

# **KUALITAS PELAYANAN PASIEN DI PUSKESMAS BANJAR SERASAN KELURAHAN BANJAR SERASAN KECAMATAN PONTIANAK TIMUR**

Oleh:  
**DIAN SARIE**  
NIM. E01112058

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2017

Email: [dian260494@yahoo.co.id](mailto:dian260494@yahoo.co.id)

## **Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pasien di Puskesmas Banjar Serasan Kelurahan Banjar Kerasan Kecamatan Pontianak Timur. Permasalahan yang terjadi terkait dalam pelayanan yang diberikan Puskesmas Banjar Serasan kepada pasien yaitu kurangnya daya tanggap dalam melayani pasien, kurangnya keramahan petugas kepada pasien serta adanya kerusakan fasilitas kesehatan penunjang pelayanan dental unit poli gigi yang ada di puskesmas banjar serasan dalam proses pelayanan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini menggunakan teori widodo yaitu tolak ukur kualitas pelayanan. Hasil dari penelitian ini yaitu petugas puskesmas tidak standby diruangannya sehingga untuk mendapatkan pelayanan pasien harus mencari petugas yang bekerja, kemudian dilihat dari sikap petugas dalam melayani pasien dengan kasar dan kurang ramah terhadap pasien, kemudian permasalahan lain yaitu alat penunjang pelayanan yang rusak yaitu alat dental unit sehingga pasien tidak bisa mendapatkan pelayanan tersebut. Kurang maksimalnya kualitas pelayanan pasien di Puskesmas Banjar serasan dalam pelayanannya perlu diperbaiki sehingga pasien mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata-kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Puskesmas dan Pasien.

## **Abstract**

The purpose of this study is to describe the quality of patient care, in puskesmas banjar Serasan urban village, banjar serasan, East Pontianak. The problem in the service that given by Banjar Serasan health center to the patient is not responsive in serving patients, also Damage to health facility of dental unit in puskesmas Banjar serasan. This research uses descriptive research typewith a qualitative approach. In this research we are using widodo theory that is measure of service quality. Result of this research is officers of puskesmas not standby on their room. So to get the service, the patient have to look for medical officer on their office. then , judging from the attitude of the medical officer in serving, the patient speak rudely and. less friendly to the patient. Then another problem that is supporting dental tool are damaged so the patient cannot get the service. Lack of quality service at puskesmas banjar serasan, need to be fixed, so the Patients will get satisfaction with the services provided.

*Keywords : Quality, Service, Puskesmas, and Patients.*

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, didaerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi di bidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dalam pelayanan kesehatan, pasien sebagai pengguna jasa mengharapkan mendapat pelayanan yang memuaskan, yaitu mulai dari pelayanan yang ramah, cepat tanggap & handal, sesuai dengan harapannya. Begitu pula sebaliknya, jika pasien tidak mendapatkan pelayanan baik, maka ia tidak akan merasa harapannya terpenuhi. Oleh karena itu pelayanan kesehatan harus berkualitas dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas merupakan sebuah proses pelayanan yang memberikan perhatian sepenuhnya kepada pasien atau selaku pengguna layanan, peduli terhadap kebutuhan serta harus menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi oleh pihak

penyedia layanan agar terciptanya kepuasan pelanggan.

Puskesmas Banjar Serasan merupakan salah satu dari sekian banyak Puskesmas yang dalam pelaksanaannya ikut berpartisipasi dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan kesehatan rawat jalan. Berdasarkan Permenkes No.75 tahun 2014 tentang Puskesmas pasal 17 ayat 1 menyebutkan Puskesmas harus bekerja sesuai dengan SOP, Standar Pelayanan, etika profesi, menghormati hak pasien serta mengutamakan kepentingan dan keselamatan pasien, Adapun Standar Operasional Prosedur pelayanan pada Puskesmas Banjar Serasan adalah sebagai berikut :

1. Pasien datang langsung mendaftarkan diri di Loker.
2. Bagi yang belum pernah berkunjung ke Puskesmas Banjar Serasan (Kunjungan Baru), mendaftarkan diri dengan menyampaikan data nama, umur, alamat, nama KK, keperluan, ke Petugas Loker, dengan membayar retribusi Rp. 3000,- kemudian Petugas Loker mencetak Kartu berobat. Untuk Pasien yang menunjukkan KTP, BPJS dan Askes tidak dikenakan biaya retribusi, kemudian Pasien menuju tempat pelayanan lainnya.
3. Di Poli Pasien akan mendapatkan pelayanan yang diinginkan sesuai

keluhan penyakit. Setelah Pasien mendapatkan pemeriksaan, pengobatan dan konseling pasien menuju apotik untuk mengambil obat kemudian pulang.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya suatu fakta yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintah belum dilaksanakan secara optimal dimana Puskesmas Banjar Serasan Kelurahan Banjar Serasan Kecamatan Pontianak Timur dalam menjalankan tugas pelayanan kesehatan masih belum mencapai visi dan misi yang diinginkan, secara umum masih banyak kelemahan. Berdasarkan hasil observasi awal dimana peneliti melihat secara langsung proses pelayanan dan pernah berobat serta adanya keluhan dari masyarakat atau pasien sebagai pengguna layanan Puskesmas, Peneliti menemukan beberapa fenomena-fenomena penting yang mendukung penelitian ini, yaitu :

Pertama, kurangnya daya tanggap petugas puskesmas terhadap pasien yang datang berobat, tidak secara sigap dan cepat melayani pasien, Fenomenanya dilapangan sesuai dengan SOP yang berlaku di Puskesmas Banjar Serasan setelah mendaftarkan diri di loket untuk berobat, pasien menuju poli sesuai dengan keluhan penyakit pasien, tetapi disini petugas yang bertugas di poli untuk memeriksa pasien masih ada ditemukan tidak berada

ditempat sehingga pasien menunggu dan mencari, serta ditemukan dilapangan petugas puskesmas yang mengobrolkan hal yang tiada ada kaitannya dengan keluhan pasien saat jam bekerja, sehingga pelayanan yang diberikan terkesan lambat, padahal telah ada standart waktu pelayanan/ jangka waktu dalam penyelesaian pelayanan yang tidak begitu lama namun kenyataanya petugas puskesmas melayani pasien lewat dari jangka waktu yang telah ada, Dapat dilihat kurangnya daya tanggap petugas Puskesmas dalam melayani pasien yang datang berobat, tidak sigap dan cepat melayani pasien yang datang. Hal ini didukung dengan data keluhan pasien melalui sms tahun 2015 Puskesmas Banjar Serasan bahwa, adanya keluhan tentang keceptan pelayanan dan adanya keluhan pelayanan yang tak memuaskan karena selalu berbincang yang tak sesuai dengan tugas pekerjaannya.

Kedua, juga ditemukan perilaku petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien, hal ini terlihat dari ekspresi wajah dan cara mereka berkomunikasi masih ditemukan petugas yang kasar dalam berbicara kepada pasien yang tidak disertai dengan senyuman atau kalimat sapaan yang mencerminkan perwujudan sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat.

Ketiga, sarana penunjang/ fasilitas kesehatan pelayanan (peralatan) yang terdapat di Puskesmas Banjar Serasan yang tidak dapat difungsikan/ dalam keadaan rusak, seperti alat periksa gigi yaitu dental unit. Sehingga pasien yang ingin berobat untuk tambal gigi atau sekedar membersihkan karang gigi tidak dapat dilakukan di Puskesmas Banjar Serasan ini.

Agar penelitian ini tidak meluas maka fokus penelitian ini hanya kepada hal-hal yang berhubungan dengan kualitas pelayanan pasien di Puskesmas Banjar Serasan berdasarkan tolak ukur kualitas pelayanan menurut Widodo yaitu *Tangible, Reliable, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Acces, Communication dan Understanding the Customer*. Berdasarkan tolak ukur kualitas pelayanan menurut Widodo maka yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini meliputi *Responsiveness, Courtesy dan Tangible*. Pemilihan 3 dari 10 dimensi kualitas pelayanan menurut widodo (2001:275), dikarenakan penulis anggap paling dominan sesuai dengan masalah di lapangan sesuai dengan observasi awal penulis.

Manfaat teoritis dari adanya penelitian ini Untuk melakukan pengembangan secara teoritis khususnya tentang pelayanan publik, dalam kajian

manajemen pelayanan publik terutama untuk peneliti sehingga menambah wawasan, khasanah dan ilmu pengetahuan dalam mengkaji kualitas pelayanan publik.

Manfaat praktis yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah menjadi bahan masukan bagi Puskesmas Banjar Serasan Kelurahan Banjar Serasan Kecamatan Pontianak Timur dan bagi penelitian dan bagi masyarakat selanjutnya sebagai tambahan untuk referensi perpustakaan, khususnya dan pihak yang berkepentingan untuk bahan penelitian sejenis.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan itu tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik.

Menurut Gotesch dan Davis (Fandy Tjiptono,2004:51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan. Meskipun kata kualitas memiliki banyak

definisi yang berbeda dan bervariasi, sehingga tidak ada definisi yang diterima secara universal.

Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat. Kualitas memberikan dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan suatu lembaga dalam memahami dengan sesama harapan masyarakat. Dengan demikian dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Dari pemaparan diatas sebelumnya dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan yang diberikan aparatur sangat menentukan baik atau buruknya layanan pada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, pelayanan yang diberikan aparatur akan mempengaruhi kepuasan dan kenyamanan pada masyarakat.

### **1. Pengertian Kualitas**

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Menurut Gotesch dan Davis (Fandy Tjiptono, 2004:51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan. dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan

yang diberikan aparatur sangat menentukan baik atau buruknya layanan pada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, pelayanan yang diberikan aparatur akan mempengaruhi kepuasan dan kenyamanan pada masyarakat.

### **2. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Monir (dalam Harbani Pasolong, 2010:128) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Jasa pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja (penampilan) yang ditawarkan oleh pihak produsen.

Setiap aparat pelayanan harus memahami beberapa prinsip pokok dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, menurut Islamy, (dalam Ismail dkk, 2010:1) yaitu :

1. Prinsip aksestabilitas, yakni setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap pengguna layanan. Tempat,

jarak, dan system pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau/diakses oleh pengguna layanan.

2. Prinsip kontinuitas, yakni setiap jenis pelayanan harus secara terus-menerus tersedia bagi masyarakat dengan kapasitas dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
3. Prinsip teknikalitas, yakni setiap jenis pelayanan, proses pelayanannya harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketetapan dan kemantapan system, prosedur dan instrumen pelayanan.
4. Prinsip profitabilitas, dimana proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan social, baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat secara luas.
5. Prinsip akuntabilitas, dimana proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, karena aparat pemerintah itu pada hakikatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Penyelenggaraan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya

kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan tolak ukur diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang eajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan.

Menurut Sinambela dkk, (2006:6) secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparasi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan hak
6. Keseimbangan hak dan kewajiban,

### **3. Kualitas Pelayanan**

Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan. Kalau ini dilakukan paling tidak organisasi atau instansi yang bersangkutan maka kepuasan pelanggan yang dilayani akan terpenuhi.

Menurut Lukman (dalam Harbani Pasolong 2010:134) salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut menuju pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin

mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Menurut Lukman (2003:10) kualitas pelayanan yaitu suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip : lebih murah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah dan sesuai dengan harapan pelanggan.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Menurut Widodo (2001:275) mengemukakan tolak ukur kualitas pelayanan umum dapat dilihat dari 10 dimensi antara lain :

- a. Tangible, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi
- b. Reliable, kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
- c. Responsiveness, kemampuan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan dengan cepat
- d. Competence, tuntutan yang dimiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan
- e. Courtesy, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan

konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.

- f. Credibility, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. Security, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko
- h. Acces, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontrak dan pendekatan.
- i. Communication, kemauan pemberi layanan untuk mendengar suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. Understanding the customer, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

#### 4. Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat disingkat puskesmas adalah 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. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas

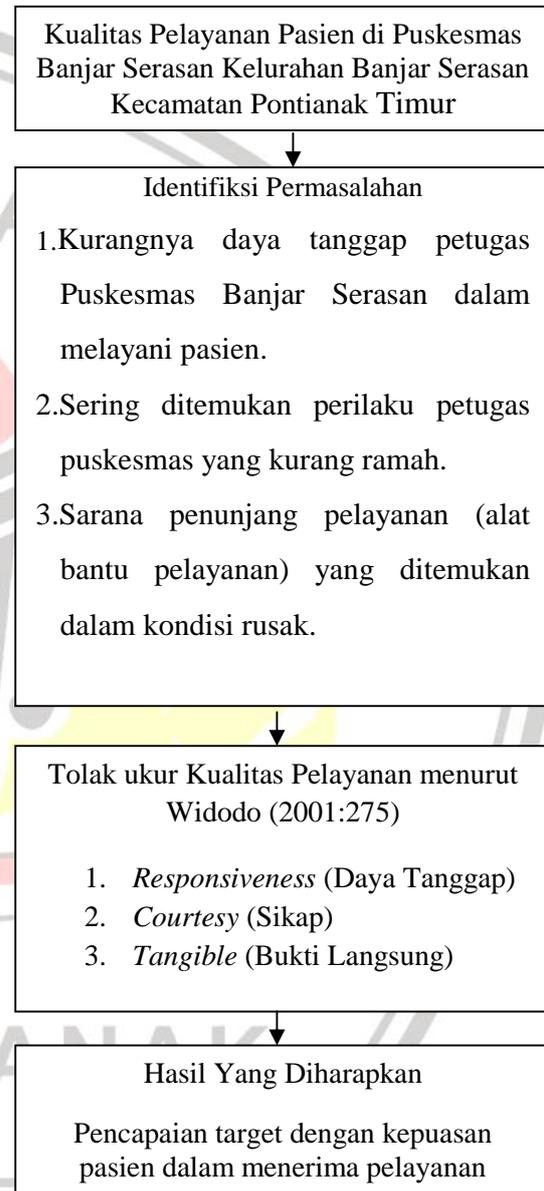
guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Wahyuningsih, 2009).

Puskesmas merupakan kesatuan 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 luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Depkes, 2009).

Dalam rangka pembangunan kesehatan untuk meningkatkan kesadaran dan kemampuan sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal, diperlukan kerjasama yang baik antara pemerintah, pihak swasta, dan masyarakat yang bersangkutan, bersama instansi yang terkait dalam upaya mendorong (memotivasi) bagi setiap penduduk untuk memanfaatkan pelayanan pengobatan puskesmas yang tersedia di lingkungannya. Peran serta masyarakat dan swasta hendaknya didorong, dibina dan diarahkan kepada pelayan pengobatan ke Puskesmas agar tidak ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga

tersebut. Karena pemerintah telah berusaha mengadakan kebijaksanaan dan pengadaan sarana kesehatan itu, sangat disayangkan jika tidak dimanfaatkan oleh setiap orang.

**Gambar 1**  
**Kerangka Pikir**



## C. METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian memiliki fokus pada penggambaran masalah yang akan dikembangkan pada permasalahan lapangan, maka jenis penelitian yang sesuai dengan penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Deskriptif kualitatif yaitu menguraikan dengan kata-kata menurut pendapat responden, apa adanya sesuai dengan pertanyaan penelitian, menganalisis dengan kata-kata apa yang melatarbelakangi responden berperilaku

Penelitian deskriptif kualitatif yaitu metode penelitian yang berusaha melukiskan keadaan obyek, suatu kondisi atau lingkungan tertentu untuk menggambarkan, melukiskan dan menganalisis secara umum permasalahan serta fenomena yang terjadi secara sistematis. dengan kata lain penelitian ini hanya menggambarkan fenomena penelitian apa adanya dari sumber data berupa tulisan, perilaku atau lisan tanpa adanya suatu uji hubungan antara variable. Penelitian ini bermaksud untuk menganalisis data tentang bagaimana kualitas pelayanan pasien di Puskesmas Banjar Serasan Kelurahan Banjar Serasan Kecamatan Pontianak Timur.

### Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini untuk menentukan subjek penelitian, peneliti menggunakan teknik *Purposive*. Teknik *purposive* yaitu pengambilan sumber data dengan pertimbangan yang mana orang tersebut dianggap paling tahu tentang yang diharapkan, seperti : kecepatan dalam melayani, sikap dalam melayani dan bukti langsung dilapangan. Adapun informan yang menjadi sasaran dalam penelitian ini Kepala Puskesmas Banjar Serasan, Petugas Puskesmas Banjar Serasan dan Pasien Puskesmas Banjar Serasan.

### Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data atau informasi. Data yang akan dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Teknik yang akan digunakan untuk pengumpulan data dan informasi dalam penelitian ini antara lain: Teknik Observasi, Teknik Wawancara, dan Teknik Dokumentasi.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi dengan membandingkan data dari hasil wawancara dan hasil pengamatan (observasi). Pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber, menurut Patton (dalam Moleong, 2007:330) Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu

informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.

#### **D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Segala macam kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan akan erat hubungannya dengan penilaian mengenai kualitas bagi para pemakai atau pengguna pelayanan tersebut. Jika pelayanan yang diberikan dirasa kurang sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka akan timbul rasa ketidakpuasan bahkan kecewa kepada pelayanan tersebut. Sedangkan untuk penyedia layanan, kualitas pelayanan akan menunjukkan seperti apa hasil pelaksanaan dari pelayanan yang diberikannya dan juga sebagai bahan masukan agar lebih baik lagi kedepannya.

Untuk pembahasan, peneliti mengelompokkan data sesuai dengan indikator-indikator yang ada. Data tersebut dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data utama yaitu wawancara dengan narasumber dan teknik pendukung lainnya. Data yang telah dikumpulkan dan dikelompokkan tersebut kemudian diinterpretasikan atau diberikan penafsirannya, dengan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif.

Teori yang digunakan peneliti dalam penelitian ini ialah teori tolak ukur kualitas pelayanan menurut Widodo, dengan 10 tolak ukur kualitas pelayanan yaitu *Tangible, Realible, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Acces, Communication*, dan *Understanding the customer*, tetapi yang menjadi fokus utama dalam pembahasan ini adalah tiga tolak ukur kualitas pelayanan yaitu : *Responsiveness* (daya tanggap) kecepatan dalam melayani pasien, *Courtesy* (Sikap) sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien, dan *Tangible* (bukti nyata) seperti fasilitas fisik, peralatan, personil (jumlah pegawai dan penampilan pegawai) dan komunikasi pegawai. Dari ke 10 teori ini mempunyai kesinambungan antara satu dengan yang lainnya. Peneliti memilih teori tersebut karena sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan.

##### **1. Responsiveness (Daya tanggap)**

Kemampuan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan dengan cepat atau daya tanggap, merupakan kemampuan instansi yang dilakukan oleh langsung pegawai untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Termasuk didalamnya jika

terdapat kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, maka pihak penyedia jasa harus berusaha untuk memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Tolak ukur ini menekankan pada perhatian dan kecepatan pegawai yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen yang akan peneliti nilai pada pelayanan Puskesmas banjar serasan terdiri dari kesigapan pegawai dalam melayani pelanggan, kecepatan pegawai dalam melayani pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan. Untuk itu peneliti melakukan wawancara kepada kepala puskesmas, petugas dan pasien mengenai *responsiveness* atau daya tanggap petugas kepada pasien, Melihat dari hasil wawancara terhadap pasien, untuk masalah *responsiveness* dapat disimpulkan rata-rata pasien mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan Puskesmas banjar serasan lama dalam melayani pasien, sehingga kelihatan ada unsur ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien. sedangkan kepala puskesmas dan petugas mengatakan sebaliknya. Dari analisis mengenai *Responsiveness* pegawai puskesmas Banjar Serasan masih terdapat kekurangan dalam pelayanannya. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan masih ada rasa ketidakpuasan pasien mengenai daya tanggapnya sehingga menghasilkan pelayanan yang lambat. Pasien masih

harus mencari petugas puskesmas untuk periksa dan pelayanan loket lama. Berdasarkan pembahasan mengenai kualitas pelayanan di Puskesmas Banjar Serasan dilihat pada tolak ukur kualitas pelayanan *responsiveness* (daya-tanggap) diatas. Maka peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Banjar Serasan belum dapat dikatakan berkualitas.. Hal tersebut dikarenakan adanya keluhan-keluhan pasien akan kecepatan pelayanan yang diberikan petugas. Selain itu, menurut pengamat peneliti puskesmas banjar serasan dalam menanggapi keluhan pasien masih belum efisien.

## 2. Courtesy (Sikap)

Sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keluhan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi. Tolak ukur ini menekankan kepada sikap atau perilaku sopan santun dan ramah yang diterapkan langsung oleh pegawai kepada pasien. Senyum, tutur kata, gerak-gerik dan sebagainya merupakan bagian dari usaha memberikan pelayanan yang baik.

kesehatan yang berkualitas, karna sikap yang ramah sopan yang nantinya akan menimbulkan rasa percaya pasien bahwa petugas kesehatan menunjukkan kompetensi yang dimiliki dan membuat pasien ingin kembali lagi berobat. Maka

dari itu, untuk menilai sejauh manakah petugas kesehatan dapat menunjukkan sikap dan kemampuan yang dapat membangun kepercayaan dan kesetiaan pasien, peneliti melakukan wawancara kepada beberapa pasien puskesmas dan Kepala Puskesmas beserta petugas. Dari hasil pengamatan dan wawancara mengenai *Courtesy* yang diberikan Puskesmas Banjar Serasan dalam pelayanan kepada pasien menunjukkan bahwa indikator untuk *Courtesy* ini belum berjalan atau belum diterapkan dengan baik. Hal itu terbukti dengan pasien masih merasa kurangnya keramahan dan kesopanan petugas puskesmas dengan pasien, petugas puskesmas masih berbicara kepada pasien dengan kasar, kurang ramah. seharusnya petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan harus ramah dan bersahabat kepada pasien sehingga para pasien merasa nyaman.

### 3. Tangible (Bukti Langsung)

Bukti fisik dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan dalam segi fasilitas fisik berupa gedung Puskesmas Banjar Serasan, peralatan yang menunjang kegiatan pelayanan kesehatan kepada pasien, personil atau pegawai dan komunikasi yang diberikan petugas terhadap pasien Puskesmas Banjar Serasan. Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan yang dilakukan Puskesmas

Banjar Serasan fasilitas fisik, personil/pegawai, peralatan kesehatan yang digunakan dan komunikasi merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang proses pelayanan kesehatan terhadap pasien.

Dalam tolak ukur kualitas pelayanan *tangibles* ini ada empat poin yang akan peneliti nilai mengenai kualitas pelayanan pasien di Puskesmas Banjar Serasan, adapun poin tersebut adalah : a. fasilitas fisik (gedung/ bangunan puskesmas), Menurut wawancara dan pengamatan peneliti di Puskesmas Banjar Serasan memang belum ada ketersediaan lahan parkir untuk pasien, yang ada hanya lahan parkir pegawai, sehingga pasien memarkirkan motor memakan badan jalan. ini merupakan gambar kondisi parkir pasien yang datang ke puskesmas banjar serasan, Sedangkan untuk kondisi gedung puskesmas menurut pengamatan peneliti sudah cukup baik dan layak untuk digunakan. kondisi fasilitas fisik ini merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang pelayanan.

b. Peralatan, Selanjutnya untuk menunjang proses pelayanan kepada pasien diperlukan peralatan dalam pelayanan. Pada dasarnya peralatan kesehatan yang dimiliki puskesmas banjar serasan masih ada yang tidak bisa dioperasikan yaitu alat gigi/dental unit. Kondisi tempat pasien Berdasarkan wawancara dan pengamatan

peneliti, mengenai peralatan kesehatan yaitu alat gigi atau dental unit yang dimiliki puskesmas banjar serasan menunjukkan bahwa adanya kerusakan, tapi pihak puskesmas juga sudah berupaya untuk menanganinya dengan melaporkan ke dinas kesehatan Pontianak.

c. Personil (jumlah dan penampilan pegawai), Kemampuan dalam proses pelayanan juga didukung dengan jumlah petugas kesehatan yang cukup untuk terpenuhinya kualitas pelayanan yang baik. Rasio kunjungan pasien dengan jumlah petugas akan berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang diberikan, selain itu latar belakang pendidikan petugas juga berpengaruh kepada pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. bahwa puskesmas banjar serasan kekurangan pegawai di bagian administrasi. dan juga pengamatan peneliti selama penelitian, sesuai dengan daftar tenaga kerja puskesmas banjar serasan di keadaan pegawai dapat terlihat bahwasannya puskesmas banjar serasa tidak ada dokter gigi, hal ini juga dapat berpengaruh akan kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat menjelaskan bahwa Pegawai Puskesmas paling sedikit terdiri atas :

a. Dokter atau Dokter Layanan Primer

- b. Dokter Gigi
- c. Perawat
- d. Bidan
- e. Tenaga Kesehatan Masyarakat
- f. Tenaga Kesehatan Lingkungan
- g. Ali Teknologi Laboratorium Medik
- h. Tenaga Gizi dan
- i. Tenaga Kefarmasian

Bedasarkan peraturan tersebut dapat kita lihat bedasarakan tabel jumlah tenaga kerja memang puskesmas banjar serasan belum memiliki dokter gigi dan dapat dikatakan kurangnya jumlah pegawai yang dimiliki puskesmas, selain itu, penampilan petugas, Penampilan pegawai Puskesmas Banjar Serasan menurut pasien dalam memberikan pelayanan sudah baik dari segi penampilan. Dengan demikian, untuk hal penampilan Puskesmas Banjar Serasan telah melakukan langkah yang bagus dalam memberikan kekompakan dalam hal berpakaian.

d. Komunikasi, Terakhir tolak ukur dari tangible ini adalah komunikasi, komunikasi sangatlah penting dalam pelayanan, komunikasi dapat mengindikasikan berhasilnya kualitas pelayanan yang diberikan. Komunikasi dilingkungan puskesmas juga diyakini sebagai modal utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada pasien. Dalam sebuah komunikasi respon yang baik dari pihak penyedia layanan kepada

pengguna akan sangat berpengaruh sekali dalam menunjukkan sebuah perhatian kepada pasien, Namun, untuk mengukur apakah upaya petugas kesehatan tersebut sudah terlaksana dengan baik dan maksimal. Maka peneliti melakukan wawancara kepada pasien selaku penerima jasa pelayanan tersebut. Untuk mendapatkan informasi lebih dalam mengenai sejauh mana petugas kesehatan dapat memberikan perhatian dan komunikasi dengan baik, Dari hasil wawancara kepada pasien dan pegawai puskesmas mengenai komunikasi adanya ketidak sesuaikan pernyataan petugas yang memberikan pelayanan dengan pasien yang menerima pelayanan, pasien menyatakan bahwa komunikasi yang diberikan masih kurang memuaskan sedangkan pegawai berkata bahwa selalu menjalankan komunikasi yang baik.

Bedasarkan pembahasan dan pengamatan yang dilakukan peneliti mengenai tolak ukur kualitas pelayanan tangible diatas didasarkan pada fasilitas fisik, peralatan, personil (jumlah dan penampilan pegawai) dan komunikasi. Maka, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Banjar Serasan belum cukup baik.

## E. KESIMPULAN

Bedasarkan hasil penelitian maka peneliti dalam pembahasan mengenai kualitas pelayanan pasien di Puskesmas Banjar Serasan Kelurahan Banjar Serasan Kecamatan Pontianak Timur yang dilihat dari Tolak Ukur Kulaitas Pelayanan yaitu, *Realible*, *Competensce*, *Credibility*, *Security*, *Acces*, *Communicaion*, *Understanding the Customer*, dan lebih memfokuskan kepada *Responsiveness* (daya tanggap), *Courtesy* (sikap) dan *Tangible* (bukti langsung) mengenai pelayanan yang diberikan belum maksimal. Hal tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Responsiveness* (daya tanggap) dalam hal ini puskesmas banjar serasan belum sepenuhnya terselenggara dengan baik dan masih terdapat permasalahan dalam penanganan dan pelaksanaanya. Pasien masih merasa kurang puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut karena petugas puskesmas banjar serasan belum sepenuhnya sigap dalam bekerja, sering meninggalkan ruangnya saat jam bekerja atau masih mengobrolkan hal yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan sehingga pelayanan yang diberikan lambat.
2. *Courtesy* (sikap) bedasarkan hasil penelitian untapak sikap dari pegawai

puskesmas banjar serasan ini pasien masih kurang nyaman dengan pelayanan yang diberikan karena pegawai puskesmas melayani masih kurang senyum, kurang ramah dan dan kasar dalam pberkomunikasi kepada pasien.

3. *Tangible* (bukti langsung) berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa hal ini masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaannya. Penyebab belum terpenuhi hal ini yaitu belum adanya fasilitas parkir bagi pasien yang datang, peralatan kesehatan penunjang pelayanan yang rusak yaitu alat gigi/ dental unit, personil atau pegawai yang kurang untuk bagian administrasi dan komunikasi yang belum berjalan dengan baik antara petugas dengan pasien.

## F. SARAN

Bedasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti akan memberikan beberapa saran untuk Puskesmas Banjar Serasan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Adapun saran yang ingin disampaikan peneliti berdasarkan tolak

ukur kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Pertama *Responsiveness*, petugas puskesmas haruslah tanggap dan selalu sigap cepat dalam melayani dengan selalu berada diruangan masing-masing atau standby di ruangan masing-masing tanpa meninggalkan ruangan saat jam bekerja, kurangi berbicara atau ngobrol saat jam bekerja. Selalu berusaha tanggap akan adanya pasien yang datang berobat.
2. Kedua *Courtesy*, yaitu meningkatkan sikap ramah, sopan santun dalam penyelenggaraan pelayanan kepada pasien, kurangi berbicara yang kasar dan s mempunyai sikap empati kepada pasien yang datang agar pasien merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh para petugas.
3. Ketiga *Tangible*, yaitu fasilitas fisik, memperbaiki atau menata kembali lahan parkir pegawai sehingga pasien bisa memarkirkan di lahan parkir pegawai sehingga tidak memakan badan jalan, peralatan salah satunya alat gigi atau dental unit yang rusak harus segera diperbaiki atau diganti yang baru sehingga pasien yang datang bisa mendapatkan pelayanan poli gigi dengan baik. Personil, kurangnya tenaga administrasi perlunya penambahan dalam bagian tersebut. Komunikasi harus berjalan dengan

baik, di apotik haruslah dijelaskan dengan detail obat-obat yang diberikan dan jalinlah komunikasi dengan baik terutama sopan, ramah sehingga pelayanan lebih baik kedepannya.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2004. *Service, Quality, & Satisfaction*. PT. Andi. Yogyakarta

Trihono. 2005. *Arrimes Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. Jakarta: Sagung Seto

Wahyuningsih. 2009. *Dasar-Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat Kebidanan*. Yogyakarta : Fitramaya

Widodo, Joko. 2010. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang : Bayu Media Publishing

## G. REFERENSI

Barata, Atep A. 2000. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: UI Press.

Ismail, Dkk. 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang : Averroes Press.

Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Indeks.

Lukman, Sampara. 2003. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.

Moleong, Lexy. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Pasolong, Harbani, 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Cv. Alfabeta.

Ratminto, Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Gadjahmada universitas Yogyakarta.

Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*, Bandung : Refika Aditama

Sinambela, L.P, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta : Bumi Aksara

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung. PT Rafika Aditama

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : Penerbit Andi

### Peraturan Pemerintah :

Peraturan Menteri dan Kesehatan RI No. 75 Tahun 2014. Tentang Puskesmas

Depkes RI. 2009. Sistem Kesehatan Nasional

Depkes RI. 2007. Direktorat Jendral Bina pelayanan Medik Standar Minimal Pelayanan Kesehatan Gigi Puskesmas.

Keputusan MENPAN No.25 Tahun 2004 tentang Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Keputusan MENPAN No.63 Tahun 2004 tentang Hakikat Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN No.81 Tahun 1993 tentang Kriteria Kualitas Pelayanan

Kepmenkes RI No.128/Menkes/SK/II/2004 tentang kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat. Depkes RI

### Sumber Lainnya :

Profil Puskesmas Banjar Serasan Tahun 2015



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI  
 KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai civitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : DIAN SARIE  
 NIM / Periode lulus : E0112058 I III  
 Tanggal Lulus : 21 Februari 2017  
 Fakultas/ Jurusan : Fisip / ~~IA~~ IA  
 Program Studi : IAN  
 E-mail address/ HP : dian260994@yahoo.co.id / 089669647685

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa *Publika* \*) pada Program Studi *IAN* Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul\*\*):

*Kualitas Pelayanan Pasien di Puskesmas Banjar Serasan Kelurahan Banjar Serasan Kecamatan Pontianak Timur*

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- Secara *fulltex*
- content* artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengesahkan, disetujui  
 Pengelola Jurnal *Publika*  
  
 Br. Pardi, MAB.  
 NIP. 1972052002121003

Dibuat di : Pontianak  
 Pada tanggal : 18 Mei 2017

DIAN SARIE  
 NIM. E0112058

Catatan :  
 \*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing  
 (*Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique*)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)