

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS TELAGA BIRU KECAMATAN PONTIANAK UTARA

Oleh:
ERVI YUNI ASTUTI WIDODO
NIM. E21112004

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2017
E-mail : erviyuni3@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis kualitas pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Telaga Biru Kecamatan Pontianak Utara. Judul skripsi ini diangkat berdasarkan permasalahan yang terjadi terkait dalam pelayanan yang diberikan puskesmas kepada masyarakat. Pelayanan informasi yang diberikan masih belum maksimal, ketepatan waktu yang masih kurang memuaskan, perilaku pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Parasuraman, Zeithaml & Berry tentang 5 indikator kualitas layanan meliputi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas layanan kesehatan meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. Berdasarkan atas wawancara dan hasil observasi bahwa kualitas layanan belum memenuhi harapan.

Kata-kata Kunci: Kualitas, Pelayanan dan Puskesmas.

Abstract

Research this aims to describe and analyze the quality of health services in the Telaga Biru Puskesmas Kecamatan Pontianak Utara. The title of this thesis was raised based on the problems that occurred related to the services provided by the puskesmas to the community. Information services provided are still not maximized, the timeliness is still less satisfactory, the behavior of services provided. This research uses descriptive type with qualitative approach. The theory used in this research is Parasuraman Theory, Zeithaml & Berry about 5 indicators of service quality include *tangibles* (physical evidence), *reliability*, *responsiveness*, *assurance* and *emphaty* (empathy). The results of this study indicate that the overall quality of health services include dimensions *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. Based on the interviews and observation results that the quality of service has not met expectations.

Keywords: Quality, Service and Puskesmas.

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Tuntutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik berkembang seiring dengan berkembangnya kesadaran bahwa warga berharap memiliki hak untuk dilayani dan juga mengontrol kegiatan pelayanan. Ketika pelayanan publik berkembang dengan baik maka akan tercipta kepuasan pelanggan yang baik pula. Pelayanan publik yang baik ditandai dengan meningkatnya stabilitas negara dan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap negara. Untuk menjawab persoalan tersebut, sangat perlu sekali untuk memonitor bagaimana persepsi kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Berdasarkan keputusan MenPan No. 81 tahun 1993, yang disempurnakan dengan Kep. No. 63 tahun 2003, definisi pelayanan umum adalah:

“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan BUMN dan BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”..

Puskesmas Telaga Biru sebagai Badan Pelayanan Umum Daerah (BLUD) atau setingkat dengan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) memiliki peran penting dalam pembangunan kesehatan masyarakat khususnya masyarakat Kecamatan Pontianak Utara. Tugas rutin dari puskesmas yaitu promosi kesehatan seperti promosi kesehatan di setiap sekolah untuk mengajak anak murid sekolah hidup bersih dengan membeli makanan yang baik dan mencuci tangan sebelum makan dan kemudian memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Oleh karena itu, Puskesmas harus mampu menciptakan suasana pelayanan yang kondusif dan menyenangkan bagi masyarakat. Puskesmas telaga biru sudah mengusahakan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Informasi melalui sosialisasi yang diberikan akan sangat bermanfaat bagi masyarakat. Karena dengan sosialisasi tersebut masyarakat akan mengetahui langkah apa yang harus dilakukan dalam pencegahan penyakit.

Selain itu ada beberapa penyakit yang banyak di keluhkan oleh masyarakat ketika berobat ke puskesmas dengan penyakit yang sama setiap tahunnya, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Table 1.1
Daftar Nama Penyakit Periode
Tahun 2014-2015

NO	NAMA PENYAKIT	TAHUN 2014	TAHUN 2015
1	ISPA	2965	3712
2	GASTRITIS	923	1302
3	REMATIK	862	1113
4	Batuk (ispa lainnya)	795	1051
5	Infeksi Kulit	553	684

Sumber : Puskesmas Telaga Biru, Agustus 2016

Dari table 1.1 diketahui bahwa penyakit yang paling banyak di keluhkan oleh masyarakat di sekitar puskesmas di tahun 2015 meningkat. Hal tersebut memberikan perhatian untuk puskesmas yang berdomisili di dekat masyarakat sekitar yang mengeluh penyakit tersebut. Sesuai dengan peran dan fungsi puskesmas yaitu mencegah, mengobati, melayani harus ada tindakan agar penyakit tersebut tidak selalu muncul di masyarakat atau angka penyakit tersebut masyarakat harus menurun. Hal ini juga harus di perhatikan di puskesmas untuk memberikan pelayanan yang efisien dan sesuai dengan fungsi dan peran puskesmas tersebut.

Kemudian adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap waktu pelayanan dimana terdapat keluhan masyarakat dari pelayanan yang di berikan.

Menurut data yang di peroleh dari Dinas Kesehatan Kota Pontianak, dalam waktu pelayanan yang diberikan masih terdapat kekurangan. Hal ini di lihat dari nilai yang di proleh oleh Puskesmas Telaga Biru.

Kemudian masalah yang ada dilapangan yaitu tentang perilaku pelaksanaan pelayanan terhadap pasien. Masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan, karena adanya keluhan tentang pelayanan yang diberikan. Pegawai Puskesmas Telaga Biru berjumlah 22 orang. Dengan jumlah pegawai yang cukup, seharusnya dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Karena dalam standar jumlah pegawai di Puskesmas adalah 22 orang.

Berdasarkan fenomena di atas, menunjukkan bahwa konsistensi pelayanan diberikan masih belum akurat. Tugas dan tanggungjawab para pegawai adalah memberikan informasi sosialisasi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, agar penyakit yang sering berulang dapat dicegah dan pelayanan yang diberikan dapat memuaskan bagi masyarakat.

Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian identifikasi masalah, fokus penelitian dalam penelitian ini adalah Pelayanan

Kesehatan di Puskesmas Telaga Biru Kecamatan Pontianak Utara.

Rumusan Permasalahan

Rumusan permasalahan penelitiannya adalah “Bagaimana Pelayanan kesehatan yang diterapkan di Puskesmas Telaga Biru Kecamatan Pontianak Utara?”.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

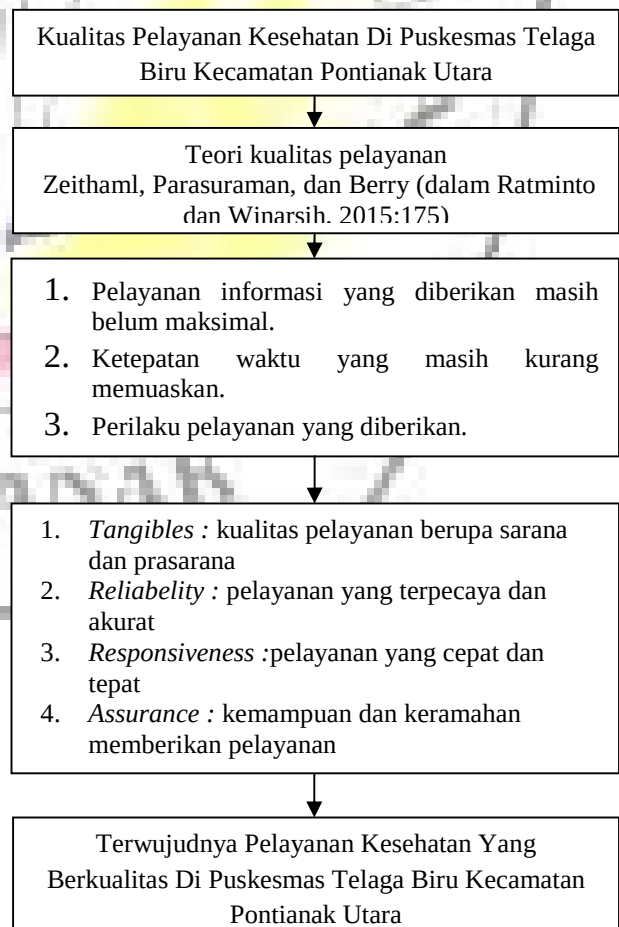
1. Untuk mengetahui pelayanan informasi yang diberikan masih belum maksimal.
2. Untuk mengetahui ketepatan waktu yang masih kurang memuaskan.
3. Untuk mengetahui perilaku pelayanan yang diberikan.

B. KAJIAN TEORI

Kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml & Berry tentang 5 indikator kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangibles*), realibilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan

deskriptif dengan tujuan melukiskan dan mendeskripsikan atau menggambarkan objek yang diteliti melalui data primer dan sekunder berdasarkan fakta yang ada di lapangan. Dengan permasalahan yang ada, di harapkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Telaga Biru dapat menjadi lebih baik dan memberikan kepuasan dan kenyamanan terhadap pasien selaku pengguna jasa pelayanan. Adapun kerangka pikir yang di buat untuk mempermudah memahami alur penelitian ini dari sebuah proses penelitian dapat di lihat pada gambar berikut ini:

Gambar 2.1
KERANGKA PIKIR



C. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian deskriptif dengan metode pendekatan kualitatif. Tempat dan waktu penelitian dilaksanakan di Puskesmas Telaga Biru Kecamatan Pontianak Utara. Subjek penelitian ini adalah keseluruhan komponen yang terdapat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Telaga Biru. Dalam penelitian ini yang digunakan sebagai instrument pengumpulan data yaitu wawancara dan observasi, di mana peneliti harus mengumpulkan data yang valid dan akurat dengan terlibat langsung dengan masyarakat serta untuk memudahkan pengumpulan data, peneliti juga dilengkapi dengan alat-alat pengumpul data yang telah disiapkan sebelumnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam upaya memperoleh data adalah dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, aktivitas dalam analisis data terdiri dari 5 tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, display data, verifikasi dan penegasan kesimpulan, serta meningkatkan keabsahan hasil. Sedangkan untuk mendapatkan validitasnya menggunakan triangulasi sumber dan teknik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam memenuhi keinginan masyarakat akan pelayanan yang baik maka ada standar pelayanan yang harus diterapkan di instansi. Dalam Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Ratminto dan Winarsih, 2015:175) :beberapa macam untuk menilai dimensi pelayanan.

Tangibles (Bukti Langsung)

Tangibles (Bukti Langsung), yang ditandai dengan penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti perlengkapan atau peralatan yang menunjang pelayanan. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Puskesmas Telaga Biru menjelaskan mengenai bukti langsung pelayanan kepada masyarakat sebagai berikut:

“Bukti langsung pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat yakni dilihat dari kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh petugas atau pegawai-pegawai kami”

Selain itu seperti yang disampaikan juga oleh petugas KIA dalam wawancaranya menjelaskan bahwa:

“Untuk hasil dari pelayanan yang kami berikan berdasarkan kemampuan yang kami berikan itu tergantung pasien-pasien yang berobat ke puskesmas ini karena yang menilai langsung dari hasil atau bukti langsung suatu pelayanan adalah masyarakat itu sendiri”.

Hal senada juga yang disampaikan oleh petugas apoteker kepada peneliti mengenai bukti langsung pelayanan kepada pasien dan masyarakat yakni:

“Sejauh ini apa yang kami berikan merupakan bukti langsung yakni kami memberikan pelayanan kepada pasien dan masyarakat sesuai dengan kebutuhan mereka”.

Menurut hasil pengamatan peneliti, ruangan yang ada di puskesmas kurang memadai. Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti masih sempitnya ruangan yang ada di puskesmas ini yakni hanya berukuran 4x4 meter saja. Karena di dalam ruang yang ada misalnya ruangan poli umum dalam ruangan yang berukuran masih sangat kecil ini terdapat meja dan kursi dokter serta kasur dan kursi pasien untuk tempat pemeriksaan pasien tersebut.

Reliability (keandalan)

Menurut Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Ratminto

dan Winarsih, 2015:175) *reliability* bermakna kemampuan memberi pelayanan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada masyarakat.

Pelayanan Pegawai Yang Cepat / Tepat Waktu

Dalam memberikan pelayanan di ruang unit tata usaha petugas yang ada harus dapat melayani pasien dengan sigap, petugas dituntut cepat dalam memberikan pelayanan. Dalam memberikan pelayanan yang ada di ruang unit tata usaha sudah cukup baik kecepatan petugas dalam menggunakan dalam menggunakan alat bantu komputer yang ada di puskesmas.

Dari hasil penelitian melalui wawancara dengan Kepala Puskesmas Telaga Biru menyatakan kepada peneliti bahwa:

“Puskesmas Telaga Biru sudah memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik dan sesuai dengan prosedur pelayanan puskesmas pada umumnya. Tetapi terkadang masih ada pegawai yang datang terlambat”.
(wawancara agustus 2016).

Hal senada juga yang telah dijelaskan petugas apoteker menyatakan kepada peneliti bahwa:

”Kami selalu berusaha memberikan pelayanan kepada pasien dengan sebaik-baiknya sesuai dengan

ketentuan dan prosedur yang ada”

Selain itu, petugas KIA juga menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan petugas KIA selalu melaksanakan tugasnya sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti yang sudah disampaikan kepada peneliti dalam wawancaranya yang menjelaskan bahwa:

“Sudah menjadi kewajiban kami memberikan pelayanan kepada masyarakat, memberikan pelayanan yang baik adalah tujuan kami dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat atas kinerja kami”.

Berdasarkan pernyataan yang telah disampaikan oleh Kepala Puskesmas, Petugas Apoteker dan juga petugas KIA Telaga Biru bahwa pada dasarnya pemberian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah tergolong baik dan sudah sesuai prosedur yang berlaku pada Kecamatan Telaga Biru. Namun, masih terdapat kendala dalam pemberian pelayanan yang diberikan yakni masih terdapatnya pegawai yang datang terlambat sesuai yang telah dijelaskan oleh Kepala Puskesmas kepada peneliti, dan hal tersebut dapat mengganggu pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

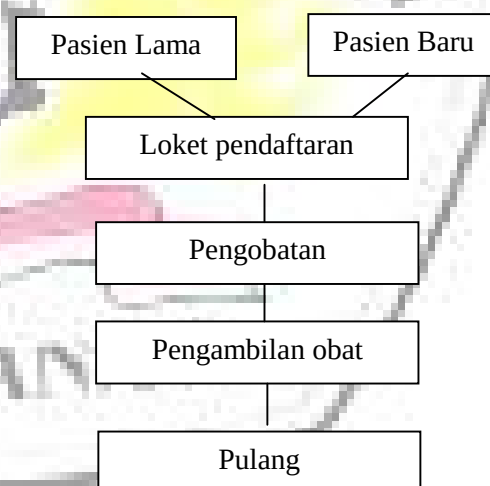
Ketepatan Pelayanan Sesuai Prosedur

Masyarakat pengguna jasa yang ingin memanfaatkan jasa suatu instansi publik dalam hal ini Puskesmas Telaga Biru, tahap awal yang perlu diperhatikan adalah memahami prosedur pelayanan yang ada. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai

Puskesmas salah satunya adalah kemudahan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapannya.

Dengan adanya prosedur akan memudahkan pasien untuk memperoleh pelayanan, baik didalam mengakses ruang perawatan, obat- obatan ataupun pelayanan yang lain serta akan memperlancar proses kegiatan pelayanan. Prosedur dan alur pelayanan disosialisasikan secara jelas melalui tulisan- tulisan yang ditempel di dinding- dinding dan tempat yang strategis di Puskesmas Telaga Biru. Berikut ini alur pelayanan penerimaan pasien rawat jalan di Puskesmas Telaga Biru :

Gambar 4.2
Alur Pendaftaran
Pasien Rawat Jalan



Sumber: Puskesmas Telaga Biru, Agustus 2016

Dari gambar 4.3 diatas dapat diketahui alur pelayanan pasien rawat jalan yaitu masyarakat yang berobat (pasien baru) datang ke puskesmas dengan menunjukkan kartu identitas diri/

KTP ataupun kartu askes bagi yang memiliki. Apabila pasien lama cukup menunjukkan kartu berobat yang diperoleh dari, sedangkan untuk pasien askes (pasien lama) cukup dengan menunjukkan kartu askes pada saat melakukan pendaftaran.

Pegawai Puskesmas selalu siap dalam melayani pasien bila sewaktu-waktu dibutuhkan oleh masyarakat yang berobat/ pasien. Mengenai prosedur dan syarat pelayanan pasien rawat jalan, telah diungkapkan oleh Kepala Puskesmas Telaga Biru sebagai berikut:

“Pasien merupakan tujuan utama kami, maka kami berharap ada kemudahan bagi mereka dalam memperoleh pelayanan. Mengenai alur pendaftaran, sudah ada petunjuk yang sudah ditempel di dinding-dinding (Wawancara, Agustus 2016)

Hal senada juga disampaikan oleh petugas KIA dalam wawancaranya bersama peneliti menyebutkan bahwa:

“Dalam bekerja, tentu kami menggunakan prosedur yang berlaku juga dalam hal memberikan pelayanan kepada pasien dan masyarakat”.

Mengenai alur pendaftaran, pihak puskesmas Telaga Biru sudah memberikan prosedur alur pendaftaran yang sudah ditempel pada dinding, hal tersebut agar masyarakat sebagai penerima pelayanan

dapat dengan mudah memahami dan menyiapkan hal-hal apa saja yang harus dipersiapkan untuk memperoleh pelayanan dengan mudah dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Kemampuan Dan Kecepatan Pegawai Dalam Menanggapi Keluhan Masyarakat

Daya tanggap petugas terhadap pasien memberi gambaran kualitas pelayanan yang diberikan, seberapa jauh respons yang diberikan oleh petugas dalam memberi bantuan kepada pasien dalam mendapatkan pelayanan. Sebagaimana diungkapkan oleh bagian Tata Usaha Puskesmas Telaga Biru sebagai berikut:

“Jika ada keluhan dari pasien, maka kami akan selalu menerimanya dan berusaha untuk menanggapi atau kita tampung untuk kita sampaikan pada pimpinan / kepala puskesmas pada waktu rapat “. (Wawancara,Agustus 2016)

Hal senada juga diungkapkan pegawai puskesmas lainnya berikut ini:

“Keluhan dari pasien selalu kami tanggapi dengan baik dan kami akan memberi penjelasan secara langsung sebisa kami atau mereka dapat menuliskan langsung ke buku pengaduan yang sudah disiapkan”.(Wawancara, Agustus 2016)

Sedangkan penilaian pasien terhadap ketanggapan petugas untuk membantu kesulitan atau keluhan mereka, dapat dilihat dari hasil wawancara dengan pasien F sebagai berikut:

“menurut saya, pelayanan di puskesmas sudah cukup baik. Tetapi terkadang dokter yang bertugas masih ada yang belum hadir atau berhalangan hadir. Jadi, kami harus menunggu”. (Wawancara, Agustus 2016)

Seperti yang disampaikan juga petugas apoteker dalam wawancaranya bersama peneliti menjelaskan bahwa:

“Tentu saja kami tanggap semua pasien dan masyarakat yang akan melakukan pengambilan obat”.

Dari beberapa pernyataan pasien dan petugas apoteker diatas, bahwa petugas di instalasi rawat jalan memiliki daya tanggap cukup baik dan telah sesuai harapan dari pasien yaitu setiap ada pasien yang memerlukan bantuan, informasi ataupun keluhan kemudian petugas puskesmas langsung menanggapi.

Berdasarkan uraian dan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan rata-rata pasien merasa telah mendapat pelayanan yang semestinya. Hal ini dirasakan pasien dari cara petugas

memperlakukan mereka dengan baik dan sabar setiap ada kesulitan dan keluhan. Keadaan ini menunjukkan kesiapan dari petugas dalam memberikan informasi yang diperlukan pasien dengan jelas, berarti petugas telah mampu memberikan pelayanan yang cukup memuaskan pasien.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness (Daya Tanggap). Yang ditandai dengan kesadaran atau keinginan membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat, pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Maka masyarakat bisa dapat secara langsung menyampaikan keluhan atau pengaduannya kepada petugas di loket ataupun petugas lainnya. Selain itu, puskesmas juga menyediakan kotak saran untuk menampung keluhan masyarakat. Mengenai waktu operasional pelayanan Kepala Puskesmas menambahkan sebagai berikut:

“Waktu operasional itu sebenarnya harus dilaksanakan tepat waktu. Tetapi, kita tidak bisa memaksa orang sehingga kadang-kadang pelayanan tertunda sekitar 20-30 menit”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas diatas, bahwa ketentuan jam mulai kerja sudah

ditentukan oleh pihak puskesmas sesuai dengan peraturan yang sudah berlaku. Tetapi, masih terdapat keterlambatan atau ketertundaan pelayanan yang diberikan dan hal tersebut terjadi karena terlambatnya petugas yang datang.

Kemampuan Petugas Membantu Mengatasi Keluhan Masyarakat

Perhatian pribadi salah satu bagian dari upaya untuk menimbulkan rasa saling percaya antara pasien dengan petugas sehingga pasien merasa ada kenyamanan dan kedekatan serta keterbukaan akan membantu terjalinnya komunikasi diantara keduanya. Mengenai jam operasional pelayanan di puskesmas dapat diketahui dari pernyataan pasien F sebagai berikut:

“Setau saya, jam pelayanan puskesmas buka jam 08.00 – 14.00 WIB. Tetapi, pada saat jam 08.00 WIB masih terdapat pegawai yang belum datang.” (Wawancara, Agustus 2016)

Berbeda dengan pernyataan petugas KIA dalam wawancaranya kepada peneliti yang menjelaskan bahwa:

“Kami disini bekerja sesuai dengan peraturan yang ada, jika peraturan menyuruh seluruh pegawai untuk masuk jam kerja pukul 08.00 ya jam segitu juga kami masuk kerja”.

Hal tersebut senada dengan yang disampaikan oleh petugas apoteker kepada peneliti yang menyatakan bahwa:

“Iya kami disini mengikuti aturan jam masuk kerja yang sudah ditentukan”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, masih terdapat keterlambatan petugas pemberi pelayanan masuk kerja, seperti yang disebutkan dalam hasil wawancara diatas bahwa masih ada petugas yang terlambat datang sebelum jam 08.00 WIB. Hal tersebut menggambarkan bahwa masih rendahnya disiplin petugas pemberi pelayanan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Keberadaan Kepala Puskesmas juga menjadi salah satu faktor tingkat kedisiplinan pegawai lainnya. Hal ini menyebabkan pelayanan yang diberikan oleh petugas sedikit terhambat dengan keterlambatan pegawai. Tentu saja dengan keterlambatan pelayanan menjadi keluhan masyarakat. Hal tersebut disampaikan oleh pasien F sebagai berikut:

“Biasanya saya hanya menyampaikan keluhan terkait waktu pelayanan pada pegawai diloket pendaftaran.” (agustus 2016)

Ketika hal ini dikonfirmasi kepada petugas dan mereka menyatakan bahwa dalam memperhatikan dan

mendengar keluhan yang disampaikan oleh pasien selalu diperhatikan dan diusahakan segera diselesaikan. Di Puskesmas Telaga Biru, masyarakat/pasien yang berobat selalu ditangani oleh petugas ataupun dokter yang sesuai dibidangnya (kemampuannya) sehingga pasien tidak perlu khawatir dalam mendapatkan pelayanan dan perhatian dari para petugas puskesmas Telaga Biru meski belum menyeluruh.

Ketersediaan Mekanisme Untuk Menyalurkan Aspirasi dan Keluhan

Dalam memberikan pelayanan ada saja hal-hal yang dikeluhkan baik oleh pegawai itu sendiri maupun masyarakat yang datang. Tidak semua pelayanan dapat memuaskan para masyarakat baik dari sarana, ruangan yang ada, suhu udara dalam ruangan, obat-obatan yang belum lengkap dan sebagainya. Apapun yang menjadi keluhan setiap masyarakat oleh pegawai ditampung jika memang keluhan tersebut dapat segera diatasi maka kami akan menyampaikan keluhan masyarakat kepada kepala puskesmas ataupun koordinaor pelayanan, seperti yang diungkapkan oleh kepala Puskesmas Telaga Biru.

“Untuk setiap keluhan dalam pelayanan kami akan tampung dan akan kami tindaklanjuti. Kami selalu

berusaha sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan, maupun kami tahu kadang-kadang hal tersebut sulit untuk kami realisasikan karena apa yang menjadi keluhan apalagi keluhan tersebut berkaitan dengan pelayanan”.

Selain itu petugas apoteker juga menjelaskan mengenai keluhan pasien ataupun keluarga pasien kepada peneliti dalam wawancara yakni:

“Memang ada beberapa pasien yang mengeluhkan pelayanan disini karena mereka beranggapan bahwa disini minim dan terbatas obat, hal itu kami maklumi karena memang obat disini terbatas”.

Hal senada juga yang disampaikan oleh salah satu bidan di Puskesmas Telaga Biru yang menyatakan bahwa:

“Saya disini bekerja sesuai dengan kemampuan saya dan pelayanan yang saya berikan sesuai dengan kemampuan yang saya punya dalam menangani pasien dan itu saya lakukan semaksimal mungkin”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, bahwa dalam menangani semua keluhan masyarakat pihak Puskesmas Telaga Biru mempunyai caranya sendiri dalam menanganinya yakni dengan menampung semua keluhan dari

masyarakat dan menindak lanjutinya kemudian.\

Emphaty (Empati)

Emphaty (empati), yang ditandai tingkat kemauan pemberian layanan melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat. t.

Kepedulian Pegawai Terhadap Kebutuhan Pelayanan Masyarakat

Dari hasil wawancara dan observasi kualitas pelayanan kesehatan dilihat dari dimensi empati sudah terlaksana dengan baik ditunjukkan dengan petugas di puskesmas Telaga Biru berusaha memahami kebutuhan pasien dalam memberikan pelayanan serta menerima keluhan-keluhan dari pasien.

Berdasarkan wawancara kepada kepala Puskesmas Telaga Biru mengungkapkan:

“Rasa empati terhadap masyarakat dalam pelayanan cukup baik dimana diungkapkan oleh kepala puskesmas Telaga Biru. Masyarakat dalam mendapat pelayanan yang khusus jika menyampaikan keluhan terhadap apa yang mereka alami dan selalu berusaha memberikan yang terbaik akan kebutuhan pelayanan masyarakat”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, rasa empati terhadap masyarakat dalam pelayanan sudah cukup baik, hal tersebut seperti yang telah disampaikan oleh Kepala

Puskesmas Telaga Biru kepada peneliti.

Perhatian Pegawai Terhadap Masyarakat Yang Dilayani

Berdasarkan wawancara dengan salah satu pegawai puskesmas Telaga Biru.

“Beliau mengatakan secara khusus memberikan perhatian kepada masyarakat yang memerlukan pelayanan puskesmas khususnya di puskesmas Telaga Biru, adapun kendala yang biasa beliau rasakan jika banyaknya pasien maka masyarakat diwajibkan menunggu karena keterbatasan pegawai di puskesmas Telaga Biru ini/, ungkapnya”. (wawancara agustus 2016)

Hal senada diungkapkan oleh masyarakat, pasien F mengungkapkan

“Perhatian pegawai disini kurang. Cuma terkadang kalau memang pasien ramai, masyarakat harus menunggu dengan waktu yang cukup lama karena keterbatasan pegawai dan ruang untuk pemeriksaan di Puskesmas Telaga Biru, ungkapnya”. (wawancara agustus 2016)

Pernyataan juga yang disampaikan oleh petugas apoteker mengenai perhatiannya kepada pasien yakni:

“Kami disini selalu berusaha memberikan perhatian kepada pasien dan keluarga pasien

dalam pengambilan obat karena ramah tamah kepada pasien juga merupakan bagian dari kinerja kami”.

Hal senada juga yang disampaikan oleh salah satu petugas KIA kepada peneliti yang menyebutkan bahwa:

“Tentu saja kami selalu memperhatikan pasien-pasien kami dalam melakukan pengobatan di puskesmas ini”.

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa masih rendahnya perhatian yang diberikan kepada pasien. Selain itu, ketersediaan ruang tunggu pasien pada saat musim penyakit yang masih sangat terbatas.

Assurance (Jaminan)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi masyarakat terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

Pengetahuan Pegawai Dalam Memberi Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan pengetahuan pegawai cukup baik, dikarenakan pegawai di Puskesmas Telaga Biru merupakan tamatan ilmu

kesehatan, keperawatan dan sebagainya seperti yang diungkapkan kepala puskesmas Telaga Biru.

Berdasarkan wawancara kepada kepala puskesmas Telaga Biru, beliau mengatakan

“Dengan jumlah tenaga kerja yang ada sebisa mungkin pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan berjalan baik karena mereka sudah mempunyai pendidikan tentang pelayanan kesehatan sebelumnya, ungkap kepala puskesmas Telaga Biru”. (Wawancara Agustus, 2016)

Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan

Seperti yang disampaikan oleh Kepala Puskesmas Telaga Biru kepada peneliti yang menjelaskan bahwa:

“Kami disini memanfaatkan semua kemampuan pegawai-pegawai dan tenaga kerja kami yang ada disini, karena jika dilihat dari segi pendidikan mereka kami rasa tidak ada masalah karena mereka mempunyai ilmu dan kemampuan mereka dibidangnya masing-masing”.

Selain itu, terdapat pasien yang menjelaskan kepada peneliti mengenai kemampuan pegawai dalam memberikan

pelayanan di Puskesmas Telaga Biru yakni:

“Sejauh ini ya pelayanan yang diberikan pihak puskesmas sudah lumayan baik namun ada beberapa pegawai yang memang kurang perhatian dalam memberikan pelayanan”.

Hal senada juga yang disampaikan oleh perugas KIA dan petugas Apoteker yang menjelaskan kepada peneliti sebagai berikut:

“Kami sebagai petugas KIA dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang kami punya”.

“Kami disini kerja tidak sendiri, jadi selaku petugas apotek kami selalu berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin”.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan-pengamatan peneliti dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Telaga Biru dilihat dari dimensi jaminan cukup berjalan dengan baik tetapi masih terdapat kekurangan sumber tenaga kesehatan yang lebih profesional lagi artinya bahwa puskesmas belum bisa memberikan jaminan secara maksimal kepada pasien. Namun petugas puskesmas yang ada berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien walaupun terkadang jika

terlalu sibuk kurang memperhatikan pasien yang datang. Hal itu terbukti dengan kesopanan dan keramahan pegawai puskesmas dengan pasien.

Kondisi Lingkungan Dalam Pelayanan

Kerusakan lingkungan cenderung meningkat akibat bertambahnya penduduk dan upaya upaya pemanfaatan sumber daya alam tanpa disertai upaya pelestarian fungsi lingkungan. Upaya pelayanan kesehatan di puskesmas memberikan retribusi yang cukup besar dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat karena fungsi utama puskesmas lebih ditekankan pada upaya promotif dan preventif. Didalam lingkungan Puskesmas Telaga Biru cukup baik. Untuk kondisi disekitar puskesmas masih banyak pepohonan rindang.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Pada penelitian ini menunjukan bahwa hanya pada daya tanggap dan fasilitas pendukung untuk memberikan pelayanan yang masih kurang baik. Maka dari itu daya tanggap dan failitas dalam meberikan pelayanan kepada masyarakat harus lebih ditingkatkan agar pelayanan yang di berikan kepada masyarakat dapat berkualitas dan masayarakat merasa puas.

E. REFERENSI

Bungin, Burhan, 2003. *Analisis Data penelitian kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Pengumpulan dan Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Gaspersz, V. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: Gramedia. Kencana, Inu. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Moleong, Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Moenir, H.A.S. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Ratminto & Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*.

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Jakarta: CV Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Widodo, Joko, 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.

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

Rusli, Budiman. 2013. *Kebijakan Publik: Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*. Hakim Publishing.

Sinambela, Lijan Poltak dkk, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sumber Peraturan:

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Sumber Internet:

Teori: Pusat Kesehatan Masyarakat/Puskesmas, <http://duniapintardancemerlang.blogspot.com/>

Definisi, Fungsi, Tujuan dan Tugas Puskesmas <http://wikimedy.blogspot.com/>

Karya Akademis :

Jilawati. 2013. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Sajikan Besar Kabupaten Sambas*.



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 : Ervi Yuni Astuti Widadodo
NIM / Periode lulus : E21112004 /
Tanggal Lulus : 10-04-2017
Fakultas/ Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Ilmu Administrasi Negara
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
E-mail address/ HP : erviyuni3@gmail.com / 085252686221

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1),
menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ervi Yuni Astuti Widadodo *) pada
Program Studi Ilmu Administrasi Negara 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 Kesehatan Di Puskesmas Telaga Biru
Kecamatan Pontianak Utara

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 *fulltext*

☒ *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.



Dibuat di :
Pada tanggal :

Ervi Yuni Astuti Widadodo
NIM. E21112004

Catatan :

*tuliskan 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)