga dan masyarakat terlebih yang kurang mampu; dan 3) Sebagai pelayanan pusat kesehatan pada tingkatan pertama (contoh). Secara umum, kesehatan dalam pelayanan puskesmas dibentuk untuk pelayanan pengobatan, pencegahan, promotive, dan rehabilitasi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Faktor-faktornya

Fisik atau wujud kualitas pada pelayanan kesehatan di puskesmas adalah hal yang dinilai penting dalam menunjang pengobatan pasien dalam berbagai hal. Kelima dimensi di atas yang menjadi tolok ukur kualitas mulai dari *reliability*, yang dinilai tidak berpengaruh dengan kepuasan pasien di Puskesmas Simeuleu Timur, sedangkan dimensi lainnya yang disebutkan dinilai mempengaruhi kualitas. Lain halnya jika hal ini dilakukan pengajuan secara bersama di mana pengaruh kualitas pelayanan paling besar kepada kepuasannya konsumen atau pasien sebesar 99.48% puskesmas Simeuleu Timur saling mempengaruhi. Tingginya pengaruh nilai-nilai atau dimensi kualitas tersebut merupakan inti yang menunjukkan pelayanan public yang dinilai berkualitas (Latte, J., & Sumiarni, R. 2021.) Sedangkan jika dijabarkan dengan pengalaman penulis, pada tahun 2018 penulis mengalami perlakuan yang dinilai tidak baik yang ditunjukkan oleh petugas administrasi pada salah satu puskesmas dan ini yang mendorong penelitian mengenai hal ini terjadi.

Definisi Administrasi Kesehatan

Kata administrasi asalnya dari Bahasa latin artinya melayani atau membantu (*adminiatrare*). Jika dibandingkan dengan Bahasa inggris, makna dari penggunaan istilah “administration” adalah sebuah kata Ad (*intensif*) dan ministrare (*to serve*) diartikan sebagai pelayanan, melayani, membantu, dan juga memenuhi. Sedangkan menurut yang disampaikan oleh Robert D. Calkins, administrasi sendiri merupakan kombinasi dari keputusan yang diambil dan pelaksanaan yang dibuat mengenai keputusan tersebut demi mencapai tujuan yang telah diharapkan atau ditetapkan.

Georange R. Terry juga menjelaskan bahwa administrasi sendiri merupakan tujuan yang sudah disepakati dan memakai perantara individu lainnya. Sedangkan administrasi kesehatan sendiri merupakan proses yang melibatkan rencana, organisasi, pengawasan, koordinasi dan juga penilaian terhadap suatu hal atau sumber, tata cara dan juga tanggungjawab atas kesanggupan untuk memenuhi tuntutan mengenai kesehatan yang dilakukan oleh dokter serta lingkup yang sehat dalam menyediakan serta memberlakukan upaya untuk memenuhi kesehatan itu dalam sebuah organisasi atau kelompok, dan juga masyarakat.

Kinerja Tenaga Administrasi

Berasal dari kata *job performance*, kinerja berarti prestasi atau pencapaian seseorang pada hal tertentu terkait dengan apa yang dilakukan atau dikerjakannya. Pengertian kinerja sendiri ialah hasil pekerjaan yang dinilai dari sisikuantitas dan di capai oleh karyawan perusahaan yang menjalankan tugas melalui mengedepankan tanggungjawab dari kemampuan

kerjanya, serta usaha dan kesempatan yang bisa ternilai dari hasil pekerjaannya (Silas *et al.*, 2019).

Kinerja yang dilakukan adalah catatan *outcome* atau hasil dari fungsi seorang pegawai dalam kegiatan tertentu yang dilakukan dalam kurun waktu tertentu. Kinerja atau *performance* merupakan hasil yang telah didapatkan atau diraih oleh sekelompok pekerja dalam organisasi atau yang sesuai dengan wewenang serta tanggungjawab masing-masing pihak demi mencapai tujuan dengan cara yang baik dalam arti tidak melanggar hukum dan diberlakukan dengan moral serta etika yang mendukung (C.N.Rattu., P.Kindangen., 2018).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan strategi penelitian deskriptif (Sarjana *et al.*, 2024). Penelitian deskriptif dengan tujuan penggambaran fenomena yang terjadi secara realistis, dan nyata disesuaikan dengan kondisi saat ini, dengan membuat uraian, gambar, atau ilustrasi yang sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta, karakteristik, dan hubungan antara fenomena yang diteliti. Penelitian yang dilakukan dari bulan Juli 2024 yang berlokasi di Puskesmas Kelapa Gading Jl. Raya Pelepah Indah Blok HF 7, RT.4/RW.7, Kelapa. Gading Bar., Kec. Klp. Gading, Jkt Utara, DKI Jakarta 14240. Populasi pada penelitian ini mencakup semua pasien rawat jalan di Puskesmas Kelapa Gading pada bulan Mei sampai dengan bulan Juli 2024 dengan total 1.216 pasien. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus slovin diperoleh hasil sebesar 99,9 yang kemudian peneliti bulatkan menjadi 150 sampel. Sampel pada penelitian ini akan terdiri dari keseluruhan pasien yang berkunjung ke poli umum, poli gigi, dan poli kesehatan ibu, anak, dan keluarga berencana. Jenis data penelitian ini menggunakan data primer, dan data sekunde. Metode penelitian data penelitian ini menggunakan kuesioner, dokumentasi. Instrumen penelitian ini menguji karakteristik responden, kualitas pelayanan. Teknik analisis data penelitian ini menguji uji validitas, uji reliabilitas, analisis univariat.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Karakteristik Responden

Analisis ini menggambarkan atau mendeskripsikan mengenal karakteristik responden pada masing-masing variabel. Pada penelitian ini peneliti memakai 5 karakteristik ialah umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan terakhir, status pernikahan dan pekerjaan. Berikut tabel hasil univariat yaitu:

Tabel 1. Karakteristik Responden (n=150).

Kategori	Frekuensi	
	N	%
Jenis Kelamin		
Pria	65	43,3
Perempuan	85	56,7
Pekerjaan		
Karyawan	83	55,3
PNS/ANS	24	16
Pengusaha	25	16,7
Mahasiswa/i	8	5,3
Diluar dari pilihan	10	6,7
Tingkat Pendidikan		
SMA/SLTA/Sederajat	41	27,3
Diploma	28	18,7
S1	56	37,3
S2	25	16,7
Usia		
17 tahun – 28 tahun	15	10
29 tahun – 30 tahun	41	27,3
31 tahun – 42 tahun	23	15,3
> 42 tahun	71	47,3
Status Pernikahan		
Belum Menikah	31	20,7
Sudah Menikah	119	79,3

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwasannya berdasarkan karakteristik responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 85 responden atau 56,7%, dan karakteristik responden dengan jenis kelamin pria sebanyak 65 responden atau 43,3%.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwasannya berdasarkan karakteristik responden dengan jenis pekerjaan sebagai karyawan sebanyak 83 responden atau 55,3%, karakteristik responden dengan jenis pekerjaan sebagai PNS/ANS sebanyak 24 responden atau 16%, karakteristik responden dengan jenis pekerjaan sebagai pengusaha sebanyak 25 responden atau 16,7%, karakteristik responden dengan jenis pekerjaan sebagai Mahasiswa/i sebanyak 8 responden atau 5,3%, karakteristik responden diluar dari pilihan yang disediakan sebanyak 10 responden atau 6,7%.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwasannya berdasarkan karakteristik responden dengan tingkat pendidikan terakhir pada jenjang SMA/SLTA/Sederajat sebanyak 41 responden atau 27,3%, responden dengan tingkat pendidikan terakhir pada jenjang Diploma sebanyak 28 responden atau 18,7%, responden dengan tingkat pendidikan terakhir sebagai Sarjana (S1) sebanyak 56 responden atau 37,3%, dan responden dengan tingkat pendidikan terakhir pada jenjang S2 sebanyak 25 responden atau 16,7%.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan usia 17 tahun sampai dengan 28 tahun sebanyak 15 responden atau 10%, usia 29 tahun sampai dengan 30 tahun sebanyak 41 responden atau 27,3%, usia 31 tahun sampai dengan 42 tahun sebanyak 23 responden atau 15,3% dan responden yang berusia lebih dari 42 tahun sebanyak 71 responden atau 47,3%.

Analisis Univariat

Tabel 2. Analisis Univariat Kualitas Pelayanan (n=150).

Variabel	Frekuensi	
	N	%
Prosedur Pelayanan		
Tidak Puas	38	25,3
Puas	112	74,7
Waktu Pelayanan		
Tidak Puas	40	26,7
Puas	110	73,3
Biaya Pelayanan		
Tidak Puas	30	20,0
Puas	120	80,0
Produk Pelayanan		
Tidak Puas	35	23,3
Puas	115	76,7
Sarana dan Prasarana		
Tidak Puas	25	16,7
Puas	125	83,3
Akreditasi Kompetensi Petugas		
Tidak Kompeten	20	13,3
Kompeten	130	86,7

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan prosedur pelayanan yang diberikan dengan persentase sebesar 74,7% atau sebanyak 112 responden menyatakan merasa puas terhadap prosedur pelayanan yang diberikan, dapat disimpulkan pula bahwa responden merasa puas dengan waktu pelayanan yang diberikan dengan persentase sebesar 73,3% atau sebanyak 110 responden menyatakan puas terhadap waktu pelayanan yang diberikan, dapat disimpulkan pula bahwa responden merasa puas dengan biaya pelayanan yang diberikan dengan persentase sebesar 80% atau sebanyak 120 responden menyatakan puas terhadap biaya pelayanan yang diberikan, dapat disimpulkan pula bahwa responden merasa puas dengan produk pelayanan yang diberikan dengan persentase sebesar 76,7% atau sebanyak 115 responden menyatakan puas dengan produk pelayanan yang diberikan, dapat disimpulkan pula bahwa responden merasa puas dengan sarana dan prasarana yang diberikan dengan nilai persentase sebesar 83,3% atau sebanyak 125

responden menyatakan puas dengan sarana dan prasarana yang diberikan, dan sebanyak 130 responden menyatakan sebanyak 86,7% petugas Puskesmas kompeten.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Tentang Prosedur Dan Pelayanan

Tingkat kualitas pelayanan tentang prosedur dan pelayanan, berdasarkan tabel yang telah dipaparkan di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 74,7% menyatakan puas dengan pelayanan yang ada di Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara. Hasil pada penelitian ini mendukung dengan yang dilakukan Tampongangoy (2019) tentang kualitas pelayanan petugas kesehatan, menyatakan puas dengan persentase 89%. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Adawiyah (2015), prosedur dan pelayanan menjadi salah satu bagi pasien dalam mendapatkan kualitas pelayanan yang dapat dikategorikan baik. Menurut peneliti prosedur dan pelayanan berupa standar dalam melakukan tugas ataupun pekerjaan, seperti bersikap ramah terhadap pasien, cekatan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh pasien, serta dapat membantu keluhan yang dimiliki oleh pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan Tampongangoy (2019) yang memiliki hasil penelitian semakin baik prosedur dan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan terhadap pasien maka akan semakin meningkat pula kepuasan yang diterima oleh pasien, dimana semakin baik kepuasan yang diterima oleh pasien maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh petugas.

Kualitas Pelayanan Tentang Waktu Pelayanan

Tingkat kualitas pelayanan tentang waktu pelayanan, berdasarkan tabel yang telah dipaparkan di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 73,3% menyatakan puas dengan pelayanan yang ada di Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara. Hasil pada penelitian ini mendukung dengan yang dilakukan Mendrofa (2023) tentang waktu pelayanan petugas kesehatan, menyatakan puas dengan persentase 90%. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Anisah *et al.* (2022) yang menyatakan bahwa waktu pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam kualitas pelayanan, dimana waktu pelayanan dapat menentukan bahwa pasien akan merasa puas atau tidak dari pelayanan yang telah diberikan oleh petugas ataupun instansi. Menurut peneliti waktu pelayanan berupa standar durasi penyelesaian, seperti seberapa lama pasien menunggu untuk melakukan konsultasi, seberapa lama pasien menunggu dalam antrian. Sedangkan menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Patria *et al.* (2018) hal ini tidak sejalan, dikarenakan pada penelitian yang telah dilakukan, tidak terdapat hubungan hubungan antara waktu pelayanan dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas Pelayanan tentang Biaya Pelayanan

Tingkat kualitas pelayanan tentang biaya pelayanan, berdasarkan tabel yang telah dipaparkan di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 80% menyatakan puas dengan pelayanan yang ada di Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara. Hasil pada penelitian ini mendukung dengan yang dilakukan Mendrofa (2023) tentang biaya pelayanan, selain waktu pelayanan, biaya pelayanan merupakan faktor penentu dalam sebuah pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan atau instansi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Anisah *et al.* (2022) yang menyatakan bahwa semakin terjangkau biaya pelayanan yang diberikan semakin meningkat pula kepuasan yang diberikan oleh pasien. Menurut peneliti tentang biaya pelayanan adalah berupa biaya yang harus dikeluarkan oleh pasien dalam melakukan konsultasi, biaya yang harus dikeluarkan oleh pasien dalam melakukan suatu tindakan medis, biaya yang harus dikeluarkan pasien dalam menebus obat atau resep yang diberikan oleh dokter. Sedangkan menurut penelitian telah dilakukan oleh Patria *et al.* (2018) hal ini tidak sejalan, dikarenakan hasil pada penelitian yang telah dilakukan tidak terdapat hubungan antara biaya pelayanan dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas Pelayanan tentang Produk Pelayanan

Tingkat kualitas pelayanan tentang produk pelayanan, berdasarkan tabel yang telah dipaparkan di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 115 orang atau sebanyak 76,7% menyatakan puas dengan pelayanan yang ada di Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara. Hasil pada penelitian ini mendukung dengan yang dilakukan Tampongongoy, D. (2019) dengan hasil produk pelayanan berpengaruh positif dan signifikan dengan kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Patria, A., & Amatiria, G, (2018), produk pelayanan konsisten dan dapat diandalkan meningkatkan persepsi pasien terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Menurut peneliti tentang produk pelayanan yaitu seperti bentuk pelayanan yang selalu tepat waktu, tingkat apresiasi yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada pasien, memberikan kesan positif kepada pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Rizqiana Adawiyah (2015), kualitas pelayanan yang baik cenderung menghasilkan kepuasan konsumen terhadap produk yang diberikan, pasien yang puas dengan produk yang ditawarkan atau diberikan oleh petugas kesehatan ataupun instansi akan membuat pasien memiliki persepsi yang positif dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas Pelayanan tentang Sarana dan Prasarana Pelayanan

Tingkat kualitas pelayanan tentang sarana dan prasarana pelayanan, berdasarkan tabel yang telah dipaparkan di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 125 orang atau sebanyak 83,3% menyatakan puas dengan pelayanan yang ada di Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara. Hal ini sejalan dengan penelitian Mananeke, Rares, & Tampongangoy, D. (2019), sarana dan prasarana merupakan penunjang utama dalam melakukan kegiatan pelayanan, semakin baik sarana dan prasarana yang dimiliki suatu instansi maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan yang akan diberikan. Sesuai dengan penelitian yang telah oleh Patria, A., & Amatiria, G. (2018), yang menunjukkan hasil terdapat hubungan antara sarana dan prasarana dengan kualitas pelayanan. Menurut peneliti sarana dan prasarana pelayanan berupa kelengkapan alat atau fasilitas yang dimiliki sebuah puskesmas, serta seperti infrastruktur yang memadai yang mendukung operasional pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Tampongangoy, D. (2019), kenyamanan dan kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh sarana dan prasarana semakin baik fasilitas dan infrastruktur yang dimiliki oleh suatu instansi maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas Pelayanan tentang Kompetensi Petugas Pelayanan

Tingkat kualitas pelayanan tentang sarana dan prasarana pelayanan, berdasarkan tabel yang telah dipaparkan di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 130 orang atau sebanyak 86,7% menyatakan puas dengan pelayanan yang ada di Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Anisah, I., Nasution, Z., & Yuniati, Y. (2022), dengan hasil yang menunjukkan yaitu terdapat pengaruh antara kompetensi petugas pelayanan dengan kualitas pelayanan yang dihasilkan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Mananeke, Rares, & Tampongangoy, D. (2019), yang menunjukkan bahwa kompetensi yang dimiliki petugas kesehatan dalam melakukan pekerjaan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, seorang petugas yang kompeten dalam bidangnya cenderung dapat menyelesaikan permasalahan yang dimiliki oleh pasien. Menurut peneliti kompetensi petugas pelayanan yaitu seperti keahlian yang dimiliki oleh dokter dalam melakukan konsultasi, keahlian yang dimiliki oleh petugas kesehatan dalam menghadapi pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Mendrofa (2023), semakin baik keahlian yang dimiliki oleh petugas kesehatan maka akan semakin baik kualitas pelayanan yang dihasilkan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara, dapat ditarik kesimpulan hasil gambaran kualitas pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara, responden menyatakan puas baik dari segi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan serta kompetensi petugas pelayanan. Prosedur yang jelas dan sesuai standar memungkinkan pelayanan yang efisien dan konsisten sehingga dapat mengurangi kesalahan dan kebingungan. Pelayanan yang cepat menunjukkan bahwa perusahaan menghargai waktu konsumen. Biaya yang terjangkau dan transparan menumbuhkan rasa kepercayaan konsumen terhadap instansi. Produk yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan konsumen memastikan konsumen merasa puas dengan apa yang mereka terima. Fasilitas yang nyaman dan lengkap memberikan pengalaman positif bagi konsumen selama proses pelayanan. Sedangkan petugas yang kompeten dan berpengetahuan mampu memberikan informasi yang tepat dan solusi yang efektif bagi permasalahan konsumen.

DAFTAR REFERENSI

- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Populasi dalam penelitian merupakan suatu hal yang sangat penting, karena ia merupakan sumber informasi. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15–31.
- C.N.Rattu., P.Kindangen., R. N. T. (2018). Pengaruh Pendidikan, Pelatihan Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3), 1598–1607.
- Fitriani, A., & Fornio Barusman, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Melstore Lampung. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(8), 1353–1362. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i8.177>
- Hariyoko, Y., Jehaut, Y. D., & Susiantoro, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai. *Jurnal Good Governance*, 17(2), 169–178. <https://doi.org/10.32834/gg.v17i2.346>
- Husen, A. (2023). Strategi Pemasaran Melalui Digital Marketing Campaign Di Toko Mebel Sakinah Karawang. *Jurnal Economina*, 2(6), 1356–1362. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i6.608>
- Ii, B. A. B., Teoritis, A. D., & Publik, P. (2005). *Yankes*. 10–38. https://eprints.uny.ac.id/18662/4/4_Bab_II.pdf
- Iii, B. A. B., & Penelitian, M. (2018). *UNIKOM_Lisye Nurmayanti_BAB II*. 21– 50.
- Latte, J., & Sumiarni, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Mulia Amuntai di Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Inovatif Jurnal Administrasi Niaga*, 3(2), 52–60.

- Mananeke, T. D. W., Rares, J. J., & Tampongangoy, D. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(78), 1–15.
- Masud, W., & Rina, B. (2014). Validitas Instrumen Penelitian. *Applied Mechanics and Materials*, 496–500(1), 1510–1515.
- Montolalu, C. E., Tampi, J. R. E., & Walangitan, O. F. C. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Logam Mulia Di Pegadaian Cabang Tomohon. *Productivity*, 4(3), 325–338.
- Munawwaroh, A. I., & Indrawati, F. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Lerep. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 2(3), 268–277. <https://doi.org/10.15294/ijphn.v2i3.55161>
- Nasution, I. F. S., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2022). Analisis pelayanan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas). *Kinerja*, 18(4), 527–532. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9871>
- NIM, Y. (2016). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Pada Puskesmas Kecamatan Galing Kabupaten Sambas. *PubliKA Jurnal Ilmu Administrasi Negara (e-Journal)*, 5(September). <http://jurmafis.untan.ac.id/index.php/publika/article/view/1143>
- Sanaky, M. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>
- Sani, S. A., Silalahi, P. R., Alkahfi, M. A., & Harahap, A. M. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Sistem Online Trading Berbasis Syari'ah: *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(4), 1623–1637. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i4.1864>
- Sari, E., Maghrifah Jannati Ani, & Inggi Puspita Sari. (2022). Pemberdayaan Puskesmas Sebagai Sarana Peningkatan Derajat Kesehatan Masyarakat Di Gampong Sungai Pauh Tanjung Kota Langsa. *ABDIKAN: Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Sains Dan Teknologi*, 1(3), 414–420. <https://doi.org/10.55123/abdikan.v1i3.847>
- Sarjana, S., Mesin, T., Muhammadiyah, U., & Pekalongan, P. (2024). *Pengaruh Pembiasaan Membaca Al Qur ' an Terhadap Kecerdasan Emosional Dosen dan Tendik Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer UMPP*. 1(February), 91–95.
- Setianingsih, N., & Ronoatmodjo, S. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Persepsi Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Cilegon Tahun 2020. *Jurnal Keperawatan Dan Kebidanan*, 4(1), 56–80.
- Silas, B., Adolfina, & Lumintang, G. (2019). Pengaruh Motivasi, Pengembangan Karir, Dan Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Marga Dwitaguna Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(4), 4630–4638.