

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum UPTD. Puskesmas Sungai Tabuk 3

a. Profil UPTD. Puskesmas Sungai Tabuk 3

Puskesmas Sungai Tabuk 3 dulunya adalah Pustu Lok Baintan Tahun 1989-1995 di Pinggir Sungai yang namanya adalah Puskesmas Sungai Lulut kemudian di tukar hak pakai dengan tanah samping mesjid. Kemudian pada tanggal 11-02-2013 Peresmian UPT Puskesmas Sungai Lulut yang baru yang mengganti nama menjadi UPT Puskesmas Sungai Tabuk 3 pada tanggal 22 Juni 2015, dengan luas tanah $\pm$ 18,4 Ha. Puskesmas Sungai Tabuk 3 terletak di jalan Martapura Lama Desa Sungai Bakung RT 01 Kec. Sungai Tabuk Kabupaten Banjar.

Puskesmas Sungai Tabuk 3 terdiri dari 2 Desa dan 1 Kelurahan, 34 RT, sebagian besar terdiri atas dan dataran rendah rawa, lokasi terdekat dapat ditempuh 0-5 menit sedangkan terjauh 10-20 menit.

Untuk mencapai sarana pelayanan kesehatan masyarakat dapat menggunakan kendaraan roda dua maupun perahu bermotor.

Wilayah kerja Puskesmas Sungai Tabuk 3 adalah:

- 1) Sebelah Utara Berbatasan dengan Wilayah kerja Puskesmas Terminal Kota Banjarmasin
- 2) Sebelah Selatan Berbatas dengan Wilayah kerja Puskesmas Lok Baintan
- 3) Sebelah Timur Berbatas dengan Wilayah Puskesmas Sungai Tabuk

- 4) Sebelah Barat Berbatasan dengan Wilayah Kota Banjarmasin.

Luas wilayah kerja Puskesmas Sungai Tabuk 3 $\pm 20 \text{ km}^2$ mencakup wilayah Kelurahan Sungai Lulut, Desa Sungai Bakung dan Desa Sungai Tandipah.

Tabel 4.1

Jumlah penduduk wilayah kerja Puskesmas Sungai Tabuk 3 Sebanyak 20.069

No	Nama Desa / Kelurahan	Jumlah Penduduk		
		Laki-laki (Jiwa)	Perempuan (Jiwa)	Jumlah (Jiwa)
1	Kel. Sungai Lulut	7.097	7.490	14.587
2	Desa Sungai Bakung	1.935	1.998	3.033
3	Desa Sungai Tandipah	1.104	1.395	2.445
Jumlah		10.136	10.883	20.069

Sarana transportasi yang dimiliki Puskesmas Sungai Tabuk 3 adalah 1 buah mobil ambulance, 4 buah sepeda motor, dan sarana telekomunikasi berupa satu buah pesawat telpon:(0511-).

b. Visi Misi UPTD. Puskesmas Sungai Tabuk 3

1) Visi UPTD. Puskesmas Sungai Tabuk 3

Mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal

2) Misi UPTD. Puskesmas Sungai Tabuk 3

- Meningkatkan kesehatan masyarakat
- Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan
- Mewujudkan puskesmas yang terakreditasi
- Memberdayakan masyarakat untuk berperilaku hidup sehat

3) **Motto**

“Sehat bersama, Bersama sehat”

4) **Tata Nilai**

- a) Profesional : memiliki kompetensi dan kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik
- b) Ramah : memiliki sikap yang sopan dan santun kepada seluruh masyarakat dan rekan kerja
- c) Iklas : ikhlas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
- d) Murah senyum : murah senyum kepada pasien dan rekan kerja
- e) Amanah : mudah / dapat dipercayai oleh pasien dan rekan kerja

c. **Alur Pelayanan Administrasi Kantor UPT. Puskesmas Sungai Tabuk 3**

1. Surat Masuk

- a) Dari Instansi dengan jalur vertikal atau jalur horisontal
- b) Diketahui oleh kepala puskesmas dan kasubang TU
- c) Diarsipkan di ruang TU
- d) Diberitahukan surat kepada petugas puskesmas terkait untuk di tindak lanjuti

2. Surat Keluar

- a) Pasien
Untuk pasien yaitu surat keterangan sakit, surat keterangan sehat, surat keterangan vaksin
Untuk petugas yaitu surat perjalanan dinas, surat tugas, surat cuti, surat claim (BPJS, JAMPERSAL, JAMKESOSDA) dan undangan.

- b) Diketahui oleh kepala puskesmas kasubang TU
- c) Diarsipkan diruang TU

3. Surat Keterangan Sakit

- a) Pasien datang
- b) Loker pendataran
- c) Poli umum, poli gizi, poli MTBS, UGD
- d) Ruang TU
- e) Pasien pulang

4. Surat Keterangan Sehat

- a) Pasien datang
- b) Loker pendataran
- c) Poli umum, poli MTBS/anak
- d) Laboratorium
- e) Ruang TU
- f) Pasien pulang

5. Surat Catin(Calon Pengantin)

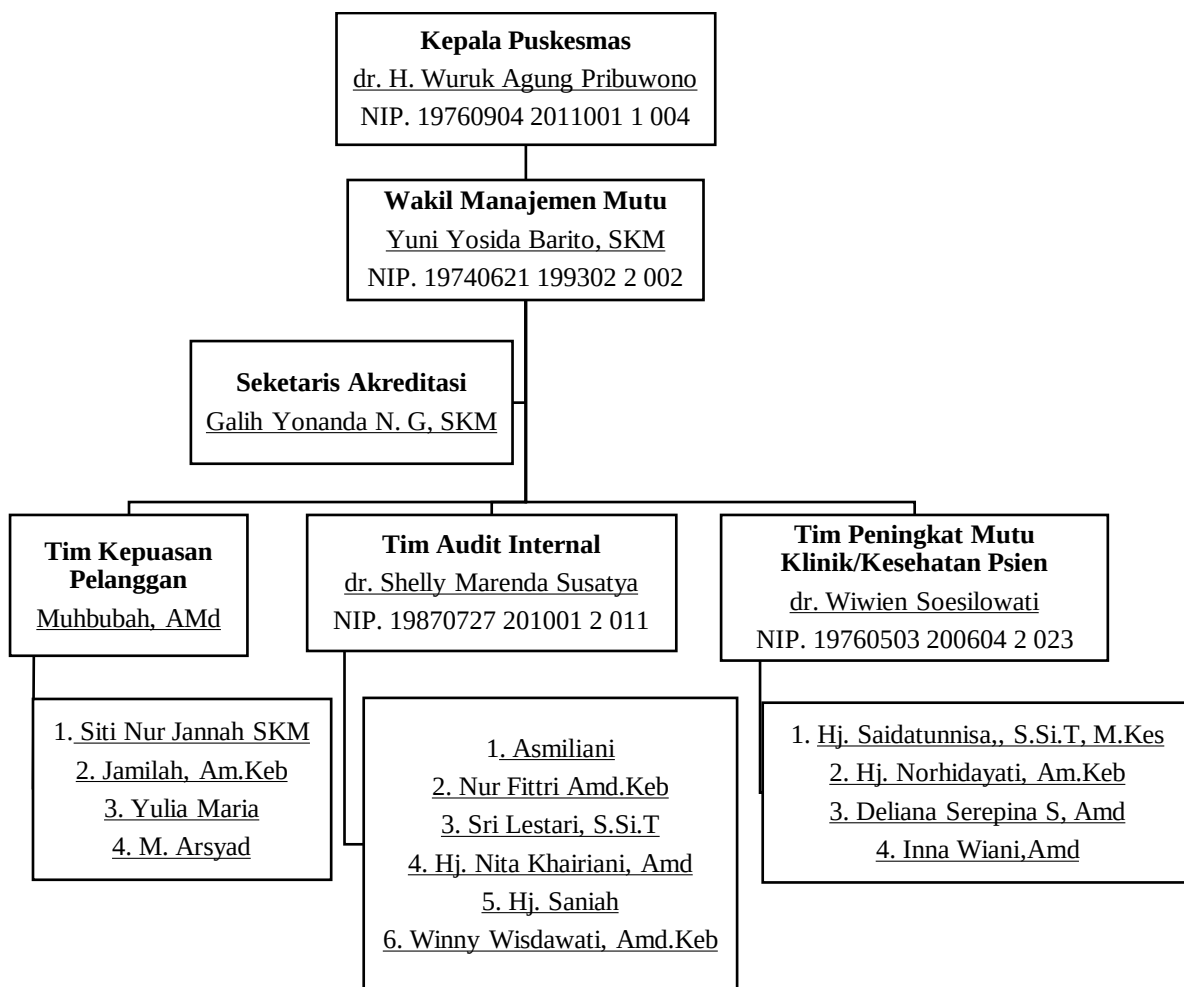
- a) Pasien datang
- b) Loker pendaftaran
- c) Poli umum
- d) Laboratorium
- e) Poli gizi
- f) Poli kia (kespro)
- g) Ruang imunisasi
- h) Ruang TU

d. Struktur Organisasi UPTD. Puskesmas Sungai Tabuk 3

Kegiatan operasional dan interaksi fungsi-fungsi dalam menjalankan kegiatannya dipetakan sebagaimana tampak dalam bagian

4.2 Tabel

Struktur Organisasi UPTD. Puskesmas Sungai Tabuk 3



e. Sarana Prasarana UPTD. Puskesmas Sungai Tabuk 3

UPTD. Puskesmas Sungai Tabuk 3 terdiri dari sebuah gedung pengobatan Umum, Apotik, Poli Gigi, Poli Anak, Ruang Tunggu Pasien, Ruang KIA/KB, Ruang Pimpinan Puskesmas, Ruang TU dan Ruangan Laboratorium. Untuk sarana transportasi, Puskesmas Sungai Tabuk 3 memiliki 1 buah mobil ambulance, 4 buah sepeda motor, dan sarana telekomunikasi berupa satu buah pesawat telpon : (0511-)

4.3 Tabel
Tenagan Kerja Puskesmas Sungai Tabuk 3

No	Jenis Tenaga	Bagian
1	Kepala Puskesmas	HJ. Saidatunnisa, S.Si.T, M.Kes
2	Penanggung Jawab ILP	dr. Shelly M. Susatya
3	Klaster 1 (Manajemen)	Ahmad Ruslan, A.Md
3	Klaster 2 (Ibu dan Anak)	Hj. Irnawati, A.Md
3	Klaster 3 (Usia Dewasa dan Lansia)	Hj. Laila Sari, S.Kep. Ners
4	Klaster 4 (Penanggulangan Penyakit Menular)	Irmalia, A.Md KL
5	Lintas Klaster	dr. Budi Hertanto
6	Ketatausahaan	Sri Wahyuni
7	Manajemen Sumber Daya	Sri Wahyuni
8	Manajemen Puskesmas	Ahmad Ruslan A.md
9	Manajemen Mutu dan Keselamatan	dr. Dian Septiana
10	Ibu Hamil, Bersalin dan Nifas	Hj. Irnawati, A.Md
11	Balita dan Anak Pra Sekolah	Hj. Jamilah, A.Md Keb
12	Anak Sekolah dan Remaja	Anny, A.Md dan Asmiliayi, S.Si.T
13	Usia Dewasa	Herlina, A.Md
14	Lanjutt Usia	Hj. Any Hidayati, S.ST
15	Kesehatan Lingkungan	Irmalia, A.Md KL
16	Surveilans	Aprilliani Farida, SKM
17	Kegawatdaruratan	dr. Dian Septiana

18	Laboratorium	dr. Shelly M. Susatya
19	Kefarmasian	dr. Shelly M. Susatya
20	Gigi dan Mulut	dr. Budi Hertanto

a. Karakteristik Responden

Sumber data penelitian yang digunakan pada peneliti ini terdapat pada 2 sumber yaitu, data primer dan data sekunder. Data primer data yang diperoleh secara langsung oleh penyebaran kusioner sebanyak 5 responden pasien BPJS Puskesmas Sungai Tabuk 3 sebagai alat bantu dalam penelitian ini. Dengan memperoleh data yang dibutuhkan sesuai dengan indikator independent yaitu Kualitas Pelayanan serta indikator depended Kepuasan Pasien.

Sedang kan data sekunder yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah data pasien BPJS Puskesmas Sungai Tabuk 3, Visi dan Misi Puskesmas Sungai Tabuk 3 Serta Struktur Organisasi Puskesmas Sungai Tabuk 3. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi : Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, Pekerjaan dan Pasien Kunjungan BPJS di Puskesmas Sungai Ttabuk 3. Hasil data yang diperoleh menunjukkan gambaran sebagai berikut.

B. Analisis Data

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien atau pelanggan. Kualitas pelayanan terutama pelayanan kesehatan dapat dikatan baik manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani/pasien. Jadi pelayanan kesehatan yang baik adalah sesuai dengan harapan pasien/pelanggan.

1. Hasil Wawancara, Ibu Sri Wahyuni

Selaku pihak Puskesmas, juga menuturkan bahwa pelayanan yang diberikan semaksimal mungkin, kepada pasien/konsumen dan

langsung melihat kondisi pasien apabila ada keluarga pasien yang memerlukan bantuan, keluarga pasien datang langsung ke perawat puskesmas yang terdapat di setiap ruangan. Visit dokter dilakukan satu kali dalam sehari, yang dilakukan oleh dokter umum dan ditambah spesialis, sedangkan tindakan medis lain selain visit dokter adalah pemeriksaan rutin untuk dan pemberian obat untuk rawat inap. Mengenai fasilitas terkait ruangan saat ini masih dalam masa perbaikan sehingga beberapa gedung belum dapat difungsikan secara maksimal.

Diketahui bahwa tidak ada perbedaan perlakuan medis terhadap pasien dengan BPJS maupun non BPJS, selain itu perawatan yang diberikan semaksimal mungkin dan selalu mendahulukan pasien yang sedang dalam kondisi tidak memungkinkan. Ada perbedaan prosedur antara pasien BPJS dan umum yang terletak pada syarat untuk mengurus para pasien/konsumen untuk pasien umum hanya mengisi formulir pendaftaran sedangkan pasien BPJS memerlukan proses dan syarat tertentu. Beliau menjelaskan bahwa ada alur transaksi administrasi yang harus dijalani.

Pasien dengan jaminan BPJS harus terlebih dahulu memiliki kartu BPJS dalam kondisi aktif, kemudian pasien (konsumen) melakukan pemeriksaan terlebih dahulu pada Fasilitas Kesehatan (Puskesmas/dokter umum). Kemudian mendapatkan surat rujukan apabila terdapat pasien yang harus di rujuk ke Rumah Sakit Terdekat yang berkerjasama dengan BPJS apabila Pasien/konsumen dalam keadaan kritis atau tidak memungkinkan untuk dirawat di Puskesmas tersebut (Hasil Wawancara, Ibu Sri Wahyuni , Pihak Puskesmas, tanggal 14 Juli 2025).

Penelitian juga melakukan wawancara kepada para pasien/konsumen atau keluarga pasien yang sedang berobat di Puskesmas Sungai Tabuk 3 untuk mendapatkan kepuasan konsumen diantaranya tentang fasilitas, keandalan yang berkaitan dengan

kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang baik, dan tanggap, sikap dan kesopanan serta empati perawat maupun dokter umum.

2. Hasil Wawancara, Ibu Masniah

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Masniah, keluarga pasien dengan kartu BPJS yang sedang berobat, bagian administrasi tidak mempersulit pada saat pertama masuk, kami hanya mengisi formulir pendaftaran dalam beberapa rangkap. Penanganan yang diberikan cukup baik dan sopan dan setelah itu kami menunggu untuk urutan atau nama pasien yang akan dipanggil dan juga perawat menjelaskan secara rinci untuk aturan oabat yang akan di minum (Hasil Wawancara, Ibu Masniah, Pihak Keluarga Pasien dengan Kartu BPJS, tanggal. 4 Juli 2025).

3. Hasil Wawancara, Bapak Muhammad Rayhan

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Muhammad Rayhan, selaku pasien yang ingin berobat ke puskesmas. Beliau mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan cukup cepat dan tanggap dalam menangani para pasien/konsumen dan beliau merasa puas dalam hal kualitas pelayanan para perawat dalam memeriksa para pasien. Beliau uga mengattakan merasa puas dalam hal fasilitas yang diterima seperti abat-obatan yang selalu aman dan manjur apabila beliau sedang berobat ke Puskesmas Sungai Tabuk 3 (Hasil Wawancara, Bapak Muhammad Rayhan, Pihak Pasien dengan Kartu BPJS, tanggal. 14 Juli 2025).

4. Hasil Wawancara, Ibu Dahlia

Hasil wawancara Ibu Dahlia, keluarga pasien dengan jaminan kartu BPJS. Beliau juga menjelaskan tingkat kualitas pelayan dalam hal melayani pasien juga merasa baik dan sopan dan dalam hal kepuasan juga merasa puas dalam hal obat-obatan dan juga fasilitas yang ada di Puskesmas Sungai Tabuk 3 tersebut (Hasil Wawancara, Ibu Dahlia, Pihak keluarga Kartu BPJS, tanggal 14 Juli 2025).

5. Hasil Wawancara,, Ibu Lilis Mirnawati

Hasil wawancara Ibu Lilis Mirnawati, selaku Pasien yang ingin berobat ke Puskesmas Sungai Tabuk 3. Beliau mengatakan untuk dalam kualitas pelayanan cukup baik dan sopan dalam hal pelayanan untuk para pasien. Beliau juga mengatakan dalam hal kepuasan dalam hal fasilitas yang di berikan atau diterima cukup puas untuk obat-obatan yang diberikan ke para pasien (Hasil Wawancara,, Ibu Lilis Mirnawati, Pihak Pasien dengan Kartu BPJS, tanggal. 14 Juli 2025).

Berdasarkan pendapat yang dirasakan oleh para pasien/konsumen merupakan tingkat kepuasan tersendiri. Konsumen merasakan apa yang didapat dari pelayanan kemudian membandingkannya dengan harapan yang diinginkan sehingga menjadi nilai kepuasan tersendiri.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, beberapa perawat ramah dan sopan dalam hal melayani para pasien atau keluarga pasien yang ingin berobat di puskesmas tersebut. Jadwal visit para perawat dan dokter umum juga sudah tepat dimana para perawat sudah ada di dalam ruangan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti, dari hasil tersebut secara keseluruhan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perawat maupun dokter umum yang ada di puskesmas tersebut sudah baik dan sopan. dan para perawat selalu mengutamakan para pelanggan atau pasien yang ingin berobat di puskesmas, dan para perawat juga menjelaskan secara rinci atau keseluruhan apa aturan obat yang akan diminum untu para pasien tersebut. dan juga untuk fasilitas sudah cukup puas untuk para pasien yang ingin melakukan pemeriksaan kesehatan dan untuk ruang tunggu juga sudah cukup baik dan bagus dikarenakan terdapat banyak kursi yang bisa membuat pasien atau keluarga pasien untuk menunggu sebelum dipanggil oleh para perawat.