

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS RAWA TEMBAGA KOTA BEKASI TAHUN 2024

Bahiizza Shadrina Zhafarin

Abstrak

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang berperan penting dalam meningkatkan status kesehatan. Puskesmas yang berkualitas merupakan awal mulanya dalam menciptakan masyarakat Indonesia yang sehat dan peduli akan kesehatan. Namun sayangnya, masih terdapat keluhan dari pasien terkait pelayanan yang kurang memuaskan yaitu seperti yang terjadi di Puskesmas Rawa Tembaga. Berdasarkan survei, masih terdapat pasien yang mengalami pengalaman yang kurang memuaskan yaitu hilangnya catatan rekam medis, sikap pegawai yang kurang baik, dan fasilitas puskesmas yang masih kurang memadai. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Rawa Tembaga Kota Bekasi menggunakan jenis penelitian deskriptif metode kualitatif pendekatan studi kasus. Penulis memperoleh data dari observasi, wawancara, dokumentasi, dan telaah dokumen. Informan pada penelitian ini diantaranya kepala puskesmas, petugas puskesmas yang terdiri dari dokter, apoteker, petugas loket pendaftaran, dan penanggung jawab rekam medis, dan 5 pasien Puskesmas Rawa Tembaga. Penulis menggunakan indikator pelayanan prima A6 menurut Barata untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Rawa Tembaga. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan Puskesmas Rawa Tembaga sudah cukup baik secara teori pelayanan prima A6 menurut Barata, tetapi masih terdapat hal yang harus diperhatikan yaitu sikap petugas, fasilitas pelayanan, dan ketersediaan SDM.

Kata Kunci: Puskesmas, kualitas pelayanan, pelayanan prima

ANALYSIS OF THE QUALITY OF HEALTH SERVICES AT RAWA TEMBAGA PUBLIC HEALTH CENTER IN 2024

Bahiizza Shadrina Zhafarin

Abstract

Puskesmas is one of the health facilities that plays an important role in improving health status. A quality health center is the beginning of creating a healthy and health-conscious Indonesian society. Unfortunately, there are still complaints from patients regarding unsatisfactory services, such as those that occur at Rawa Tembaga Health Center. Based on the survey, there are still patients who experience unsatisfactory experiences, namely the loss of medical records, poor employee attitudes, and inadequate health center facilities. This research was conducted at Rawa Tembaga Health Center Bekasi City using descriptive research type qualitative method case study approach. Researchers obtained data from observation, interviews, documentation, and document review. Informants in this study included the head of the health center, health center officers consisting of doctors, pharmacists, registration counter officers, and the person in charge of medical records, and 5 patients of Rawa Tembaga Health Center. Researchers used A6 excellent service indicators according to Barata to assess the quality of health services at Rawa Tembaga Health Center. The conclusions of this study are that the quality of service of Rawa Tembaga Health Center is quite good in the theory of excellent service A6 according to Barata, but there are still things that must be considered, namely the attitude of officers, service facilities, and the availability of human resources.

Keywords: *Health center, service quality, service excellence*