



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KABUPATEN SOLOK SELATAN

Ila Gusmawati^{1*}, Evi Hasnita², Nurhayati³

^{1,2,3}Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Fort De Kock Bukittinggi,
Kelurahan Manggis Ganting, Kecamatan Mandiangin Koto Selayan
Kota Bukittinggi, Provinsi Sumatera Barat

*Email Korespondensi: ilagusmawati16@gmail.com

Submitted: 12-04-2023, Reviewer: 24-03-2025, Accepted: 28-03-2025

ABSTRACT

Puskesmas is a functional organization that provides comprehensive, integrated, equitable, acceptable, and affordable health services to the community, with active community participation and the use of appropriate scientific and technological developments, at a cost that can be borne by the government and the community. The objective of the research is to analyze the depiction of the quality of health services at Puskesmas in the working area of the Solok Selatan District Health Office in 2023. Quantitative research method. The quantitative research method uses a descriptive approach. The population in this study consists of midwives and civil servant nurses assigned to community health centers throughout Solok Selatan Regency, totaling 274 individuals. The sample size was determined using the Slovin formula with a simple random sampling technique, resulting in a sample of 73 individuals. The research was conducted in November–December 2022. Data analysis used univariate methods. The research results show that more than half of the respondents, specifically 45 respondents (61.6%), stated that the human resources meet the standards. More than half of the respondents, specifically 43 respondents (58.9%), have positive motivation, 54 respondents (74%) have appropriate work experience, 38 respondents (52.1%) reported never having received training, and 73 respondents (100%) stated that the facilities and infrastructure are adequate in terms of the quality of health services at the community health center in the working area of the South Solok District Health Office. It is hoped that healthcare workers will perform their duties responsibly for better healthcare services in the future.

Keywords: *Service Quality, Health, Community Health Center*

ABSTRAK

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Tujuan penelitian untuk menganalisis gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Solok Selatan Tahun 2023. Metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif menggunakan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini yaitu Bidan dan Perawat PNS yang bertugas di Puskesmas se- Kabupaten Solok Selatan yaitu sebanyak 274 orang dan jumlah sampel dengan pendekatan slovin dengan teknik simple random sampling yaitu sampel yang diambil sebanyak 73 sampel. Penelitian dilaksanakan pada bulan November –Desember 2022. Analisa data menggunakan univariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lebih dari separuh responden yaitu sebanyak

105

45 responden (61,6%) menyatakan SDM sudah sesuai standar. Lebih dari separuh responden yaitu sebanyak 43 responden (58,9%) memiliki motivasi yang positif, 54 responden (74%) memiliki masa kerja yang sesuai, 38 responden (52,1%) mengaku tidak pernah diberikan pelatihan dan 73 responden (100%) sudah menyatakan sarana prasarana sudah sesuai dalam kualitas pelayanan kesehatan puskesmas di Wilayah kerja Dinkes Kabupaten Solok Selatan. Diharapkan tenaga kesehatan bekerja sesuai dengan tanggung jawab masing-masing untuk pelayanan kesehatan yang lebih baik untuk kedepannya.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kesehatan, Puskesmas*

PENDAHULUAN

Kesehatan global merupakan suatu keadaan keseimbangan yang stabil antara mikro dan makro, dimana terjadi keselarasan baik itu iklim (climate) maupun itu kondisi manusianya yang terjadi akibat kebaikan ekosistem yang selaras antara manusia (host), penyakit (agen) dan juga lingkungannya (environment) yang di akibatkan membaiknya kondisi dunia (WHO.Bali-G20.2022).

Kesehatan menurut White (2011) merupakan keadaan normal pada seseorang yang tidak memiliki keluhan atau absennya gejala-gejala penyakit yang diidentifikasi secara medis pada saat proses pemeriksaan berlangsung. Kesehatan merupakan investasi, hak, dan kewajiban setiap manusia (WHO, 2012). Kesehatan secara tegas diamanatkan oleh UUD 1945 Pasal 28H ayat (1) bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan bathin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh layanan kesehatan dan negara wajib untuk menyediakannya.

Health Center (Puskesmas) adalah wadah pelayanan kesehatan di masyarakat yang memiliki fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif

dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan. Puskesmas mengintegrasikan program yang dilaksanakannya dengan pendekatan keluarga. Pendekatan keluarga merupakan salah satu cara Puskesmas mengintegrasikan program untuk meningkatkan jangkauan sasaran dan mendekatkan akses pelayanan kesehatan di wilayah kerjanya dengan mendatangi keluarga. Dalam melaksanakan tugasnya Puskesmas memiliki fungsi menyelenggarakan UKM tingkat pertama di wilayah kerjanya dan menyelenggarakan UKP tingkat pertama di wilayah kerjanya (PERMENKES RI NOMOR 43 TAHUN 2019).

Salah satu program penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat (Akbar dkk,2020). Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas

guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Hatmoko, 2016).

Rencana Aksi Pengembangan Tenaga Kesehatan (development human resource) Tahun 2011-2025 disebutkan bahwa pengembangan SDM kesehatan harus berfokus pada penerapan metode peningkatan kompetensi yang tepat dan pengembangan sistem monitoring dan evaluasi dalam pemantauan kinerja. Penyelenggaraan pengembangan subsistem sumber daya manusia kesehatan terdiri dari : perencanaan sumber daya manusia kesehatan, pengadaan sumber daya manusia kesehatan, pendayagunaan sumber daya manusia kesehatan, pembinaan dan pengawasan mutu sumber daya manusia kesehatan. Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) merupakan prioritas utama untuk mencapai Universal Health Coverage (UHC). Berdasarkan data yang diperoleh dari WHO, Indonesia merupakan salah satu dari 57 negara yang mengalami kekurangan tenaga kesehatan. Pembangunan kesehatan di Indonesia masih menghadapi polemik yang belum tuntas baik dari segi jumlah, kualitas, jenis dan juga pendistribusiannya. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, salah satu prioritas pembangunanyang dilakukan oleh pemerintah adalah dengan melakukan pengembangan dan pemberdayaan sumber daya manusia kesehatan (Hidayanti,2018).

Berdasarkan data yang diperoleh dari data SISDMK Kemenkes RI 2019 .Berdasarkan Standar Ketenagaan Minimal pada Permenkes 43 tahun 2019 bahwa jumlah Puskesmas tanpa tenaga Bidan dari 93 Puskesmas. Terdapat 10251 Puskesmas. Sedangkan yang tidak sesuai standar, 8719. Puskesmas yang mengalami kelebihan tenaga bidan 117346 orang dan puskesmas yang tidak sesuai standar 1006. Dan Puskesmas yang mengalami kekurangan tenaga bidan 2295 orang. Permasalahan pendistribusian ini diakibatkan tidak merata bidan karena oleh

berbagai faktor seperti keadaan geografis, sarana transportasi, infrastruktur dan regulasi terkait kuantitas dan kualitas serta pemerataan distribusi tenaga kesehatan (Nurhotimah, 2015).

Kebutuhan tenaga kesehatan sesuai standar di Puskesmas menurut Permenkes 43 tahun 2019 untuk puskesmas kawasan perkotaan non rawat inap jumlah tenaga Dokter/dokter layanan primer 1 orang, Dokter Gigi 1 orang, Perawat 5 orang, Bidan 4 orang, Tenaga promosi kesehatan dan ilmu perilaku 2 orang, Tenaga sanitasi Lingkungan 1 orang, Nutrisionis 1 orang, Tenaga Apoteker/Teknis Kefarmasian 1 orang, Ahli Teknologi Laboratorium Medik 1 orang. Sedangkan untuk puskesmas kawasan pedesaan non rawat inap jumlah tenaga Dokter/dokter layanan primer 1 orang, Dokter gigi 1 orang, Perawat 5 orang, Bidan 4 orang, Tenaga Promosi kesehatan dan ilmu prilaku 1 orang. Tenaga Sanitasi Lingkungan 1 orang. Nutrisionis 1 orang. Tenaga Apoteker/Teknis Kefarmasian 1 orang, Ahli Teknologi Laboratorium Medik 1 orang. Untuk puskesmas kawasan pedesaan rawat inap jumlah tenaga Dokter/dokter layanan primer 2 orang. Dokter Gigi 1 orang, Perawat 8 orang, Bidan 7 orang, Tenaga promosi kesehatan dan ilmu prilaku 1 orang, Tenaga Sanitasi Lingkungan 1 orang, Nutrisionis 2 orang, Tenaga Apoteker/Teknis Kefarmasian 1 orang, Ahli Teknologi Laboratorium Medik 1 orang. Untuk puskesmas kawasan terpencil dan sangat terpencil non rawat inap jumlah tenaga Dokter/dokter layanan primer 1 orang, Dokter Gigi 1 orang, Perawat 5 orang, Bidan 4 orang, Tenaga promosi kesehatan dan ilmu prilaku 1 orang, Tenaga Sanitasi Lingkungan 1 orang, Nutrisionis 1 orang, Tenaga Apoteker/ Teknis Kefarmasian 1 orang, Ahli Teknologi Laboratorium Medik 1 orang Sedangkan untuk puskesmas rawat inap jumlah tenaga Dokter/dokter layanan primer 2 orang, Dokter Gigi 1 orang, Perawat 8 orang, Bidan 7 orang, Tenaga promosi

kesehatan dan ilmu perilaku 1 orang. Tenaga Sanitasi Lingkungan 1 orang, Nutrisionis 2 orang. Tenaga Apoteker/Teknis Kefarmasian 1 orang. Ahli Teknologi Laboratorium Medik 1 orang (Permenkes No 43 Tahun 2019).

METODE PENELITIAN

Tujuan penelitian untuk menganalisis gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Solok Selatan Tahun 2023. Metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif menggunakan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini yaitu Bidan dan Perawat PNS yang bertugas di Puskesmas se- Kabupaten Solok Selatan yaitu sebanyak 274 orang dan jumlah sampel dengan pendekatan slovin dengan teknik simple random sampling yaitu sampel yang diambil sebanyak 73 sampel. Penelitian dilaksanakan pada bulan November –Desember 2022. Analisa data menggunakan univariat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sumber Daya Manusia

Tabel 1
Distribusi frekuensi sumber daya manusia

Sumber Daya Manusia	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak sesuai	28	38,4
Sesuai	45	61,6
Total	73	100,00

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa lebih dari separuh responden yaitu sebanyak 45 responden (61,6%) menyatakan SDM di Wilayah kerja Dinkes Kabupaten Solok Selatan sudah sesuai standar.

Suatu instansi harus memiliki sumber daya yang tangguh. Sumber daya yang dibutuhkan suatu instansi tidak dapat dilihat

sebagai bagian yang berdiri sendiri, tetapi sebagai satu kesatuan yang tangguh membentuk suatu sinergi. Semua potensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Silitonga & Saragi (2020) menunjukkan bahwa Kualitas SDM memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pelayanan. Kualitas adalah memenuhi atau sama dengan persyaratan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan.

Penelitian yang dilakukan oleh menyatakan Yunita & Estiyana (2022) bahwa jika jumlah tenaga kerja sedikit, sedangkan beban kerja semakin meningkat, mengakibatkan produktivitas kerja rendah dan akan mempengaruhi mutu pelayanan terhadap pasien, demikian juga sebaliknya apabila jumlah petugas lebih banyak dari pada beban kerja, maka banyak pula waktu yang tersisa sehingga pekerjaan menjadi kurang efektif.

Menurut asumsi peneliti, sebanyak 45 responden (61,6%) menyatakan SDM di Wilayah kerja Dinas kesehatan Kabupaten Solok Selatan sudah sesuai standar. Kualitas SDM memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pelayanan. Jika jumlah tenaga kerja sedikit, sedangkan beban kerja semakin meningkat, mengakibatkan produktivitas kerja rendah dan akan mempengaruhi mutu pelayanan terhadap pasien.

Motivasi

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa lebih dari separuh responden yaitu sebanyak 43 responden (58,9%) memiliki motivasi yang positif dalam kualitas pelayanan kesehatan puskesmas di Wilayah kerja Dinkes Kabupaten Solok Selatan.

Tabel 2
Distribusi frekuensi motivasi

Motivasi	Frekuensi	Persentase (%)
Negatif	30	41,1
Positif	43	58,9
Total	73	100,00

Motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan. Motivasi yang ada pada seseorang akan mewujudkan suatu perilaku yang diarahkan pada tujuan mencapai sasaran kepuasan.

Penelitian yang dilakukan oleh Kuspini (2022) menyatakan bahwa motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan dapat diperoleh kesimpulan bahwa motivasi kerja mempunyai pengaruh yang besar terhadap kualitas pelayanan dengan total pengaruh sebesar 48,2%. Hal ini mengindikasikan bahwa pengaruh langsung Motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang cukup besar, artinya bahwa perubahan sedikit pada motivasi kerja akan memberikan dampak pengaruh yang cukup besar terhadap kualitas pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Umpung, et al (2020) menyatakan bahwa motivasi kerja tenaga di puskesmas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan kondisi kerja baik. Hal ini dikarenakan adanya rasa nyaman pada tempat kerja karena terjalinnya komunikasi yang baik antara atasan, serta fasilitas yang tersedia cukup membantu dalam melaksanakan pekerjaan. Hal ini menyebabkan tenaga kesehatan lebih termotivasi dalam bekerja. Penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kondisi kerja maka semakin baik pula motivasi kerja tenaga kesehatan di puskesmas.

Menurut asumsi peneliti, sebanyak 43 responden (58,9%) memiliki motivasi yang positif dalam kualitas pelayanan kesehatan

puskesmas. Motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang cukup besar, bahwa perubahan sedikit pada motivasi kerja akan memberikan dampak pengaruh yang cukup besar terhadap kualitas pelayanan.

Masa Kerja

Tabel 3
Distribusi frekuensi masa kerja

Masa Kerja	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sesuai	19	26
Sesuai	54	74
Total	73	100,00

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa lebih dari separuh responden yaitu sebanyak 54 responden (74%) memiliki masa kerja yang sesuai dalam kualitas pelayanan kesehatan puskesmas di Wilayah kerja Dinkes Kabupaten Solok Selatan.

Lamanya pekerja tersebut dapat dilihat dari banyaknya tahun, yaitu sejak pertama kali diangkat menjadi pegawai atau staf pada suatu lapangan kerja tertentu. Pengalaman kerja adalah ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik.

Masa kerja erat kaitannya dengan kemampuan beradaptasi antara seorang pekerja dengan pekerjaan dan lingkungan kerjanya. Proses adaptasi dapat memberikan efek positif yaitu dapat menurunkan ketegangan dan peningkatan aktivitas atau performansi kerja, sedangkan efek negatifnya adalah batas ketahanan tubuh yang berlebihan akibat tekanan yang didapatkan pada proses kerja.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Andini, et al (2021) menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang memiliki masa kerja baru mengalami kelelahan kerja rendah hal ini dikarenakan responden pada

penelitian ini memiliki usia yang masih muda dan beban kerja yang dirasakan masih ringan serta sudah mampu beradaptasi dengan pekerjaan yang ada.

Menurut asumsi peneliti, masa kerja merupakan tenggang waktu yang digunakan seseorang karyawan untuk menyumbangkan tenaganya pada suatu organisasi atau perusahaan sehingga akan menghasilkan sikap kerja dan keterampilan kerja yang berkualitas. Pengalaman masa lalu akan sangat berguna dalam mendukung pengetahuan yang dimiliki bila seseorang menghadapi masalah-masalah baru.

Pelatihan

Tabel 4
Distribusi frekuensi pelatihan

Pelatihan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Ada	38	52,1
Ada	35	47,9
Total	73	100,00

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa lebih dari separuh responden yaitu sebanyak 38 responden (52,1%) mengaku tidak pernah diberikan pelatihan dalam kualitas pelayanan kesehatan puskesmas di Wilayah kerja Dinkes Kabupaten Solok Selatan

Pelatihan merupakan upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia, terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian. Pelatihan juga merupakan bagian dari suatu proses pendidikan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan khusus seseorang atau sekelompok orang.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari & Fajrah (2021) menyatakan bahwa pelatihan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, berdasarkan uji menunjukkan nilai t hitung $7,557 > t$ tabel $1,663$ sedangkan nilai (p)

sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini memiliki makna bahwa semakin sering pelatihan dilakukan maka semakin tinggi pula kinerja karyawan. Kebutuhan pelatihan sangat di perhatikan oleh perusahaan tetapi harus didukung dengan metode pelatihan, materi pelatihan, pelatih atau pengajar, dan fasilitas pelatihan yang baik pula agar memberikan hasil yang maksimal pada saat dilakukannya pelatihan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fadilah & Al Banin (2022) menyatakan bahwa diperoleh nilai t hitung dari variabel pelatihan sebesar $5,547$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000$ dan diperoleh nilai t tabel dengan $df = \text{jumlah sampel} - 1 = 75 - 1 = 74$ dengan tingkat signifikan 5% ($0,05$) yaitu sebesar $1,992$. Maka dapat dirumuskan t hitung $5,547 > t$ tabel $1,992$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan hipotesis pertama yang menyatakan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai diterima.

Menurut asumsi peneliti, sebanyak 38 responden (52,1%) mengaku tidak pernah diberikan pelatihan dalam kualitas pelayanan kesehatan puskesmas. Tenaga kesehatan dengan kinerja baik dikarenakan pernahnya mengikuti pelatihan dan mampu memahami materi pelatihan yang diberikan dengan adanya pelatihan mampu meningkatkan kemampuan dan keterampilan tenaga kesehatan sehingga dapat meningkatkan kinerja dengan baik. Harapan dimasa mendatang, tenaga kesehatan dapat diberikan pelatihan untuk memperoleh pengetahuan dan keterampilan dalam melaksanakan tugas dan fungsi

Sarana

Tabel 5
Distribusi frekuensi sarana prasarana

Sarana Prasarana	Frekuensi	Persentase (%)
Sesuai	73	100
Total	73	100,00

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa semua responden yaitu 73 responden (100%) sudah menyatakan sarana prasarana dalam kualitas pelayanan kesehatan puskesmas di Wilayah kerja Dinkes Kabupaten Solok Selatan sudah sesuai standar.

Sarana dan prasarana merupakan fasilitas kerja yang dibutuhkan untuk membantu keberlangsungannya pekerjaan pegawai supaya lebih mudah dan meningkatkan kinerjanya. Tanpa fasilitas kerja yang lengkap maka akan mempersulit kinerja pegawai karena semua kebutuhan untuk mencapai tujuan organisasi harus mempunyai fasilitas yang baik dan lengkap.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fadilah & AL Banin (2022) menyatakan bahwa variabel fasilitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Peningkatan kinerja pegawai dapat ditunjang dengan adanya penyediaan fasilitas kerja yang dapat membantu dan memotivasi pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan diruangan kerja ataupun dilapangan dengan baik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ulandari & Yudawati (2019) menyatakan bahwa sarana prasarana yang baik merupakan wujud nyata yang langsung dapat dilihat dan dirasakan pasien atau pelanggan, sehingga dengan cepat dapat menilai bahwa sarana dan prasarana yang disediakan sudah memenuhi harapan atau keinginan dan kebutuhannya atau belum.

Menurut asumsi peneliti, 73 responden (100%) sudah menyatakan sarana prasarana dalam kualitas pelayanan kesehatan puskesmas di Wilayah kerja Dinkes Kabupaten Solok Selatan sudah sesuai standar. Fasilitas kerja yang mencukupi kebutuhan pegawai akan mempermudah suatu pekerjaan. Karena fasilitas kerja merupakan sarana kerja yang selalu digunakan untuk keberlangsungan suatu pekerjaan. Ketika sarana kerja yang lengkap

serta mencukupi bagi pegawai maka akan membuat pegawai terpuaskan saat bekerja sehingga menimbulkan rasa aman dan nyaman saat melakukan pekerjaan

Kualitas Layanan Kesehatan

Tabel 6
Distribusi frekuensi Kualitas Layanan

Kualitas Layanan	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang	38	52,1
Terlaksana	35	47,9
Terlaksana		
Total	73	100,00

Berdasarkan hasil dapat diketahui bahwa lebih dari separuh responden yaitu sebanyak 38 responden (52,1%) menyatakan kualitas pelayanan kurang terlaksana dengan baik di Wilayah kerja Dinkes Kabupaten Solok Selatan.

Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dicanangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri.

Ana (2019) menunjukkan kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap bedah RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus, paling banyak adalah kategori baik sebanyak 48 orang (64,9 %), sedangkan paling sedikit kategori kurang baik sebanyak 3 orang (4,1 %).

Menurut analisis peneliti, sikap perawat dan bidan yang terampil dan profesional dalam melakukan tindakan keperawatan akan menumbuhkan rasa percaya pasien kepada perawat. Pasien pun tidak akan merasa keberatan untuk mengeluarkan biaya lebih karena merasa harapannya untuk mendapatkan pelayanan yang handal telah terpenuhi. Kualitas pelayanan di Puskesmas tergantung dari waktu pelayanan (makin singkat makin disenangi pasien), tempatnya pelayanan, kelancaran pelayanan, biaya (makin murah makin diminati), dan penanganan yang efektif. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi dari pelayanan yang diterima dengan harapan terhadap pelayanan yang diberikan. Jika harapan itu terlampaui, pelayanan tersebut dirasa sebagai kualitas yang luar biasa dan juga menjadi kejutan yang menyenangkan

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lebih dari separuh responden yaitu sebanyak 45 responden (61,6%) menyatakan SDM sudah sesuai standar. Lebih dari separuh responden yaitu sebanyak 43 responden (58,9%) memiliki motivasi yang positif, 54 responden (74%) memiliki masa kerja yang sesuai, 38 responden (52,1%) mengaku tidak pernah diberikan pelatihan dan 73 responden (100%) sudah menyatakan sarana prasarana dalam kualitas pelayanan kesehatan puskesmas di Wilayah kerja Dinkes Kabupaten Solok Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

Akbar, H, Amir, H, S.R, Astuti, W. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Petugas

Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas X. *Jurnal Kesehatan Pena Media*, 10(2), 8-14.

Aan, S. (2021). Analisis Faktor-Faktor Kendala Di Dalam Penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di UPT Puskesmas Palenggaan Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pamekasan. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 5(2), 40–51.

Andini, N., Anam, K., & Chandra. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kelelahan kerja Karyawan Di Puskesmas Banua Padang Kabupaten Tapin Tahun 2021. *Fakultas: Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Kalimantan*, 2021.

Fadilah, F., & Al Banin, Q. (2022). Pengaruh Pelatihan, Lingkungan Kerja, Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Puskesmas Bantarkawung. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBis)*, 1(2). <https://doi.org/10.24034/jimbis.v1i2.5362>

Hermansyah, Darmana, A., & Nur'aini. (2019). Analisis Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Metode Servqual Di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Aceh Timur Tahun 2018. *Health Care : Jurnal Kesehatan*, 8(1), 58–69. <https://doi.org/10.36763/healthcare.v8i1.32>

Hatmoko, (2016). *Pedoman Kerja Puskesmas Samarinda: Staf Pengajar IKM Universitas Mulawarman, Samarinda*



- KEPMENKES nomor :
81/MENKES/SK/I/2004 Tentang
Penyusunan Perencanaan SDM
Kesehatan Di Tingkat Propinsi,
Kab/Kota Serta Rumah Sakit.
- Kuspini, A. (2022). Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Cantigi Kabupaten Indramayu Tahun 2021 *Humantech jurnal ilmiah multidisiplin indonesia. Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(1), 305–317.
- Meesala, A, Paul,J. 2018. Service Quality, Consumer Satisfaction And Loyalty In Hospitals: Thinking For The Future, *Journal Of Retailing And Consumer Service*, 40, 261-269
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 33 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan SDM
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)
- Pusrengun SDM Kesehatan Badan PPSDM Kesehatan RI. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2016. tentang Data Sumber Daya Kesehatan Departemen
- Permenkes Republik Indonesia No. 43 Tahun 2019. Tentang Puskesmas
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan
- Silitonga, samuel frangky M., & Saragi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Sdm Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Siempat Rube Kabupaten Pakpak Bharat. *Jurnal Publik Refrom*, 28–28.
- Ulandari, S., & Yudawati, S. (2019). Analisis kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana dan Lingkungan terhadap Kepuasan pasien. *8487(2)*, 39–53.
- Umpung, F. D., Pertiwi, J. M., Ester, G., & Korompis, C. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kabupaten Minahasa Tenggara Pada Masa Pandemi Covid 19. *Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine*, 1, 18–27.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- Undang-undang No 36 tahun 2014 tentang tenaga kesehatan
- Undang – undang Nomor 36 Tahun 2014. Tentang Tenaga Kesehatan. Yodhia Antariksa. 2010. Manfaat Perencanaan SDM yang optimal. Rajapresentasi. Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Kebidanan
- WHO 2012. www.who.int,Anonim.2012. Diakses tanggal : 22 November 2022
- Wulandari, T., & Fajrah, S. (2021). hubungan Pelatihan Tenaga Kesehatan dengan Kinerja Petugas di puskesmas Lompe Ntodea Kecamatan Parigi Barat Kabupaten Parigi Moutong. 1–23.
- Yunita, N., & Estiyana, E. (2022). Perhitungan Beban Kerja dan Kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDM) dengan Metode ABK Kes di Unit rekam Medis Puskesmas Guntung Payung Banjarbaru. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, XII.

