

**MUTU PELAYANAN KESEHATAN BPJS MANDIRI DI WILAYAH
PUSKESMAS TANJUNG SELAMAT KECAMATAN PADANG
TUALANG KABUPATEN LANGKAT
(Ditinjau dari Persepsi Pasien)**

¹Erlina, ²Irawati A. Kahar, ³Frida Lina Tarigan

¹Puskesmas Tanjung Selamat Kecamatan Padang Tualang Kabupaten Langkat

²Dosen Universitas Sumatera Utara

³Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sari Mutiara Indonesia

djamil@gmail.com, Ir_kahar@yahoo.com, frida_tarigan@yahoo.co.id

ABSTRACT

The quality of health services at the Public Health Center (PHC) is the main indicator of the performance of the PHC. The purpose of this study was to determine the quality of health services held by PHC of Tanjung Selamat in Padang Tualang Sub-District, Langkat District based on patient perceptions of Mandiri BPJS members and establish improvement strategies. The focus of research is reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. This study includes the type of qualitative research, research data are primary data and secondary data collected through interviews, observation, and documentation study. To check the validity of the data, triangulation techniques are used. The collected data is then analyzed through data reduction, data display and conclusion withdrawals. The results showed that reliability, responsiveness, assurance, and empathy in PHC of Tanjung Selamat in Padang Tualang Sub-District, Langkat District were good or quality but the tangibles was still not good or lacking in quality. In addition, this study found several problems including a lack of adequate facilities / infrastructure and a lack of motivation to improve capacity for employees of the PHC of Tanjung Selamat in Padang Tualang Sub-District, Langkat District. Based on the results of this study, the improvement strategy needed at the PHC of Tanjung Selamat in Padang Tualang Sub-District, Langkat District is to add facilities / infrastructure to health services and improve the quality of providers.

Keywords: Quality, Health Services, Public Health Center, Health Insurance

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan merupakan indikator penilaian terhadap kinerja suatu produk pelayanan yang berkaitannya dengan ekspektasi. Pada bidang kesehatan, apabila kinerja hasil pelayanan kesehatan tidak memenuhi ekspektasi dapat menimbulkan ketidakpuasan dan kekecewaan pasien tidak terkecuali di Puskesmas Tanjung Selamat Kecamatan Padang yang merupakan salah satu Unit Pelaksana

Teknis (UPT) Dinas Kesehatan Kabupaten Langkat di Provinsi Sumatera Utara. Fokus penelitian ini adalah hal-hal yang berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan ditinjau dari persepsi pasien peserta BPJS Mandiri di Wilayah Puskesmas Tanjung Selamat Kecamatan Padang Tualang Kabupaten Langkat.

Mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas, Puskesmas Tanjung

Selamat merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di Kecamatan Padang Tualang Kabupaten Langkat.

Sejak tahun 2014 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) telah dibentuk sebagai suatu Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa. Berbagai kebijakan BPJS yang turut mewarnai proses pelayanan kesehatan di Puskesmas menimbulkan masalah tersendiri terhadap persepsi pasien tentang mutu pelayanan di Puskesmas.

Menurut Walgito (2012:17), persepsi merupakan proses bagaimana individu dapat mengenali diri sendiri maupun keadaan sekitarnya, melalui stimulus yang diterimanya, dan individu akan mengalami persepsi, menjelaskan bahwa persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan yaitu proses yang berwujud diterimanya stimulus oleh individu melalui alat reseptornya, kemudian stimulus diteruskan ke pusat susunan syaraf yaitu otak, dan otak merupakan proses psikologisnya sehingga individu bisa mempersepsi stimulus yang diterimanya. Persepsi merupakan proses yang aktif dimana yang memegang peranan bukan hanya stimulus yang mengalaminya, tetapi juga keseluruhan pengalaman-

pengalamannya, memotivasinya dan sikap relevan terhadap stimulus tersebut. Hal ini mengandung pengertian bahwa persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas Tanjung Selamat merupakan organisasi penginderaan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya yang menimbulkan asosiasi positif ataupun negatif yang pada gilirannya apabila positif maka pasien tersebut akan berminat melakukan kunjungan ulang untuk memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjung Selamat, dan demikian juga yang terjadi jika sebaliknya.

Mengenai pelayanan kesehatan, Sulistyono (2016:27) mendefinisikan sebagai suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan yang lainnya dengan mengutamakan upaya preventif dan promotif tanpa mengabaikan upaya kuratif dan rehabilitatif. Pendapat ini sejalan dengan yang dikemukakan Azwar yang dikutip oleh Ratminto dan Winarsih (2015:13) bahwa pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat.

Pelayanan kesehatan yang menimbulkan persepsi positif dari pihak pasien adalah pelayanan kesehatan yang bermutu. Menurut Sondakh (2014:1) pelayanan kesehatan yang bermutu adalah timbulnya kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk dan tata cara penyelenggaraan sesuai dengan kode

etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan. Pendapat senada juga sebagaimana disampaikan Azrul Azwar dalam Ratminto dan Winarsih (2015:19) bahwa mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraan sesuai dengan standar dan kode etik profesi. Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secarawajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik.

Mengukur mutu pelayanan kesehatan berdasarkan persepsi pasien memerlukan indikator. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam bukunya *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation* yang dikutip Muninjaya (2011:22), pelayanan yang bermutu terbentuk dari dimensi *Service Quality* yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan layanan), *assurance* (kemampuan memberi jaminan layanan), *emphaty* (kemampuan memahami keinginan pelanggan), dan *tangibles* (tampilan fisik layanan). Selanjutnya Lupiodi (2016:12) menjelaskan dimensi tersebut sebagai berikut :

1) *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi mutu pelayanan yang meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya

(*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), memuaskan (*satisfaction*), sesuai dengan yang dijanjikan (*consistency*) tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

2) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi mutu pelayanan yang meliputi kemauan atau keinginan para tenaga kesehatan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan pasien. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.

3) *Assurance* (Jaminan)

Dimensi mutu pelayanan yang meliputi pengetahuan, keterampilan, kompetensi, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keraguan pasien dan merasa terbebas dari bahaya dan risiko termasuk dalam memberikan informasi, memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pasien. Berdasarkan riset Zeithaml (1998), dimensi ini meliputi faktor: kesopanan, kompetensi, dan kepercayaan.

4) *Emphaty* (Empati)

Dimensi mutu pelayanan yang meliputi sikap kontak petugas kesehatan maupun puskesmas untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan pasien, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, serta kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan serta rasa

peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pasien, kemudahan dalam memberikan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

5) *Tangible (Bukti Fisik)*

Dimensi mutu pelayanan yang meliputi tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa pelayanan kesehatan. Penilaian atas dimensi ini dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa, tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

Penelitian ini berfokus pada mutu pelayanan kesehatan BPJS Mandiri di Puskesmas Tanjung Selamat Kecamatan Padang Tualang Kabupaten Langkat ditinjau dari persepsi pasien dengan menggunakan indikator kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*) sebagaimana diuraikan di atas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif karena data yang dipergunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif dan proses analisis datanya menggunakan pendekatan kualitatif dengan lokasi penelitian di Puskesmas Tanjung Selamat Kecamatan Padang Tualang Kabupaten Langkat selama periode bulan Nopember 2018 sampai dengan Agustus 2019.

Informan penelitian adalah pasien pengguna Kartu BPJS Kesehatan Mandiri yang telah memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjung Selamat Kecamatan Padang

Tualang Kabupaten Langkat selama periode pengumpulan data, Kepala BPJS Langkat dan karyawan BPJS yang berada di Kantor BPJS Kabupaten Langkat, serta staf Puskesmas Tanjung Selamat Kecamatan Padang Tualang yang dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu penentuan informan penelitian dengan menetapkan kriteria sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui dan mengevaluasi mutu pelayanan kesehatanpeserta BPJS Mandiri dan menetapkan strategi perbaikannya sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara (*interview*), observasi (*observation*), dan telaah dokumen (*document study*). Teknik analisis data yang peneliti gunakan melalui langkah-langkah pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan kesimpulan (*conclusion*). Untuk keabsahan data peneliti menggunakan teknik triangulasi yaitu menggabungkan data dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang ada dalam arti bahwa peneliti mendapatkan data yang sama dari sumber yang berbeda atau dengan teknik pengumpulan data yang berbeda.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan indikator kehandalan (*reliability*) dari aspek prosedur pelayanan, informan mengatakan bahwa Puskesmas Tanjung Selamat Kecamatan Padang Tualang mengutamakan pelayanan pasien dengan adil tanpa membeda-bedakan. Mulai dari pasien mendaftarkan diri sampai dengan memperoleh obat yang diperlukan maka pegawai Puskesmas Tanjung Selamat Kecamatan Padang Tualang langsung membantu untuk memberikan pelayanan

ataupun pertolongan kepada pasien yang intinya menciptakan kondisi yang kondusif (kesembuhan) bagi pasien. Pegawai Puskesmas Tanjung Selamat Kecamatan Padang Tualang selalu siap dalam melayani pasien bila sewaktu-waktu dibutuhkan oleh masyarakat yang berobat/ pasien. Hal ini berarti bahwa prosedur dan persyaratan yang ditempuh oleh pasien BPJS Mandiri di Puskesmas Tanjung Selamat Kecamatan Padang Tualang termasuk kategori mudah, tidak berbelit-belit, dan sederhana. Selain itu, berdasarkan aspek efisiensi waktu pelayanan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada umumnya untuk proses pendaftaran sampai dengan pemeriksaan memerlukan waktu sekitar 30-60 menit (satu jam). Mengenai lama dan tidaknya proses pelayanan tersebut tergantung dari banyak atau tidaknya kunjungan masyarakat/pasien yang sedang berobat di Puskesmas Tanjung Selamat Kecamatan Padang Tualang, sebab jumlah masyarakat (pasien BPJS Mandiri) yang berobat dalam satu hari rata-rata 25 – 30 pasien. Seharusnya untuk mengantisipasi antrian pasien, perlu adanya penambahan petugas di loket pendaftaran (minimal 3 orang tetapi yang terjadi sekarang hanya 1 orang petugas). Artinya bahwa dari aspek efisiensi waktu pelayanan, yaitu waktu pelayanan proses pendaftaran bagi pasien BPJS Mandiri sudah sesuai harapan tergantung banyak tidaknya pasien yang berobat dan jadwal kerja pegawai telah ditentukan dilaksanakan dengan baik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan dari aspek kehandalan (*reliability*) dengan indikator prosedur pelayanan dan aspek kehandalan (*reliability*) khususnya indikator efisiensi waktu pelayanan sudah termasuk kategori baik.

Berdasarkan aspek ketanggapan (*responsiveness*) dengan indikator

ketanggapan petugas untuk membantu kesulitan pasien menunjukkan bahwa petugas di Puskesmas Tanjung Selamat Kecamatan Padang Tualang memiliki daya tanggap cukup baik dan telah sesuai harapan dari pasien yaitu setiap ada pasien yang memerlukan bantuan/informasi ataupun keluhan kemudian petugas puskesmas langsung menanggapinya. Artinya bahwa pasien merasa telah mendapat pelayanan yang semestinya dan sudah sesuai dengan indikator/ standar pelayanan. Hal ini dirasakan pasien dari cara petugas memperlakukan mereka dengan baik dan sabar setiap ada kesulitan dan keluhan. Keadaan ini menunjukkan kesiapan dari petugas dalam memberikan informasi yang diperlukan pasien dengan jelas, berarti petugas telah mampu memberikan pelayanan yang cukup memuaskan pasien. Selain itu ketanggapan dengan indikator kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan yang obyektif menunjukkan bahwa pihak puskesmas Tanjung Selamat Kecamatan Padang Tualang mengutamakan penanganan pelayanan terlebih dahulu demi kesembuhan pasien. Pasien merasa diperlakukan sama (adil) oleh petugas Puskesmas Tanjung Selamat Kecamatan Padang Tualang. Hal ini dapat dilihat dari sikap dan perhatian petugas dalam memberikan pelayanan pasien dan mereka bersikap obyektif terhadap seluruh pasien tanpa membeda-bedakan latar belakang pasien. Artinya bahwa meskipun petugas belum sepenuhnya mendapatkan pelatihan mutu pelayanan dan mereka mempunyai motto bahwa kita tingkatkan pelayanan secara professional demi kepuasan pasien dan kepentingan pasien adalah hal yang utama. Berdasarkan hal tersebut di atas dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan dari aspek ketanggapan (*responsiveness*)

khususnya indikator ketanggapan petugas untuk membantu kesulitan pasien dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan yang obyektif sudah termasuk kategori baik.

Aspek jaminan (*assurance*) penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan indikator ketrampilan dan kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan, menunjukkan bahwa jaminan dari pihak Puskesmas Tanjung Selamat Kecamatan Padang Tualang mengenai kemampuan pegawai dan staf medis untuk siap melayani pasien dengan cukup baik dan memberikan kenyamanan. Bagi pihak puskesmas untuk meningkatkan mutu SDM-nya atau pengembangan sumber daya manusia melalui program diklat yang bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan ketrampilannya dalam menjalankan kegiatan dalam memberikan pelayanan dengan baik kepada seluruh elemen masyarakat yang berobat, meskipun masih ada keluhan dari masyarakat. Aspek kesesuaian obat yang diberikan menunjukkan bahwa jaminan standar obat yang diberikan sesuai dengan penyakit yang diderita oleh pasien, serta dalam pelayanan obat tidak memerlukan waktu yang lama sebab setelah dokter memeriksa dan memberi resep obat kepada pasien, selanjutnya resep diserahkan kepada petugas dibagian obat yang ada di Puskesmas Tanjung Selamat Kecamatan Padang Tualang dan obat sudah menjadi tanggung jawab petugas dibagian obat dan kadang pula ada resep untuk beli di apotik; maka pasien tinggal menunggu untuk mengambil obat dan pulang. Indikator akses ke lokasi menunjukkan di Puskesmas Tanjung Selamat Kecamatan Padang Tualang ada jaminan obat yang diberikan kepada pasien sesuai standar kesehatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu

pelayanan dari aspek jaminan (*assurance*) khususnya indikator kesesuaian obat yang diberikan sudah termasuk kategori baik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan dari aspek jaminan (*assurance*) khususnya indikator keterampilan dan kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan, dan akses ke lokasi termasuk kategori baik.

Persepsi pasien tentang mutu pelayanan dari aspek empati (*emphaty*) dengan indikator kesiapan pegawai dalam memperhatikan dan mendengar keluhan pasien menunjukkan bahwa Pegawai Puskesmas Tanjung Selamat Kecamatan Padang Tualang selalu memperhatikan dan menanggapi setiap keluhan pasien dengan cukup baik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan dari aspek empati (*emphaty*) khususnya indikator kesiapan pegawai dalam memperhatikan dan mendengar keluhan pasien bahwa pihak Puskesmas Tanjung Selamat Kecamatan Padang Tualang menerapkan adanya komunikasi yang terjalin baik antara pegawai satu dengan pegawai yang lainnya dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Apabila ada kasus atau masalah maka antara pegawai dapat saling tukar pikiran untuk mencari solusi terbaik dalam menyelesaikan masalah tersebut sehingga diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pasien sebagai penerima pelayanan. Pihak Puskesmas Tanjung Selamat Kecamatan Padang Tualang mempunyai kepedulian (komunikasi) yang tinggi dalam memberikan perhatian kepada pasien. Pihak masyarakat/ pasien yang berobat berhak mendapatkan pelayanan yang bermutu sehingga kedua belah pihak saling menjalankan hak dan kewajiban masing-masing, antara pihak pemberi pelayanan dengan pihak penerima (pengguna) jasa pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan dari aspek empati (*emphaty*) dengan indikator kesiapan pegawai dalam memperhatikan dan mendengar keluhan pasien dan komunikasi antara pasien dengan petugas termasuk kategori baik.

Bukti fisik (*tangibles*) merupakan salah satu aspek yang diteliti. Berdasarkan bukti fisik dengan indikator kersediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan menunjukkan bahwa sarana pelayanan (media komunikasi dan dan alat-alat medis yang disediakan) sudah cukup memadai sesuai harapan pasien walaupun belum tersedia seluruhnya. Berdasarkan indikator ketersediaan fasilitas penunjang pelayanan menunjukkan bahwa pihak Puskesmas Tanjung Selamat Kecamatan Padang Tualang menyediakan fasilitas pelayanan yang digunakan untuk menunjang kegiatan pelayanan kepada pasien dan selalu memperhatikan fasilitas yang ada karena sangat berkaitan dengan kepuasan pasien yang akan berpengaruh pada mutu pelayanan. Berdasarkan hal tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa tempat parkir kurang luas sehingga belum memenuhi keinginan pasien, tidak ada pembatas antara parkir petugas puskesmas dengan masyarakat, tidak tersedianya tukang parkir sehingga pasien merasa kurang nyaman serta pasien mengeluhkan fasilitas ruang tunggu toilet. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan dari aspek bukti fisik (*tangibles*) khususnya indikator ketersediaan fasilitas penunjang pelayanan masih memerlukan perbaikan sehingga lebih baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan hasil penelitian adalah bahwa *Kehandalan* berdasarkan hasil

penelitian cukup baik; ditunjukkan dengan adanya kejelasan alur pelayanan yang harus ditempuh pasien sudah ditempel/ dipasang ditempat yang strategis serta prosedur/syarat yang mudah tidak terkesan berbelit-belit sehingga efisien. Daya tanggap berdasarkan hasil penelitian baik; ditunjukkan dengan adanya tanggapan yang serius dari petugas Puskesmas Tanjung Selamat Kecamatan Padang Tualang dalam memberikan pelayanan terhadap kesulitan dan keluhan oleh pasien secara obyektif tanpa membedakan antara pasien BPJS atau pasien non BPJS. Jaminan berdasarkan hasil penelitian cukup baik; ditunjukkan dengan adanya kecakapan atau ketrampilan pegawai Puskesmas Tanjung Selamat Kecamatan Padang Tualang dalam memberikan pelayanan dan obat yang diberikan telah sesuai standart kesehatan serta lokasi Puskesmas Tanjung Selamat Kecamatan Padang Tualang yang strategis sehingga masyarakat yang berobat tidak mengalami kesulitan. Empati berdasarkan hasil penelitian cukup baik; diberikan dalam bentuk perhatian terhadap individu pasien serta terciptanya komunikasi yang baik antara pegawai Puskesmas Tanjung Selamat Kecamatan Padang Tualang dengan pasien yang berobat. Akhirnya Bukti Fisik berdasarkan hasil penelitian masih kurang baik (kurang memadai); ditunjukkan dengan adanya kemudahan dalam pelayanan BPJS Mandiri yang diberikan oleh Puskesmas Tanjung Selamat Kecamatan Padang Tualang, baik sarana pelayanan maupun sarana penunjang pelayanan.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penulis memberikan saran bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan dari aspek kehandalan, diharapkan kepada Kepala Puskesmas untuk menambah

seperangkat komputer yang dapat digunakan untuk penerimaan pasien lama dan baru, dan diperlukan penambahan 2-3 orang di bagian pendaftaran pendaftaran pasien untuk mengantisipasi antrian yang banyak masyarakat yang berobat di Puskesmas Tanjung Selamat Kecamatan Padang Tualang sehingga tidak memerlukan waktu yang lama (efisien) dalam proses pendaftaran. Di lain pihak untuk meningkatkan mutu dari aspek bukti fisik, pihak Dinas Kesehatan perlu merencanakan kegiatan untuk membangun dan memperluas tempat parkir kendaraan dan penambahan kamar mandi / WC untuk laki-laki yang terpisah dengan untuk wanita di Puskesmas Tanjung Selamat Kecamatan Padang Tualang dengan konstruksi adanya pemisahan parkir untuk masyarakat/pasien dengan parkir untuk pegawai. Selain itu, pihak Puskesmas perlu melakukan *home visite* secara berkala ke rumah-rumah masyarakat di wilayah pelayanannya yang bertujuan bukan hanya melakukan berbagai kegiatan berorientasi preventif dan promotif tetapi juga menggali dan mengidentifikasi berbagai keluhan

mereka terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

- Muninjaya, A.A., 2011, **Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan**. Jakarta: EGC;
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2015, **Manajemen Pelayanan**, Yogyakarta: Pusataka Pelajar;
- Sondakh, Jenny, 2014, **Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan**, Jakarta: Salemba Medika;
- Sulistyo, Wiguno, 2016, **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Mini Market Indomart, Tesis**, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta;
- Supriyanto. S, Ernawati, 2010, **Pemasaran Industri Jasa Kesehatan**, Yogyakarta: Andi Yogyakarta;
- Walgito, Bimo, 2012, **Pengantar Psikolog Umum**, Yogyakarta: CV Andi Offset;