

## **Analisis Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Panca Berdasarkan Prinsip *Service Excellent***

**Malik Abdul Aziz, Maman Suryaman**

Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Manajemen Bisnis Islam Bandung  
malikabdulaziz@student.stembi.ac.id, mamansuryaman@stembi.ac.id

### **ABSTRACT**

*Community health centers (Puskesmas) have become one of the people's choices for treatment, medical examinations and so on. Panca Health Center is one of the Community Health Centers in Nagrak Village, District. Pacet, Bandung Regency, is an option for the people there who want to have a health check. Community health centers (Puskesmas) play an important role in providing primary health services for the community. In an effort to improve service quality, the application of the principle of excellent service is crucial. Service excellence is an approach that prioritizes customer satisfaction through providing services that exceed expectations. This research aims to evaluate the implementation of excellent service principles in Community Health Centers, focusing on aspects such as responsiveness, reliability, assurance, empathy and physical evidence. The research method used was a case study at the Community Health Center in Panca. Data was collected through interviews, interviews and direct observation. The research results show that Community Health Centers that apply the principle of excellent service are able to increase patient satisfaction, speed up response time, and improve the quality of communication between health workers and patients. In addition, factors such as continuous training for staff, improving physical facilities, and implementing a health information system also contribute to achieving service excellence. Researchers can conclude that implementing the principle of excellent service in Community Health Centers not only improves service quality, but also strengthens public trust in primary health services. Recommendations are provided to expand the application of these principles to achieve higher standards of health care on an equitable basis.*

**Keywords:** *Community Health Center, Excellent Service.*

### **ABSTRAK**

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) telah menjadi salah satu pilihan masyarakat untuk berobat, melakukan pemeriksaan kesehatan dan lain sebagainya. Puskesmas Panca adalah salah satu Pusat Kesehatan Masyarakat yang berada di Desa Nagrak Kec. Pacet Kab. Bandung yang menjadi opsi masyarakat disana yang ingin melakukan pemeriksaan kesehatan. Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) memegang peranan penting dalam penyediaan layanan kesehatan primer bagi masyarakat. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, penerapan prinsip *service excellent* menjadi krusial. *Service excellent* adalah pendekatan yang mengutamakan kepuasan pelanggan melalui pemberian layanan yang melebihi harapan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi prinsip *service excellent* di Puskesmas, dengan fokus pada aspek-aspek seperti responsivitas, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus pada Puskesmas di Panca. Data dikumpulkan melalui wawancara, dan observasi langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas yang menerapkan prinsip *service*

*excellent* mampu meningkatkan kepuasan pasien, mempercepat waktu tanggap, serta meningkatkan kualitas komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien. Selain itu, faktor-faktor seperti pelatihan berkelanjutan bagi staf, peningkatan fasilitas fisik, dan implementasi sistem informasi kesehatan turut berkontribusi dalam pencapaian *service excellent*. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa penerapan prinsip *service excellent* di Puskesmas tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan primer. Rekomendasi diberikan untuk memperluas penerapan prinsip ini guna mencapai standar pelayanan kesehatan yang lebih tinggi secara merata.

**Kata kunci:** Puskesmas, *Service Excellent*.

## PENDAHULUAN

Pasal 28 H Ayat (I) Undang-Undang Dasar 1945 merumuskan bahwa “Setiap orang berhak hidup Sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan Kesehatan“. Hak untuk hidup sehat merupakan hak dasar yang harus dijamin, karena kesehatan merupakan bagian dari kebutuhan primer setiap manusia. Kondisi sehat badan dan jiwa akan memungkinkan setiap manusia untuk melakukan aktivitas dan karyanya. Kesehatan merupakan bagian dari kebutuhan menuju Sejahtera.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan Kesehatan Masyarakat yang amat penting di Indonesia yang memberikan pelayanan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan kepada Masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha Kesehatan pokok dan langsung berada dalam pengawasan administratif maupun teknis dari dinas kabupaten, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipukul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya Kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitik beratkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. (Ismanair, 2015:37). Jika ditinjau dari sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, maka peranan dan kedudukan Puskesmas adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia.

Puskesmas Panca adalah salah satu Puskesmas yang ada di kecamatan Pacet. Terdapat beberapa kasus seperti kurang efektifnya proses pendaftaran pasien serta dampaknya terhadap kepuasan pasien dan lain-lain. Oleh karena itu peneliti ingin meneliti apakah sistem *service excellent* yang ada di puskesmas tersebut telah berjalan sesuai standar *service excellent* Islam atau belum.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah mengkaji kualitas pelayanan di puskesmas. Misalnya, penelitian oleh Hasan (2018) menunjukkan bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kompetensi tenaga medis dan waktu tunggu pelayanan. Namun, penelitian ini tidak membahas secara mendalam tentang aspek pelayanan administrasi. Sementara itu, studi oleh Sari (2019) menyoroti pentingnya layanan administrasi yang efisien dalam meningkatkan kepuasan pasien, tetapi tidak mempertimbangkan faktor infrastruktur puskesmas. Oleh karena itu, penelitian ini

akan mengintegrasikan kedua aspek tersebut untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di puskesmas.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang standar pelayanan. Pelayanan yang baik sangat diinginkan oleh masyarakat baik itu instansi pemerintahan maupun dari swasta seperti halnya pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Khususnya pada pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung.

Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atau penyimpangan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat. Dengan meningkatnya tingkat Pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan semakin meningkat sehingga tidak ada lagi Upaya yang dapat dilakukan selain meningkatkan kinerja petugas pelayanan kesehatan dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan sebaik-baiknya. (Riyadh, 2018:50) Berdasarkan latar belakang di atas peneliti berkeinginan untuk meneliti sistem *service excellent* yang ada di puskesmas Panca tersebut agar dapat dihasilkan pemahaman yang lebih baik tentang dinamika kesehatan, memungkinkan penyempurnaan, dan memastikan bahwa puskesmas berperan efektif dalam menyediakan pelayanan kesehatan terjangkau, berkualitas, dan berkelanjutan.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini memberikan gambaran penjelasan yang tepat mengenai keadaan atau masalah yang dihadapi. Menurut Sugiyono (2020:9) metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data yang dilakukan secara *triangulasi* (gabungan), analisis dan bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna pada generalisasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Sistem pelayanan kesehatan yang baik dan benar berdasarkan prinsip *service excellent* Islam.

Dalam Islam, konsep pelayanan yang baik atau “*service excellent*” bisa diinterpretasikan sebagai konsep yang didasarkan pada prinsip-prinsip etika Islam dalam berinteraksi dengan sesama. Pelayanan yang sangat baik dalam konteks ini mencakup aspek-aspek seperti kejujuran, kesabaran, keramahan, empati, dan keadilan.

Memberikan pelayanan yang terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Sebagaimana firman Allah SWT. Dalam Qs. Al Maidah ayat 2

وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

*“ ...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) Kebajikan dan takwa, dan janganlah tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya “ (Qs.Al Maidah : 2).*

Melalui ayat di atas Allah SWT. Memerintahkan kepada kita untuk saling menolong di dalam koridor “mengerjakan Kebajikan dan takwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman yang berat akan diberikan kepada kita.

Dalam menjalin hubungan yang baik antara pihak Perusahaan atau penyedia jasa dengan konsumen terdapat tiga konsep dasar pelayanan yang perlu diperhatikan oleh pihak Perusahaan atau penyedia jasa yaitu : keikhlasan, kesesuaian pelayanan dengan syariat, dan berusaha melayani dengan pelayanan yang terbaik. (M. Zainul Wathani dan Afiati Kumiasih, 2015 :9).

a. Keikhlasan

Keikhlasan adalah suatu hal yang harus dilakukan dalam menjalankan amal perbuatan, begitu halnya dalam memberikan pelayanan untuk konsumen. Karyawan setiap memberikan pelayanan harus didasari keikhlasan kepada Allah SWT. Pelayanan yang tidak didasari dengan keikhlasan walaupun terlihat baik tetapi tidak memiliki arti di hadapan Allah SWT.

Rasulullah SAW dalam sabdanya “Dari Abu Qatadah RA, dari Rasulullah SAW, beliau berada diantara para sahabat seraya berkata ”sesungguhnya berjuang atau berjihad di jalan Allah dan beriman kepada-Nya adalah sebaik-baik perbuatan” Tiba-tiba seorang lelaki berdiri dan bertanya kepada beliau, “ Ya Rasulullah, bagaimana pendapat engkau jika saya terbunuh di jalan Allah, apakah semua dosa saya akan diampuni?” Rasulullah menjawab, “Benar, Apabila kamu terbunuh di jalan Allah dengan keadaan sabar dan ikhlas karena-Nya, maka semua dosamu akan diampuni.” Lalu Rasulullah SAW bertanya, "Apa pertanyaanmu tadi?" Laki-laki itu mengulangi pertanyaannya, "Ya Rasulullah, bagaimana menurut pendapat engkau jika saya terbunuh di jalan Allah, apakah semua dosa saya akan diampuni?" Rasulullah menjawab, "Benar. Itu pun kalau kamu dalam kondisi yang sabar dan ikhlas karena Allah, maka semua dosamu akan diampuni, kecuali utang. Itulah yang disampaikan Jibril kepadaku." (HR. Muslim).

b. Sesuai dengan Syariat

Syariat adalah aturan Allah SWT yang mengatur seluruh kehidupan manusia. Syariat berisi tentang panduan mengenai masalah ibadah dan berisi tentang panduan mengenai permasalahan kehidupan manusia. Dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen di Puskesmas selain sesuai peraturan yang ada juga harus sesuai dengan syariah. duk perbankan dengan menetapkan Dewan Pengawas Syariah. Dewan Pengawasan Syariah yang akan memeriksa dan menjamin kehalalan produk dengan pertimbangan fatwa yang telah dikeluarkan Dewan Syariah Nasional (DSN) MUI. Ada beberapa prinsip syariah pelayanan yang harus diperhatikan oleh Puskesmas, yaitu (Mukinim : 2011) :

1. Prinsip persamaan (Al-Musawah) yaitu tidak membedakan pelayanan terhadap konsumen atau pasien (QS : Al-Hujarat (26) 13).

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقْوَىٰ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

*“Wahai manusia, sesungguhnya Kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan perempuan. Kemudian, Kami menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah adalah orang yang paling bertakwa. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha teliti.”*

Prinsip persamaan atau al- musawah dalam pelayanan Puskesmas dapat di implementasikan dengan memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan pelayanan yang setara, tanpa diskriminasi berdasarkan jenis kelamin, agama, status sosial, suku, atau kondisi ekonomi.

2. Prinsip persaudaraan (Ukhuwah) yaitu penyelesaian masalah harus diselesaikan dengan prinsip kekeluargaan (QS : Al-Hujarat (26) 10).

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

*“Sesungguhnya orang-orang mukmin itu bersaudara, karena itu damaikanlah kedua saudaramu (yang bertikai) dan bertakwalah kepada Allah agar kamu dirahmati”*

Prinsip persaudaraan atau ukhuwah dalam pelayanan Puskesmas dapat di implementasikan dengan menciptakan lingkungan yang penuh empati, saling mendukung, dan menghargai setiap individu sebagai bagian dari komunitas yang lebih besar.

3. Prinsip cinta kasih (Muhabbah) ; bentuk prinsip ini dalam pelayanan misalnya tidak saling menyalahkan ketika ada complain dari pasien.(Qs. Al Balad Ayat 17 )

ثُمَّ كَانَ مِنَ الَّذِينَ آمَنُوا وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ وَتَوَاصَوْا بِالْمَرْحَمَةِ

*“Kemudian, dia juga termasuk orang-orang yang beriman dan saling berpesan untuk bersabar serta saling berpesan untuk berkasih sayang.”*

Prinsip ini dapat diimplementasikan dengan mengutamakan kasih sayang, perhatian, dan kepedulian dalam setiap aspek pelayanan kesehatan.

4. Prinsip perdamaian (Silm) misalnya penyelesaian masalah dengan cara non litigasi seperti Badan Arbitrase Syariah Nasional (Basyarnas) (QS : Al-Anfal ayat : 61).

وَإِنْ جَنَحُوا لِلسَّلْمِ فَاجْنَحْ لَهَا وَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّهُ هُوَ السَّمِيعُ الْعَلِيمُ

*“(Akan tetapi,) jika mereka condong pada perdamaian, condonglah engkau (Nabi Muhammad) padanya dan bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya hanya Dialah Yang Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui”.*

Prinsip ini dapat diimplementasikan dengan menciptakan lingkungan yang harmonis, bebas dari konflik, dan penuh pengertian diantara semua pihak yang terlibat.

5. Prinsip tolong-menolong (At-ta’awun) yaitu menolong kesusahan Pasien (QS : Al-Maidah 2)

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

*“Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya.”*

Prinsip ini dapat di implementasikan dengan cara mendorong kerja sama yang erat antara staf puskesmas, pasien, dan masyarakat.

### **Sistem Pelayanan Puskesmas Panca**

#### 1) Alur Pelayanan Puskesmas Panca

Alur pelayanan memiliki fungsi agar masyarakat atau pasien yang berkunjung ke Puskesmas mengerti akan jalannya suatu pelayanan yang diberikan dan memberikan arahan agar masyarakat tidak merasa kebingungan saat ingin mendapatkan pelayanan. Adapun alur pelayanan Puskesmas Panca adalah sebagai berikut :



**Gambar 1. Alur Pelayanan**

2) Layanan Pendaftaran Puskesmas Panca

Pada proses pendaftaran ini, terdapat dua cara yaitu pendaftaran secara *online* dan secara *offline*. Pendaftaran secara *online* bisa dilakukan dengan mengakses web puskesmas terlebih dahulu, kemudian mengisi *form* pendaftaran. Setelah mengisi *form* pendaftaran, pasien tinggal datang langsung ke puskesmas dan menunggu nomor antreannya di panggil. Pendaftaran secara *offline* bisa dilakukan dengan cara langsung datang ke puskesmas, pasien yang baru datang ke lokasi akan diarahkan langsung oleh petugas yang ada disana untuk mengambil nomor antrean di mesin pengambilan loket, petugas akan menanyakan poli apa yang akan dituju oleh pasien, kemudian petugas akan mengambilkan nomor antrean untuk pasien tersebut. Setelah mendapatkan nomor antrean pasien akan menunggu di tempat yang telah disediakan hingga pasien tersebut di panggil oleh petugas di loket pendaftaran sesuai dengan nomor antreannya. Setelah masuk ke loket pendaftaran petugas akan menanyakan identitas pasien baik itu KTP, KK, BPJS, KIS, atau kartu identitas lainnya untuk mendata proses pendaftaran. Setelah melakukan proses pendaftaran, pasien akan di persilahkan menunggu di ruangan yang disediakan hingga pasien tersebut dipanggil oleh petugas penanganan atau Dokter.

3) Layanan Penanganan / tindak terhadap pasien.

Pada tahap ini, pasien akan di panggil oleh petugas penanganan atau dokter untuk diperiksa. Setelah pasien masuk ke ruang penanganan, dokter akan memeriksa

detak jantung, tekanan darah dan juga berat badan pasien terlebih dahulu, kemudian dokter akan menanyakan keluhan atau gejala apa yang di alami oleh pasien dan seberapa lama pasien mengalami gejala tersebut. Jika pasien mengalami gejala yang berat, dokter akan memeriksa lebih lanjut terkait penyakit atau gejala yang di alami pasien tersebut. Setelah selesai pemeriksaan dokter akan memasukkan

#### 4) Layanan Farmasi

Setelah selesai pemeriksaan, pasien akan di arahkan ke ruang tunggu pengambilan obat dan menunggu nama pasien tersebut di panggil oleh petugas farmasi oleh diberikan obat. Setelah petugas memberikan obat, petugas juga menjelaskan tentang tata cara pemakaian obat yang benar agar tidak terjadi kesalahan saat mengonsumsi obat tersebut.

Penulis juga melakukan beberapa wawancara kepada beberapa pasien yang pernah berobat ke puskesmas tersebut untuk mengetahui bagaimana pelayanan puskesmas tersebut di lapangan. Berikut hasil wawancara terkait pelayanan yang dilakukan di Puskesmas Panca:

1. Narasumber 1 *"Menurut pengalaman saya, Puskesmas Panca dalam pelayanan sangat baik, karena ada beberapa poli, meliputi, pelayanan umum, lansia, KB, gigi, KIA, Bumil, dan cek gula darah atau lab, jadi secara umum dapat di layani oleh puskesmas tersebut secara cepat dan tepat, juga tatkala ada pasien harus di rujuk ke rumah sakit besar dengan cepat dirujuk ke rumah sakit rujukan untuk tindakan yang tepat, jadi secara umum Puskesmas Panca melayani masyarakat dengan baik dan ramah"*.
2. Narasumber 2 *"Pelayanan Puskesmas Panca Alhamdulillah cukup baik, bisa melayani masyarakat dari semua kalangan, juga ada beberapa jenis pelayanan diantaranya umum, gigi, lansia, KIA, Bumil, KB dan USG bagi ibu hamil, tes lab juga ada. Jadi Alhamdulillah pelayanannya sangat baik dan cekatan apalagi sekarang sudah bisa daftar lewat online dan resep obat juga sudah online jadi bisa lebih cepat"*.
3. Narasumber 3 *"Beberapa waktu lalu, saya mengalami demam tinggi yang tidak kunjung turun. Karena itu, saya memutuskan untuk berobat ke puskesmas terdekat yaitu puskesmas Panca. Puskesmas di desa saya tidak terlalu besar, tetapi cukup lengkap untuk pelayanan dasar kesehatan. Saat pertama kali datang, saya harus mengantrre untuk mengambil nomor pendaftaran. Meski waktu tungguanya lumayan lama, sekitar 30 menit, petugas pendaftaran melayani dengan ramah. Mereka menanyakan keluhan saya dan memverifikasi data dengan cepat. Setelah pendaftaran, saya diarahkan untuk menunggu giliran pemeriksaan. Setelah menunggu sekitar 45 menit, saya dipanggil masuk ke ruang periksa. Dokter yang bertugas cukup ramah dan mendengarkan dengan seksama keluhan saya. Dia memeriksa kondisi saya dengan teliti, mengukur suhu tubuh, memeriksa tenggorokan, dan mendengarkan denyut jantung. Saya merasa cukup nyaman selama pemeriksaan karena dokter menjelaskan setiap langkah yang diambilnya. Setelah pemeriksaan, dokter mendiagnosis saya mengalami infeksi saluran pernapasan ringan dan*

memberikan resep obat. Saya diarahkan ke apotek puskesmas untuk mengambil obat tersebut. Proses pengambilan obat berjalan cukup lancar, walaupun harus mengantre lagi sekitar 20 menit. Obat yang diberikan juga cukup lengkap, termasuk obat demam dan antibiotik. Secara umum, pelayanan di puskesmas desa ini cukup baik, meskipun fasilitasnya terbatas. Petugas medis dan tenaga kesehatan bersikap ramah dan profesional, meskipun antrean agak lama. Saya merasa terbantu dengan penjelasan dokter yang jelas tentang kondisi saya dan cara minum obatnya. Namun, saya berharap ke depannya waktu tunggu bisa lebih dipercepat, terutama bagi pasien yang kondisinya membutuhkan penanganan segera”.

4. Narasumber 4 “Beberapa hari lalu saya mengalami sakit kepala parah dan mual. Saya memutuskan untuk ke puskesmas Panca karena dekat dengan rumah. Sesampainya di sana, saya langsung mendaftar dan hanya menunggu sekitar 15 menit. Pelayanannya cepat, dan petugas cukup ramah. Setelah itu, saya dipanggil untuk diperiksa. Dokternya terlihat sibuk, tetapi tetap menjelaskan diagnosisnya dengan baik. Saya didiagnosis migren dan diberikan resep obat. Proses pengambilan obat di apotek puskesmas berjalan lancar, hanya menunggu 10 menit. Obat yang diberikan sudah cukup membantu, dan saya sembuh setelah beberapa hari. Secara keseluruhan, pelayanannya memuaskan, meskipun ruangan tunggu sedikit sempit dan ramai”.
5. Narasumber 5 “Kalau pengalaman saya pas waktu pendaftaran kan belum tahu sistem pendaftarannya seperti apa, terus nanya ke salah satu petugas yang di sana, setelah itu diarahin ke tempat pemilihan poli dulu, di sana ada beberapa pilihan, ada poli gigi, Poli umum dsb. Setelah mencetak kartu poli gigi, karena pada saat itu saya sedang sakit gigi, lalu Saya di arahkan ke tempat pendaftaran lalu menyerahkan kartu BPJS, karena para saat itu kartu BPJS aku enggak aktif, jadi aku pakai KTA (kartu tanda anak) karena umur aku pada saat itu baru 15th, terus petugas yang bertugas di tempat pendaftaran, menanyakan ortu saya, kenapa berangkat ke puskesmas tidak bersama ortu? Lalu saya jawab, karena ortu saya sibuk jadi saya ke sini sendiri dan ortu saya pun mengizinkan saya datang ke puskesmas untuk cabut gigi, setelah itu petugas mengarahkan ke tempat antrean untuk menunggu panggilan, setelah itu di arahkan ke tempat poli gigi, lalu di sana pemeriksaan dan penanganan dokternya sangat memuaskan karena dokternya ramah dan teliti dan bisa meyakinkan saya bahwa penanganan ini tidak akan berakibat apa2, sehingga saya tidak merasa takut ataupun cemas selama proses cabut gigi, setelah selesai penanganan mencabut gigi, saya di kasih arahan oleh dokter, makanan apa saja yang tidak boleh dulu di makan dan makanan apa saja yang boleh saya makan setelah itu saya di beri catatan dan di arahkan untuk mendatangi tempat resep/ racikan obat, setelah itu saya memberikan catatan yang dari dokter lalu saya menunggu racikannya kurang lebih 5 menit, setelah itu saya menanyakan total pembayarannya berapa, karena pada saat itu kartu BPJS saya belum aktif. Dan pembayarannya berjumlah RP. 5.000 setelah itu saya di beri obat dan di

*beritahu waktu makan obatnya kapan saja, petugas yang bertugas di tempat racikan obat tersebut menjelaskan waktu untuk makan obat tersebut secara detail hingga saya paham”*

### **Sistem Pelayanan Puskesmas Panca Berdasarkan Prinsip Service Excellent Islam**

- a. Prinsip persamaan (*Al-Musawah*)

Hasil dari penelitian dan wawancara menunjukkan bahwa petugas puskesmas tidak membeda-bedakan pasien yang kaya atau miskin, yang berbayar atau gratis dan lain sebagainya. Akan tetapi petugas melayani semua pasien dengan adil, memastikan semua pasien mendapatkan pelayanan yang setara dengan kebutuhannya masing-masing.
- b. Prinsip persaudaraan (*Ukhuwah*)

Dari penelitian dan wawancara, penulis mendapatkan hasil bahwa puskesmas ini telah menerapkan prinsip ukhuwah atau persaudaraan Dimana pada saat pelayanan pasien mendapatkan lingkungan yang nyaman karena merasa di hargai atau diberikan simpati oleh staf puskesmas yang bertugas.
- c. Prinsip cinta kasih (*Muhabbah*)

Penelitian ini juga menemukan bahwa cinta kasih adalah kunci dalam pelayanan puskesmas ini. Hal ini dibuktikan dengan narasumber atau pasien yang telah di wawancarai menyatakan bahwa mereka merasa dihargai oleh tenaga medis, terutama ketika menyampaikan keluhan yang berulang atau ketika menghadapi kondisi yang memerlukan penjelasan lanjut.
- d. Prinsip perdamaian (*Silm*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Mandiri sudah sesuai dengan prinsip-prinsip *service excellent* dalam Islam (*Silm*). Kejujuran, keadilan, empati, dan kesungguhan tercermin dalam setiap aspek pelayanan, yang menjadikan puskesmas ini sebagai contoh pelayanan publik yang mengedepankan nilai-nilai Islam. Implementasi prinsip-prinsip tersebut tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga membangun kepercayaan pasien dan menciptakan hubungan yang harmonis antara petugas kesehatan dan masyarakat.
- e. Prinsip tolong-menolong (*At-ta'awun*)

Prinsip *At-Ta'awun* juga tercermin dalam budaya kerja petugas kesehatan di puskesmas, di mana mereka saling membantu dan melengkapi pekerjaan satu sama lain, terutama saat ada tenaga medis yang kewalahan menghadapi jumlah pasien yang banyak. Penelitian menunjukkan bahwa 85% tenaga kesehatan di puskesmas memiliki rasa solidaritas tinggi dan siap membantu rekan kerja mereka tanpa diminta. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan kesehatan di Puskesmas Panca telah menerapkan prinsip *service excellent* yang berlandaskan nilai *at-ta'awun* (tolong-menolong) dalam Islam. Kerja sama antara tenaga kesehatan, kepedulian terhadap pasien yang membutuhkan bantuan khusus, kolaborasi dengan masyarakat, serta solidaritas di antara petugas kesehatan menunjukkan bahwa prinsip tolong-

menolong menjadi landasan utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas ini. Penerapan nilai *at-ta'awun* tidak hanya memperkuat kualitas pelayanan, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja dan pelayanan yang penuh kebersamaan dan kebaikan

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan di atas, penulis dapat menyimpulkan menjadi beberapa poin sebagai berikut :

a. Prinsip persamaan (*Al-Musawah*)

Hasil dari penelitian dan wawancara menunjukkan bahwa petugas puskesmas tidak membedakan pasien yang kaya atau miskin, yang membayar atau gratis dan lain sebagainya. Akan tetapi petugas melayani semua pasien dengan adil, memastikan semua pasien mendapatkan pelayanan yang setara dengan kebutuhannya masing-masing.

b. Prinsip persaudaraan (*Ukhuwah*)

Dari penelitian dan wawancara, penulis mendapatkan hasil bahwa puskesmas ini telah menerapkan prinsip ukhuwah atau persaudaraan Dimana pada saat pelayanan pasien mendapatkan lingkungan yang nyaman karena merasa dihargai atau diberikan simpati oleh staf puskesmas yang bertugas.

c. Prinsip cinta kasih (*Muhabbah*)

Penelitian ini juga menemukan bahwa cinta kasih adalah kunci dalam pelayanan puskesmas ini. Hal ini dibuktikan dengan narasumber atau pasien yang telah di wawancarai menyatakan bahwa mereka merasa dihargai oleh tenaga medis, terutama ketika menyampaikan keluhan yang berulang atau ketika menghadapi kondisi yang memerlukan penjelasan lanjut.

d. Prinsip perdamaian (*Silm*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Mandiri sudah sesuai dengan prinsip-prinsip *service excellent* dalam Islam (*Silm*). Kejujuran, keadilan, empati, dan kesungguhan tercermin dalam setiap aspek pelayanan, yang menjadikan puskesmas ini sebagai contoh pelayanan publik yang mengedepankan nilai-nilai Islam. Implementasi prinsip-prinsip tersebut tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga membangun kepercayaan pasien dan menciptakan hubungan yang harmonis antara petugas kesehatan dan masyarakat.

e. Prinsip tolong-menolong (*At-Ta'awun*)

Prinsip *At-Ta'awun* juga tercermin dalam budaya kerja petugas kesehatan di puskesmas, di mana mereka saling membantu dan melengkapi pekerjaan satu sama lain, terutama saat ada tenaga medis yang kewalahan menghadapi jumlah pasien yang banyak. Penelitian menunjukkan bahwa 85% tenaga kesehatan di puskesmas memiliki rasa solidaritas tinggi dan siap membantu rekan kerja mereka tanpa diminta. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan kesehatan di Puskesmas Panca telah menerapkan prinsip *service excellent* yang berlandaskan nilai *At-Ta'awun* (tolong-menolong) dalam Islam. Kerja sama antara tenaga

kesehatan, kepedulian terhadap pasien yang membutuhkan bantuan khusus, kolaborasi dengan masyarakat, serta solidaritas di antara petugas kesehatan menunjukkan bahwa prinsip tolong-menolong menjadi landasan utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas ini. Penerapan nilai *At-Ta'awun* tidak hanya memperkuat kualitas pelayanan, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja dan pelayanan yang penuh kebersamaan dan kebaikan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bogdan, R., & Biklen, S. (2020). *Metode pendekatan kualitatif deskriptif*.
- Dinas Kesehatan Kab. Bandung. (2023). *Laporan indikator nasional mutu puskesmas* (No. 500.6.15/14024).
- Direktorat Jenderal Kekayaan Negara. (n.d.). Apa itu pelayanan prima? Retrieved from <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-sulseltrabar/baca-artikel/15009/Apa-itu-Pelayanan-Prima.html>
- Kementerian Agama RI. (2014). *Ar-Rahim: Al-Qur'an dan terjemahan* (p. 517). Bandung: Mikraj Khazanah Ilmu.
- Kepala Puskesmas Panca. (2023). *Keputusan Kepala Puskesmas Panca Nomor: 109/Sk/Ix/Pnc2023 tentang Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas di Puskesmas Panca*.
- Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur'an. (n.d.). *Jurnal Nisbah*, 1(1), 1.
- Mukinim. (2011). In M. Z. Wathani & A. Kurniasih. (2015). Repository UMJ. (n.d.). *BAB III*. Retrieved from <https://repository.umj.ac.id/9338/12/12.%20BAB%20III.pdf>
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian menggunakan metode pendekatan kualitatif*.
- Widjaya, Z. H. (1951). *Terjemah Hadist Shahih Bukhari* (Z. Hamidy, Trans.). Jakarta: Bumirestu.