

**Analisis Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kebon Baru
dan Pendidikan SDN Kalibata 03**Siti Nurhasanah¹⁾, Syipa Fauziah²⁾, Dinda Ratna Sari³⁾^{1,2,3}Pendidikan Ekonomi Universitas Indraprasta PGRI Jakartae-mail: snnurhasanah30@gmail.com, syipfaaa.02@gmail.com, ratnasaridinda804@gmail.com**ANALYSIS OF HEALTH SERVICES AT THE KEBON BARU COMMUNITY HEALTH
CENTER AND EDUCATION AT SDN KALIBATA 03**

First draft received: 1 April 2024, Date Accepted: 02 May 2024, Final proof received: 10 May 2024

Abstrak

Fokus utama dari pendidikan adalah untuk pemeratakan pendidikan di Indonesia supaya menghasilkan generasi (GenZ) yang mempunyai kualitas tinggi dan bisa bersaing dengan negara lain. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pemerataan pelayanan dan pendidikan masyarakat di Indonesia, dan melihat dari segi pelayanan kesehatan masih banyak yang protes karena alasan pelayanan yang buruk, serta dari segi pendidikan harus adanya edukasi tentang pentingnya pendidikan, serta melihat sudah sejauh mana kualitas pelayanan kesehatan dan pendidikan diterapkan. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang berusaha untuk melihat masalah dengan mendalam dan menghasilkan kajian atas suatu fenomena yang lebih komprehensif, dan mencari data dengan akurat. Penelitian ini menyarankan kepada pemerintah untuk lebih memperhatikan faktor yang bisa membuat anak bangsa mempunyai kualitas yang lebih baik. Bidang kesehatan harus lebih banyak pelatihan kepada para tenaga medis agar lebih profesional dan siap akan banyaknya tuntutan dari para pasien dan harus bisa menangani hal tersebut dengan tenang tanpa adanya keributan. Supaya kualitas kesehatan menjadi jauh lebih baik. Bidang pendidikan harus memperhatikan kualitas guru dalam mengajar dan kurikulum yang sesuai dengan zaman. Fasilitas, sarana dan prasarana di sekolah harus lebih diperhatikan karena merupakan faktor pendukung berjalannya proses belajar mengajar. Jika kualitas guru baik, fasilitas lengkap dan memadai, serta kurikulum yang sesuai maka kualitas pendidikan di Indonesia bisa dikatakan jauh lebih baik dan di atas rata-rata supaya kita bisa bersanding di kancah internasional.

Kata kunci: Mutu, pelayanan, pendidikan, kesehatan masyarakat, teknologi,

Abstract

The main focus of education is to equalize education in Indonesia in order to produce a generation (GenZ) who has high quality and can compete with other countries. The aim of the research is to determine the distribution of public services and education in Indonesia, and to see that in terms of health services there are still many who protest because of poor service, and in terms of education there must be education about the importance of education, and to see how far the quality of health and education services is. applied. This research method uses a qualitative method which attempts to look at the problem in depth and produce a more comprehensive study of a phenomenon, and search for accurate data. This research suggests that the government pay more attention to factors that can make the nation's children have better quality. The health sector must provide more training for medical personnel to be more professional and prepared for the many demands from patients and must be able to handle these matters calmly without any fuss. So that the quality of health becomes much better. The education sector must pay attention to the quality of teachers in teaching and curriculum that is appropriate to the times. Facilities, facilities and infrastructure in schools must be given more attention because they are supporting factors for the teaching and learning process. If the quality of the teachers is good, the facilities are complete and adequate, and the curriculum is appropriate, then the quality of education in Indonesia can be said to be much better and above average so that we can compete on the international stage.

Key words: *Quality, service, education, public health, technology,*

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang bisa memuaskan masyarakat yang memakai jasa kesehatan, (Adi & Imam, 2017). Pelayanan terhadap masyarakat dapat dikatakan baik jika syarat-syarat sudah terpenuhi dalam melayani masyarakat salah satunya pelayanan yang cepat dan disiplin, kinerja karyawan baik, ramah dan sopan kepada pasien. Keselamatan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan yang menjadi salah satu bentuk upaya dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009. Meskipun data insiden keselamatan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama belum akurat di Indonesia, namun keselamatan pasien menjadi isu penting dalam peningkatan kualitas pelayanan. Jika sebagian besar sudah terlaksana dengan baik maka pelayanan kesehatan tersebut sudah baik secara pelayanan dan harus terus menerus konsisten akan hal itu. Pelayanan kesehatan di sini adalah Puskesmas.

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas kesehatan dari pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan masyarakat di tingkat pertama dan berada di bawah supervisi dinas kesehatan kabupaten/kota (Nurul, 2018). Puskesmas memiliki peran yang sangat penting dalam membantu kinerja dari instansi kesehatan yang ada seperti rumah sakit. Puskesmas berperan penting sebagai upaya dalam pencegahan dan penanggulangan kesehatan di lingkungan masyarakat. Dalam mewujudkan tingkat kesehatan yang optimal diperlukan pembangunan sistem layanan kesehatan yang dapat meningkatkan kinerja puskesmas.

Salah satu upaya pembangunan dalam bidang kesehatan adalah tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kepuasan pasien merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kepuasan pelayanan jasa kesehatan akan tercapai jika apa yang didapatkan pasien melebihi harapannya. Rancangan penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk melihat gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, sehingga dapat diketahui unsur yang dipertahankan dan diperbaiki oleh puskesmas dan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya. Menurut Undang-undang No. 23 tahun 1992, kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, arena bisa mengukur bahwa kesehatan warga negara diatas rata-rata dan terjamin.

Investasi terhadap pendidikan memiliki korelasi dengan pendapatan. Semakin tinggi tingkat pendidikan yang ditempuh masyarakat pada umumnya dapat membuat semakin tinggi kualitas orang tersebut. Semakin tinggi kualitas seseorang maka produktivitasnya akan semakin tinggi. Semakin tinggi produktivitas seseorang maka orang tersebut akan menghasilkan pendapatan yang maksimal daripada yang produktif dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Kesehatan secara umum adalah segala usaha dan tindakan seseorang untuk menjaga, memelihara, dan meningkatkan derajat kesehatannya sendiri agar memiliki tenaga kerja yang maksimal. Menurut Kotler dalam Cahyono (2008), kepuasan dan keselamatan pasien dengan tata kelola klinis serta efisiensi merupakan hal penting dalam menjamin kualitas pelayanan kesehatan. Institute of Medicine (2001) juga mengatakan hal yang sama, yaitu mutu sebuah pelayanan kesehatan dapat berdasarkan pada efisiensi, efektivitas, ketepatan waktu, keadilan, berorientasi pasien, dan keselamatan pasien. Dengan adanya hal tersebut dapat menunjukkan bahwa keselamatan pasien merupakan salah satu tolok ukur bagi penilaian kualitas sebuah pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas.

Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat, terdapat **26,27%** penduduk Indonesia mempunyai keluhan kesehatan dalam sebulan terakhir pada 2023. Persentase tersebut turun 3,67% poin dibandingkan tahun sebelumnya yang sebesar 29,94%. Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah dengan menyediakan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai untuk masyarakat, makanan yang bergizi untuk ibu hamil dan para batita (Monavia, 2023). Upaya peningkatan mutu kesehatan dapat terpenuhi jika masyarakat Indonesia bekerja sama untuk menciptakan polusi yang baik untuk kesehatan. Angka kesehatan tinggi juga tergantung dari udara yang kita hirup setiap harinya, jika udara kotor maka kesehatan menurun dan begitu pula sebaliknya. Kesehatan warga negara baik mental maupun fisik sangat penting. Jika kesehatan terjaga maka mereka pun bisa melakukan aktivitas dengan nyaman seperti bekerja dan belajar. Kualitas pelayanan kesehatan juga harus memadai (Mankiw, 2007).

Pendidikan adalah sarana untuk mendapat ilmu pengetahuan baik akademik maupun non-akademik. Pendidikan sangat penting bagi kehidupan manusia karena dengan adanya pendidikan manusia bisa meningkatkan kualitas yang ada dalam diri, seperti meningkatkan keterampilan, meningkatkan pengetahuan menambah wawasan, meningkatkan berpikir lebih rasional dan kritis. Pendidikan bisa diukur dari kualitas pendidikan, dengan pelayanan pendidikan mengalami kemajuan sehingga membuat pemerintah bergerak melakukan evaluasi terhadap pelayanan kualitas pendidikan untuk ditinjau lebih luas lagi, dimana dengan evaluasi ini, dapat mengetahui yang sebenarnya diharapkan dan apa yang selama ini diimplementasikan oleh pelayanan pendidikan di Indonesia akan kemajuan kualitas pendidikan sampai saat ini.

Dengan perkembangan globalisasi ini, terutama dalam hal teknologi modern yang semakin canggih dengan sering berjalan waktu tanpa disadari kualitas pendidikan di Indonesia ini dapat terbantu dengan adanya perkembangan teknologi ini. Pengaruh teknologi terhadap dunia pendidikan, menuntut untuk selalu senantiasa menyesuaikan perkembangan teknologi terhadap usaha kualitas peningkatan pelayanan mutu pendidikan, yaitu penyesuaian penggunaan teknologi informasi dan komunikasi bagi dunia pendidikan dalam proses pembelajaran.

Bagi pendidikan, teknologi memiliki akses yang lebih luas terhadap informasi, meningkatkan interaksi pembelajaran baik secara jarak dekat maupun jauh, selain itu juga sebagai kebutuhan individu untuk mendapatkan informasi pembelajaran pada gaya belajar dan kebutuhan siswa tertentu. Penggunaan teknologi berupa perangkat lunak dalam pembelajaran

adaptif bisa menyesuaikan materi dan tingkat kesulitan siswa dengan kebutuhan khusus sehingga adanya penggunaan teknologi memiliki dampak yang sangat besar bagi pendidikan yaitu peningkatan efisiensi pembelajaran, kemajuan dalam keterampilan teknologi dan membiasakan siswa untuk dunia yang semakin terhubung dengan digital dalam hal segala informasi.

Pemerataan pendidikan di Indonesia pada 2022, **di pedesaan mencapai 94,21%, sementara di perkotaan 97,91%**. Namun, kecepatan kenaikan angka melek huruf sepanjang 2020-2022 di pedesaan mencapai 0,57%, sementara di perkotaan hanya 0,10%. dengan begitu masih terasa ketimpangan antara pendidikan di kota dan di desa, hal ini menjadi masalah utama dalam pemerataan pendidikan di Indonesia (Ivanovich, 2023). Pendidikan mempunyai peran yang sangat besar dalam kemajuan bangsa. Oleh karena itu, pendidikan harus merata sampai ke pelosok desa, karena seluruh warga negara Indonesia mempunyai hak yang sama akan pendidikan. Menurut Suyanto (2003) menyatakan bahwa seorang presiden negara paling maju di dunia, masih tetap mengakui bahwa investasi dalam pendidikan merupakan hal yang penting dalam kemajuan bangsa. "As a nation, we now invest more in education than in defense". Ketimpangan pendidikan merupakan suatu kondisi dimana tidak meratanya akses pendidikan yang didapatkan di setiap daerah. Masalah tersebut harus segera diselesaikan supaya bisa mencetak generasi muda yang berkualitas dan mampu bersaing dengan negara-negara maju. Shao et al. (2019) mengatakan bahwa daerah yang memiliki perekonomian lebih baik maka memiliki tingkat pencapaian pendidikan lebih baik dibandingkan daerah yang kurang berkembang.

Masalah yang terjadi sampai saat ini adalah lapangan pekerjaan yang kurang memadai dan tingginya kriteria untuk bekerja seperti harus S1, lulusan terbaik dan masih banyak lagi. Sehingga angka pengangguran di Indonesia meningkat dilihat dari data yang kami dapat bersumber dari *katadata.co.id* **International Monetary Fund (IMF)** memproyeksikan, tingkat **pengangguran** di Indonesia mencapai **5,2%** pada 2024, berada di urutan **ke-59 dunia**. Adanya keterkaitan antara masalah ekonomi, kesehatan dan pendidikan. Jika ekonomi sedang tidak stabil atau bahkan tidak sampai rata-rata maka akan sulit untuk mencapai pendidikan yang lebih tinggi sehingga membuat masyarakat berhenti dan tidak sekolah dan itu menjadi penyebab utama pengangguran karena tidak adanya bukti seperti ijazah dan sertifikat-sertifikat lainnya untuk melamar pekerjaan yang diinginkan. hal ini memicu gangguan kesehatan karena

mereka berpikir jika mereka tidak bekerja mau makan apa hari ini dan seterusnya sehingga banyak sekali pikiran-pikiran yang mengganggu dan mengakibatkan stres berat, gangguan kecemasan karena tidak mempunyai pekerjaan. Selama ini masyarakat masih mengalami kesulitan baik itu pelayanan kesehatan maupun pendidikan. Karena kurangnya edukasi yang diberikan oleh pemerintah, seperti tata cara untuk berobat di puskesmas. Dalam pendidikan juga sama masih belum merata dan kurangnya perhatian pemerintah terhadap rakyat kecil yang masih di pelosok desa. Sehingga masyarakat masih Jurnal Pendidikan Universal banyak yang belum menerima ataupun merasakan fasilitas yang sudah menjadi haknya.

Tujuan penelitian adalah (1) untuk mengetahui pemerataan pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kebon Baru dan pendidikan di SDN Kalibata 03. (2) Melihat dari segi pelayanan kesehatan masih banyak yang protes karena alasan pelayanan yang buruk dan pendidikan belum merata. (3) Melihat sudah sejauh mana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kebon Baru dan pendidikan di SDN Kalibata 03.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ada metode kualitatif yang dimana kami mengumpulkan data dengan cara mewawancarai narasumber. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi langsung dan wawancara. Literatur yang digunakan berupa dokumen jurnal-jurnal dan website resmi sebagai pedoman. Observasi langsung dilakukan untuk melihat proses pelaksanaan upaya pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Kebon Baru di Jakarta Selatan dan layanan pendidikan di Sekolah Dasar Negeri Kalibata 03. Subjek dari wawancara pelayanan kesehatan ini ditujukan kepada tim mutu kesehatan pasien dan masyarakat/pasien yang ada di Puskesmas Kebon Baru. Subjek dari wawancara pelayanan pendidikan ditujukan kepada guru pengajar, orang tua dan murid yang berada di lingkup SDN Kalibata 03. Objek artikel ini adalah menganalisis permasalahan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kebon Baru dan pelayanan pendidikan di SDN Kalibata 03. Observasi dilakukan secara langsung untuk melihat kondisi, keadaan dan mengamati langsung tentang yang terjadi di lapangan. Responden yang akan kami wawancara secara langsung sudah ada dan berinisial SR, MS, dan AD.

HASIL DAN PEMBAHASAN Hasil

Informasi yang telah dikumpulkan sebelumnya melalui wawancara langsung kepada para narasumber. Pada bagian ini akan membahas dan menjelaskan hasil analisis yang telah dihasilkan. Proses analisis akan memberikan informasi dan data secara mendalam mengenai sudut pandang para narasumber terhadap mutu pelayanan kesehatan dan pelayanan pendidikan. Pada tahap analisis, peneliti membuat daftar pertanyaan untuk wawancara, pengumpulan data, dan melakukan analisis data. Untuk dapat mengetahui pelayanan kesehatan yang baik di Puskesmas dan pelayanan pendidikan. Pertama, menyusun daftar untuk pertanyaan wawancara berdasarkan fokus penelitian mengenai mutu pelayanan Puskesmas Kebon Baru dan mutu pelayanan pendidikan SDN Kalibata 03. Kedua, mewawancarai narasumber pasien atau masyarakat yang berobat di Puskesmas Kebon Baru dan mewawancarai narasumber guru, dan orang tua siswa yang berada di lingkup SDN Kalibata 03. Ketiga, mengumpulkan, menganalisis dan mendokumentasikan kegiatan sebagai bukti penelitian yang telah dilakukan, dari semua hasil wawancara akan dianalisis dengan benar dan akurat oleh peneliti sebagai hasil akhir dari penelitian.

Wawancara yang dilakukan bulan Maret 2024 oleh peneliti. Hasil penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara yang mendalam dengan narasumber sebagai bentuk pencarian data di lapangan yang kemudian oleh peneliti akan dianalisis sebagai hasil penelitian. Peneliti juga melakukan wawancara dengan informan pendukung yang masih ada kaitannya dengan fokus penelitian ini guna memperoleh data tambahan mengenai pelayanan kesehatan dan pelayanan pendidikan. Lokasi pertama yang tempat penelitian adalah Puskesmas Kebon Baru yang berada di Jalan Asem Baris, Kecamatan Tebet, Kelurahan Kebon Baru. Lokasi kedua yang tempat penelitian adalah SDN 03 Kalibata berada di Jalan Komp. Garuda, Kecamatan. Pancoran, Kelurahan Kalibata.

Berdasarkan pengumpulan hasil observasi langsung dengan mewawancarai narasumber tentang Puskesmas Kebon Baru terutama dalam hal pelayanan adalah sebagai berikut;

1. Sistem Pelayanan Puskesmas Kebon Baru terbilang cukup baik dan sesuai dengan prosedur kesehatan. Salah satu sistem pelayanan apotek untuk mengambil obat relatif cepat dan disiplin, para pasien menunggu dengan tenang dan teratur sesuai dengan tenang dan teratur sesuai dengan peraturan yang berlaku.

2. Waktu pelayanan Puskesmas Kebon Baru relatif cepat. Saat kami melakukan wawancara narasumber berinisial SR mengeluh bahwa waktu menunggu sangat lama Jurnal Pendidikan Universal sehingga merasa bosan. Narasumber lain berinisial MS mengatakan bahwa dia datang pagi sebelum puskesmas buka sehingga saat kembali ke puskesmas tidak terlalu lama menunggu.
3. Karyawan puskesmas sangat ramah, baik dan disiplin. Narasumber SR mengatakan bahwa karyawan puskesmas bekerja dengan sangat baik dan sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan, disiplin dalam waktu bekerja.
4. Pasien merasa puas dengan pelayanan Puskesmas Kebon Baru karena dari kinerja dokter, bidan dokter gigi, dan karyawan yang membantu sangat cekatan dan luwes dalam melayani pasien terutama pasien lansia, ibu hamil dan anak-anak. Selain itu terjalinnya interaksi antara pasien dengan dokter cukup membaik dengan memahami dan menangani cepat berbagai keluhan dan kekhawatiran pasien.
5. Setelah adanya COVID-19, puskesmas mempunyai peraturan yang mengharuskan pasien untuk memakai masker, mencuci tangan dan menjaga jarak. Puskesmas Kebon Baru mempunyai peraturan jika ada pasien yang mengalami gejala batuk, flu, dan demam akan dipisah ruang tunggunya dengan pasien dengan gejala yang berbeda, sehingga karyawan dan pasien lain merasa aman dan teratur.
6. Kebersihan Puskesmas sangat terjaga dan tertata rapi. pasien berinisial SR mengatakan bahwa Puskesmas Kebon Baru saat ini sedang dipindah tempatkan karena sedang ada renovasi gedung, sehingga ruang tunggu kurang memadai bangku untuk para pasien menunggu. tempat puskesmas Kebon Baru saat ini berada di sebuah rumah sewa yang tidak jauh dari tempat puskesmas yang lama.
7. Akses untuk menuju Puskesmas Kebon Baru sangat terjangkau karena akses kendaraan yang banyak dan dekat dengan Kelurahan sehingga bisa dibilang Puskesmas Kebon Baru sangat strategis dan terjangkau.

Berdasarkan observasi secara langsung dengan melakukan wawancara tentang ruang lingkup pendidikan terutama dalam hal pelayanan pendidikan di SDN Kalibata 03, menurut salah satu guru berinisial AD yaitu fasilitas yang tersedia dan cukup memadai, kurikulum

pendidikan yang terlaksana dengan baik dan suasana belajar yang aktif. Pelayanan pendidikan SDN Kalibata 03 dalam segi fasilitas yang cukup memadai dimana terdapat beberapa fasilitas seperti perpustakaan, uks, musholla, serta aula panggung yang belum difungsikan serta beberapa fasilitas lainnya yang sudah terpakai atau difungsikan secara maksimal oleh peserta didik.

Pelayanan fasilitas pendidikan SDN Kalibata 03 sudah berjalan dengan baik dimana ada beberapa faktor yang mempengaruhinya. Pertama, adanya manajemen yang efektif dan efisien yang bertugas memastikan bahwa fasilitas sekolah dikelola dengan baik. Kedua, sumber daya yang memadai dengan hasil pemantauan dan evaluasi terus menerus yang dilakukan SDN Kalibata 03 ini terhadap kondisi fasilitas sekolah dimana melakukan pemantauan dan mengambil tindakan korektif setiap bulan nya sehingga mendapatkan hasil bahwa semua anggota sekolah sangat menjaga, memelihara, dan mengembangkan fasilitas sekolah agar tetap berfungsi dengan baik dan berjalan lancar.

Kurikulum pendidikan terlaksanakan dengan baik merupakan pelayanan pendidikan yang utama dimana sistem penerapan kurikulum di SDN Kalibata 03 ini untuk kelas 3 dan 6 masih menggunakan kurikulum 2013 sedangkan kurikulum merdeka diterapkan untuk kelas 1, 2, 4 dan kelas 5. Dari penerapan dua kurikulum pendidikan ini, bertujuan untuk mengembangkan kemampuan akademik serta keterampilan, membangunkan karakter dan nilai, mengintegrasikan teknologi, mendorong kemandirian dan keberanian serta kreativitas, dan meningkatkan kualitas pembelajaran dengan adanya penerapan kurikulum pendidikan ini. Kurikulum pendidikan di sekolah ini sudah berjalan dengan efektif dan efisien, juga sesuai dengan kebutuhan siswa dalam penerapan proses pembelajaran.

Proses pembelajaran dengan suasana belajar yang efektif dan efisien adalah salah satu pelayanan pendidikan yang ada di SDN Kalibata 03 ini, dimana proses belajar yang dilaksanakan di sekolah ini bertujuan untuk 1)meningkatkan minat serta membangkitkan semangat para siswa/siswi dalam belajar. 2)pemahaman dan penerapan pengetahuan mendalam 3)pengembangan keterampilan dan pemberian konteks materi yang relevan dan efektif. Dalam menciptakan suasana belajar yang efektif pada proses pembelajaran di kelas, guru menyediakan media alat peraga, metode belajar yang menarik siswa, serta di akhir pembelajaran, para guru di SDN Kalibata 03 ini wajib melakukan sistem tanya jawab sebagai diskusi belajar agar bisa

mengetahui apakah siswa/siswi ini benar - benar memahami materi yang disampaikan oleh guru saat proses awal pembelajaran.

Dokumentasi



Gambar 1. Wawancara Guru SDN Kalibata 03



Gambar 2. Wawancara Pasien 1 Puskesmas Kebon Baru



Gambar 3. Wawancara Pasien 2 Puskesmas Kebon Baru

Pembahasan

Berdasarkan penelitian Mastiur Napitupulu (2021), bahwa dengan menggunakan analisis statistik dengan menggunakan Uji Chi-square diperoleh nilai $p = 0,00$. Karena nilai $p < \alpha = 0,05$ maka hipotesis alternatif diterima. Hal ini menandakan ada hubungan antara keberwujudan,

kehandalan, ketanggapan jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan faktor yang penting dalam mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2017). Diketuinya hubungan Mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Mangasa Kota Makassar. Jenis penelitian ini adalah Deskriptif Analisis dengan menggunakan Desain penelitian cross sectional untuk melihat Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. Penelitian telah dilaksanakan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar pada tanggal 27 mei sampai dengan tanggal 27 Juli.. Hasil penelitian ini dengan menggunakan analisis statistik dengan menggunakan Uji Chi-square diperoleh nilai $p = 0,00$. Karena nilai $p < \alpha = 0,05$ maka hipotesis alternatif diterima. Hal ini menandakan ada hubungan antara keberwujudan, kehandalan, ketanggapan jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar.

Berdasarkan penelitian Lestari Handayani, NA Ma'ruf (2010) bahwa di setiap puskesmas terdapat 21 α 51 orang tenaga namun hanya 6 puskesmas yang memiliki dokter tetap. Jenis tenaga kesehatan terbanyak di masing-masing 8 puskesmas adalah bidan dan tenaga perawat kesehatan sedangkan asisten apoteker, laborat dan ahli gizi masih kurang jumlahnya. Penelitian ini menunjukkan bahwa tugas utama, fungsi dan tugas tambahan yang menjadi beban mereka sudah sesuai dengan pendidikan dan keterampilan yang mereka miliki, tetapi mereka merasa tidak didukung oleh fasilitas yang memadai. Pada umumnya tenaga kesehatan sudah puas dengan tugas dalam melaksanakan pelayanan kesehatan. Mereka menyarankan peningkatan pendidikan dan pelatihan untuk peningkatan kinerja individu, sedang untuk peningkatan kinerja institusi dilakukan dengan perencanaan yang sesuai dengan tuntutan tenaga puskesmas. Penelitian ini menyarankan adanya perubahan paradigma di puskesmas dan dinas kesehatan bergeser dari sistem karir konvensional yang kaku ke arah pengembangan karir yang lentur. Penelitian ini merupakan suatu pembelajaran mengingat pentingnya peran puskesmas sebagai unit teknis dalam pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil yang kami dapat setelah melakukan observasi di lapangan. kami mendapatkan beberapa informasi dari hasil pertanyaan yang kami ajukan kepada para

narasumber. Pelayanan Puskesmas Kebon Baru menurut para pasien sudah cukup memuaskan, disiplin waktu dan melakukan pelayanan yang baik pada pasien. Fasilitas yang ada juga cukup memadai sehingga para pasien merasa nyaman dan aman karena fasilitas yang cukup lengkap.

Dari segi sistem pelayanan Puskesmas Kebon Baru terbilang cukup baik dan sesuai dengan prosedur kesehatan, pelayanan yang diberikan oleh karyawan puskesmas terhadap pasien sangat baik karena karyawan sangat ramah dan disiplin. Salah satu sistem pelayanan kesehatan di puskesmas ini yaitu sistem pelayanan apotek yang menangani berbagai resep obat - obatan relatif cepat, teratur dan disiplin, sehingga para pasien menunggu dengan teratur dan sesuai peraturan yang berlaku tanpa adanya kendala dalam proses pelayanan apotek. Dari segi pelayanan kebersihan puskesmas terjaga dan tertata rapi sehingga pasien merasa nyaman dan aman.

Kaitan antara penelitian kami dengan penelitian terdahulu adalah ingin melihat apakah pasien merasa puas akan pelayanan kesehatan puskesmas. Kepuasan pasien adalah tolak ukur kesuksesan pelayanan terbaik yang diberikan kepada para pasien. Keramahan dari sikap para karyawan menjadi nilai tersendiri dari para pasien. Kinerja karyawan dalam bekerja adalah arus multitasking dimana mereka harus bisa bersikap sesuai dengan keadaan yang dibutuhkan. Jika terjadi kekurangan karyawan maka karyawan lain bisa menggantikan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Keadaan tersebut membuktikan bahwa karyawan bekerja dengan sepenuh hati dan peduli terhadap kesejahteraan pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan. Karena puskesmas mempunyai peran penting dalam kesehatan masyarakat dalam kehidupan.

Berdasarkan hasil penelitian Sabar Budi Raharjo (2012), bahwa setiap satuan pendidikan memberi tanggapan yang positif dan layak untuk menerapkan standar nasional pendidikan. Kualitas lulusan dan persentase lulusan cenderung naik. Jumlah sekolah yang terakreditasi yang terbanyak adalah nilai B, dengan tingkat pemenuhan delapan standar nasional untuk SD 73, 55%, SMP 85, 97%, SMA 77, 07% dan SMK 76, 15%. SNP yang sulit dicapai adalah standar kompetensi lulusan, ketenagaan, sarana dan prasarana. Variabel standar isi, ketenagaan, sarana dan prasarana, pembiayaan, pengelolaan, penilaian, mempunyai hubungan yang positif yang besarnya bervariasi terhadap variabel standar proses dan kompetensi lulusan. Kualitas pelayanan untuk SD telah mencapai 87, 4%, SMP 82, 6%, Urutan prioritas dalam meningkatkan kompetensi lulusan, dilakukan dengan meningkatkan kualitas standar ketenagaan, isi, sarana

dan prasarana, pengelolaan, penilaian, proses dan pembiayaan meskipun terdapat berbagai hambatan yang dialami sekolah.

Berdasarkan hasil penelitian Arina Manasikana, Candra Widhi Anggraeni (2018), bahwa hasil yang diperoleh dengan menggunakan metode studi literatur menunjukkan bahwa pendidikan karakter terbukti mampu meningkatkan kualitas pendidikan yang dibuktikan dengan meningkatnya kualitas sumber daya manusia. Sebab, berbagai masalah di suatu negara akan mampu diatasi jika sumber daya manusianya memiliki kualitas yang baik. Tanpa perhatian terhadap perbaikan kualitas sumber daya manusia, maka akan membuat seluruh aspek kehidupan berjalan dengan tidak baik.

Pelayanan pendidikan dari hasil observasi dengan wawancara langsung dalam beberapa pertanyaan terutama menurut pihak guru, fasilitas yang tersedia di SDN Kalibata 03 cukup memadai dimana terlaksanakan dengan baik, juga para pihak yang terlibat dalam penggunaan pelayanan fasilitas pendidikan di sekolah ini sangat menjaga, memelihara, dan mengembangkan fasilitas sekolah agar tetap berfungsi dengan baik dan berjalan lancar. Dengan terlaksananya pembangunan pendidikan dalam segi pelayanan fasilitas ini terdapat beberapa permasalahan yang menyangkut masalah fasilitas, salah satu permasalahan dasarnya adalah mengadakan sarana fasilitas untuk menunjang dan membantu tujuan-tujuan pendidikan yang ingin dicapai di sekolah SDN Kalibata 03.

Dalam segi pelayanan kurikulum pendidikan, hasil observasi wawancara langsung di SDN 03 Kalibata dimana melakukan penetapan sistem kurikulum 2013 di kelas 3 dan 6 dan kurikulum merdeka di kelas 1, 2, 4, 5. Pada kurikulum 2013, terdapat beberapa alasan penetapan kurikulum pendidikan ini di kelas 3 dan 6 antara lain : Kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia, dimana sekolah SDN kalibata 03 ini masih membutuhkan waktu untuk mempersiapkan infrastruktur yang tersusun rapi dan pelatihan bagi guru untuk mengimplementasikan kurikulum baru, evaluasi dan penyesuaian, sekolah ini perlu melakukan evaluasi terhadap kurikulum 2013 dan melakukan penyesuaian agar lebih sesuai dengan kebutuhan siswa sebelum beralih ke kurikulum yang baru dan sebagai transisi penerapan percobaan kurikulum ini di kelas 3 dan 6, dimana sehingga sekolah ini memilih salah satu dari tingkat kelas rendah dan tingkat kelas tinggi.

Penerapan Kurikulum mereka pada kelas 1, 2, 4, 5 di sekolah SDN Kalibata 03 ada beberapa alasan yang menjadi tujuan sekolah ini untuk berfokus dalam mengembangkan

kemampuan dasar pengetahuan, kebutuhan, dan potensi siswa/siswi dengan melakukan implementasi langsung ke dalam kehidupan sehari-hari seperti pemikiran kritis, kreativitas, komunikasi, kolaborasi, dan berkomunikasi secara efektif. Berikut beberapa alasan penerapan kurikulum merdeka pada sekolah ini : 1) Pembentukan Dasar Pengetahuan: Melalui kurikulum ini, siswa mulai diperkenalkan pada dasar-dasar pengetahuan dalam berbagai bidang, seperti sains, matematika, bahasa, dan seni. 2) Penanaman Sikap Positif: yaitu berfokus pada sikap sehari-hari, seperti kejujuran, kerjasama, rasa ingin tahu, dan kemandirian. 3) Mengembangkan kreativitas: salah satu pengembangan kreativitas para siswa/siswi yaitu salah satunya membuat karya seni dengan mengeluarkan kreativitas pemikiran siswa seperti membuat lukisan, patung, atau karya seni lainnya.

Pada pelayanan pendidikan dari segi proses pembelajaran yang efektif dalam akademik dan non-akademik. Dari akademik; proses pembelajaran berjalan dengan sesuai sistem yang diterapkan, dimana siswa aktif berinteraksi dengan guru yaitu salah satunya menunjukkan keberanian mental dan sikap untuk menjawab pertanyaan guru sehingga terbiasa terlatih dari sedini mungkin dalam tingkat sekolah dasar ini. Dari segi non - akademik di SDN Kalibata 03 ini, berikut contohnya : siswa kelas 3 memimpin kegiatan senam dimana sebagai proses pembelajaran di sekolah, hal ini membuktikan bahwa beberapa siswa/siswi terbiasa memberanikan diri untuk memimpin kegiatan, dengan ini sekolah bertujuan untuk sedini atau serendah mungkin berupaya membangkitkan anak didiknya untuk berani tampil sehingga timbul sikap percaya diri dalam diri seorang siswa/siswi.

Kaitan antara penelitian kami dan penelitian terdahulu adalah ingin melihat sampai dimana kualitas pendidikan itu berada. Karena pendidikan faktor pertama dan utama dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Jika kualitas pendidikan sudah diatas rata-rata maka dapat dipastikan kualitas SDM juga lebih baik. Kualitas peserta didik akan membawa mereka kepada kesuksesan dalam belajar dan hasil belajar yang mereka pelajari bisa berguna bagi orang lain dan bangsa. Pendidikan karakter yang diajarkan oleh guru di sekolah menjadi awal agar peserta didik mempunyai karakter yang baik dan dapat dibanggakan karena mempunyai sifat baik, peduli, nasionalisme, patriotisme, jujur. Peserta didik yang mempunyai sikap yang baik maka akan menjadi nilai positif di masyarakat karena hasil didikan orang tua serta dukungan dari sekolah membuat mereka menjadi pribadi yang bisa diandalkan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terkait pelayanan kesehatan Puskesmas Kebon Baru, dapat disimpulkan bahwa puskesmas adalah fasilitas umum yang menangani keluhan para pasien dan melayani sesuai standar sehingga kepuasan pasien menjadi tolak ukur kualitas mutu pelayanan kesehatan. Puskesmas Kebon Baru menunjukkan sistem pelayanan yang cukup baik dengan waktu pelayanan yang cepat, karyawan yang ramah dan disiplin, serta kebersihan yang terjaga meskipun sedang mengalami renovasi. Selain itu, pelayanan pasien, terutama bagi kelompok rentan seperti lansia, ibu hamil, dan anak-anak, dinilai memuaskan dengan interaksi yang baik antara pasien dan tenaga medis. Aturan pencegahan COVID-19 juga diterapkan dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terkait pelayanan pendidikan SDN Kalibata 03 ini menunjukkan pelayanan pendidikan yang baik dengan fasilitas yang memadai dan manajemen yang efektif. Kurikulum pendidikan terlaksana dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan siswa, serta proses pembelajaran dilakukan dengan efektif dan efisien untuk meningkatkan minat belajar siswa serta memastikan pemahaman yang mendalam mengalami perubahan kemajuan yang meningkat, baik dimana pelayanan pendidikan ini berjalan lancar dan baik sesuai dengan tujuan sekolah yang diharapkan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih untuk para narasumber yang telah memberikan informasi berdasarkan fakta dan opini yang mereka berikan. Terima kasih juga kepada tim peneliti yang telah membantu dan telah bekerja keras dalam mengumpulkan, menganalisis data, dan terjun langsung ke lapangan untuk melihat kondisi serta mengetahui keadaan yang sebenarnya terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, S., Imam, D. H. (2017). *SISTEM LAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS MENGGUNAKAN FRAMEWORK YII*
- Charles, D. Y., Tio, S. R., & Ery. (2023). *Analisa Pengaruh Virtual Reality Terhadap Perkembangan Pendidikan Indonesia*
- Cindy, M. A. (2024). *10 Negara dengan Proyeksi Pengangguran Tertinggi 2024, Ada Indonesia?.*

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/01/29/10-negara-dengan-proyeksi-pe-ngangguan-tertinggi-2024-ada-indonesia>

- Dewi, R. (2013). Gender dan Penyakit Tuberkulosis: Implikasinya Terhadap Akses Layanan Kesehatan Masyarakat Miskin yang Rendah.
- Dumila, A., Misnaniarti, & Marisa, R. (2018). Analisis Situasi Kesehatan Mental pada Masyarakat di Indonesia dan Strategi Penanggulangannya.
- Fredy, F., Tembang, Y., & Purwanty, R. (2019). Analisis Kepuasan Orangtua dan Siswa terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Dasar. *Musamus Journal of Primary Education*, 2(1), 59-66
- Handayani, L., & Ma'ruf, N. A. (2010). Peran tenaga kesehatan sebagai pelaksana pelayanan kesehatan puskesmas. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 13(1), 21298.
- Ivanovich, A. (2023). Dinamika Pendidikan di Desa <https://news.detik.com/kolom/d-6709947/dinamika-pendidikan-di-desa>
- Manasikana, A., & Anggraeni, C. W. (2018). Pendidikan karakter dan mutu pendidikan indonesia. Seminar Nasional Pendidikan 2018.
- Monavia, A. R. (2023). Data Sebaran Persentase Penduduk yang Memiliki Keluhan Kesehatan pada 2023. <https://dataindonesia.id/kesehatan/detail/data-sebaran-persentase-penduduk-yang-memiliki-keluhan-kesehatan-pada-2023>
- Napitupulu, M. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 6(2), 193-204.
- Nurul, H. U. (2018). MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN PENERAPAN UPAYA KESELAMATAN PASIEN DI PUSKESMAS
- Raharjo, S. B. (2012). Evaluasi trend kualitas pendidikan di indonesia. *Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan*, 16(2), 511-532.
- Riris, A. T., Naufal, P. K. (2022). Pemerataan Pendidikan: Studi Kasus 34 Provinsi di Indonesia
- Rizanda, Macmud. (2008). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan
- Rogantina, M. A. (2017). Peran dan Fungsi Teknologi Dalam Peningkatan Kualitas Pembelajaran
- Sabar, B. R. (2012). EVALUASI TREND KUALITAS PENDIDIKAN DI INDONESIA

- Setiawan, M. D., Fauziah, F., Edriani, M., & Gurning, F. P. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional (A: Systematic Review). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12869-12873.
- Sri, H. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno
- Syamsinar, A., Abdul, A., (2020). Analisis Kinerja Petugas Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Kepada Masyarakat
- Wijana, I. K., & Rusiawati, R. T. H. D. (2021). Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan. *Mimbar Ilmu*, 26(2), 268-273