

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SIMPANG EMPAT KECAMATAN TANGARAN KABUPATEN SAMBAS

Oleh:

AYU^{1*}

NIM. E1011151031

Dr.Isdairi, M,AB², Joko Triyono, SE, M,Si²

*Email: ayuliswanto@gmail.com

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Dosen Program studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Simpang Empat Kecamatan Tangaran Kabupaten Sambas. permasalahan yang terjadi terkait dalam pelayanan yang diberikan puskesmas kepada pasien yaitu Sarana dan prasarana penunjang pelayanan puskesmas masih belum sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur) seperti gedung yang kecil, ruang tunggu yang sempit, lahan parkir yang sempit membuat pengunjung susah untuk memarkirkan kendaraan serta tenaga kesehatan yang kurang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. hasil penelitan ini menunjukkan bahwa dimensi berwujud (*tangibles*) masih terdapat kekurangan seperti gedung yang kecil, ruang tunggu yang sempit, lahan parkir yang sempit membuat pengunjung susah untuk memarkirkan kendaraan. Tenaga kesehatan yang kurang yaitu dokter gigi, analis apoteker, dan dokter gizi. Dimensi keandalan (*reability*) ini dapat dilihat dari ketepatan waktu para petugas yang sudah datang awal dalam memberikan layanan sudah sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Prosedur pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan kesehatan yang ada. Sedangkan dimensi daya tanggap (*responsiviness*) dari ketanggapan petugas selalu berusaha dan tanggap dalam melayani keinginan pasien, ada juga beberapa petugas yang tidak aktif dalam membangun komunikasi terhadap pasien. Usaha dari pihak petugas puskesmas untuk tangggap terhadap berbagai keluhan masyarakat sudah cukup baik. Sarannya dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Simpang Empat Kecamatan Tangaran Kabupaten Sambas.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Kesehatan, Puskesmas

QUALITY OF HEALTH SERVICE AT SIMPANG EMPAT COMMUNITY HEALTH CENTER IN TANGARAN SUB-DISTRICT OF SAMBAS REGENCY

AYU^{1*}

NIM. E1011151031

Dr.Isdairi, M.AB², Joko Triyono, SE, M,Si²

*Email: ayuliswanto@gmail.com

1. Student of Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University, Pontianak
2. Lecturer of Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences Tanjungura University, Pontianak

Abstract

The aim of this study is to describe the quality of health services at Simpang Empat Community health center in tangaran Sub-District of Sambas Regency. The problems that occurred related to the service provided by the health center to patients, namely the facilities and infrastructure supporting the health center services are still not in accordance with SOP (Standard Operating Procedures) such as a small building, a narrow waiting room, narrow parking space, making it difficult for visitors to park vehicles and there is also a lack of health workers. This study employed descriptive research with a qualitative approach. The results of this research showed that tangible dimensions still have shortcomings such as small buildings, narrow waiting rooms, narrow parking spaces that make visitors difficult to park vehicles. Insufficient health workers are dentists, pharmacy analysts and nutritionists. This reability dimensions can be seen from the timeliness of the officers who have come early in providing services in accordance with predetermined time. Service procedures are in accordance with existing health service standards. Regarding dimensions of responsiveness, the staff are always trying be responsive in serving the patients; there are also some officers who are not active in establishing communication with patients. The efforts of the Community Health Center staff to respond to various complaints from the community are good enough. Recommendation from this research are among others, the quality of health services should be improved at the Simpang Empat Community Health Center in Tangaran Sub-District of Sambas Regency.

Keywords: Quality, Service Health Puskesmas (Community Health Center)

A. PENDAHULUAN

Era Globalisasi mengakibatkan arus kompetisi terjadi di segala bidang termasuk bidang kesehatan semakin ketat. Untuk mempertahankan eksistensinya, maka setiap organisasi pelayanan kesehatan dan semua elemen didalamnya harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Peningkatan mutu pelayanan juga perlu dilakukan oleh unit pelayanan kesehatan termasuk puskesmas.

Puskesmas sebagai penyelenggara upaya kesehatan tingkat pertama memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat yang secara administrasi berdomisi di wilayah kerjanya. Dengan adanya puskesmas diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan bermutu dengan akses yang mudah dan biaya yang terjangkau (Bappenas, 2009:51).

Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang kesehatan bab 2 Asas dan Tujuan pasal 3 menyatakan bahwa “Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat

kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan secara ekonomis”.

Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dan juga telah ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggung jawab merencanakan, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat.

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka ditiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas (Depkes, 2009:43). Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting

dalam derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak meningkatkan dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Salah satu upaya tersebut yaitu dengan peningkatan ketersediaan dan pemerataan fasilitas pelayanan kesehatan dasar seperti puskesmas di setiap daerah (Bappenas, 2009:55). Pusat kesehatan masyarakat atau biasa disingkat dengan puskesmas adalah unit pelaksanaan teknis Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Keberadaan puskesmas ditengah masyarakat sangatlah penting karena puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Pelayanan kesehatan yang baik yang mampu memberikan oleh penyelenggara pemerintahan secara tidak langsung akan meringankan beban pemerintah.

Puskesmas sebagai unit pelaksanaan

teknis Dinas Kesehatan merupakan salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran penting dalam sistem Kesehatan Nasional. Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku hidup sehat, yang meliputi kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu, hidup dalam lingkungan sehat, memiliki derajat kesehatan yang optimal baik individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Prinsip penyelenggaraan puskesmas meliputi paradigma sehat dengan mengupayakan orang yang sehat tetap sehat.

Pembangunan Kesehatan di Kabupaten Sambas harus disinkronkan dengan Visi Kabupaten Sambas “Terwujudnya Masyarakat Kabupaten Sambas Yang Berakhlakulkarimah, Unggul dan Sejahtera”. Untuk mencapai tujuan tersebut bukan hanya tanggung jawab pemerintah saja tetapi perlu dukungan dan keterlibatan masyarakat.

Puskesmas Simpang Empat Kecamatan Tangaran Kabupaten Sambas merupakan Badan Pelayanan Umum

Daerah (BLUD) Dinas Kesehatan Kabupaten Sambas yang letaknya ditengah-tengah masyarakat dan akses yang mudah dijangkau jika dibandingkan dengan unit kesehatan lainnya, seperti rumah sakit negeri maupun swasta yang letaknya cukup jauh.

Puskesmas Simpang Empat Kecamatan Tangaran resmi menyandang status akreditasi madya (lampiran hal 98). Ini diketahui setelah Kementerian Kesehatan (Kemenkes) RI melalui Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan Komisi Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama mengeluarkan surat pemberitahuan nomor DM.01.01/KAPKTP/3540/2018 pada 17 Desember 2018. Kriteria atau klasifikasi standar penilaian madya ditentukan oleh supervisor, berdasarkan Permenkes No.46 tahun 2015.

Puskesmas Simpang Empat ini membawahi 8 (delapan) Desa yang ada di wilayah kerjanya, yaitu Tangaran, Semata, Simpang Empat, Merpati, Pancur, Arung Parak, Merabuan dan Arung Medang. Puskesmas Simpang empat merupakan satu-satunya puskesmas yang ada di kecamatan tangaran dan puskesmas simpang empat membawahi tujuh

Poskesdes di kecamatan tangaran. Puskesmas Simpang Empat sebagai instansi pemberi pelayanan yang bergerak dibidang kesehatan yang sifatnya vital harus diselenggarakan dengan tepat waktu.

Berdasarkan penelitian, peneliti melihat langsung proses pelayanan kesehatan pada Puskesmas Simpang Empat disertai wawancara terstruktur yang peneliti lakukan baik kepada masyarakat pengguna layanan puskesmas maupun kepada petugas Puskesmas Simpang Empat. Dalam pelayanan Puskesmas Simpang Empat terkait dengan kesediaan puskesmas untuk membantu pengguna pelayanan dan menyelenggarakan pelayanan gawat darurat, sesuai dengan waktu tanggap pelayanan gawat darurat masalah di lapangan ditunjukkan oleh kurangnya daya tanggap pihak puskesmas terhadap waktu pelaksanaan pelayanan gawat darurat, kecepatan pelayanan gawat darurat standar ≤ 5 menit kenyataannya ≥ 7 menit. Pelayanan gawat darurat yang kurang cepat atau waktu tanggap yang menurut pasien dirasa lama dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan gawat darurat. Kepuasan adalah suatu keadaan yang

dirasakan konsumen setelah dia mengalami suatu kinerja atau hasil yang telah memenuhi berbagai harapannya.

Fenomena lain yang ditemukan di lapangan, hasil observasi penelitian terkait dengan aspek Berwujud berupa fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan petugas. sarana dan prasarana yang tersedia belum memadai ditunjukkan oleh kurangnya tenaga kesehatan, tidak adanya mic atau pengeras suara untuk memanggil nomor antrian pasien sehingga ketika petugas memanggil nomor antrian pasien, pasien tidak memberikan respon karena suara petugas tidak terdengar jelas, kursi tunggu masih menggunakan kursi berbahan kayu, serta tidak adanya fasilitas computer dan belum tersedianya pelayanan rawat inap sehingga pelayanan di puskesmas ini hanya menyediakan pelayanan rawat jalan, maka khusus pasien yang membutuhkan pelayanan rawat inap akan dirujuk ke Rumah Sakit Umum Daerah. Fasilitas fisik bangunan Puskesmas Simpang Empat yang sempit terlihat dari ruang tunggu dan ruang balai pengobatan yang disediakan berdekatan tidak seimbang dengan kapasitas pasien menyebabkan kurang nyaman pasien dalam berobat.

Lokasi parkir juga terlihat masih sangat terbatas sehingga mengganggu kenyamanan pasien. Untuk itu peneliti tertarik untuk mengangkat tema dan masalah ini sebagai judul skripsi.

B. KAJIAN TEORI

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Menurut Moenir (1995:16) mengatakan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Sedangkan Menurut Ratminto dan Atik (2012:15-16) kualitas pelayanan merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan.

Untuk 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, Zeithaml parasuraman Berry (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2012:175-176) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 5 dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik yaitu:

1. Berwujud (*tangibles*) merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. secara rinci tangibles meliputi fasilitas fisik, jumlah pegawai, penampilan pegawai, alat atau perlengkapan yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.
2. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan instansi/lembaga untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan. secara rinci meliputi ketepatan tagihan, penyimpanan catatan secara benar, dan ketepatan jadwal.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), adalah kerelaan untuk menolong

customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan pegawai dalam melayani pelanggan, kecepatan pegawai dalam melayani pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan.

4. Jaminan (*assurance*), merupakan pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada *customers*. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi pegawai yang meliputi keterampilan, pengetahuan yang dimiliki pegawai untuk melakukan pelayanan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada instansi seperti reputasi instansi, prestasi dan lain-lain.
5. Empati (*empathy*), adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang di berikan oleh *providers* kepada *customers*. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang di tawarkan oleh instansi komunikasi merupakan kemauan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh

masuk dari konsumen, dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Dari lima dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml parasuraman Berry (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2012:175-176) Peneliti menggunakan tiga dimensi yaitu berwujud (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiviness*) untuk menganalisis hasil penelitian lapangan.

Alasan peneliti menggunakan tiga dimensi yaitu karena dimensi ke empat jaminan (*assurance*) sudah mencakup di dimensi kedua keandalan (*reability*) begitu juga dengan dimensi ke lima empati (*empathy*) sudah mencakup di dimensi ketiga daya tanggap (*responsiviness*).

C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah jenis penelitian deskriptif, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat

yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi, atau tentang kecenderungan yang tengah berlangsung.

Lokasi penelitian ini dilakukan di Puskesmas Simpang Empat Kecamatan Tangaran Kabupaten Sambas. Waktu untuk melaksanakan penelitian ini direncanakan akan dimulai pada pertengahan bulan Mei 2019 hingga selesai tanggal 10 Oktober 2019.

Teknik pemilihan subjek sebagai informan yang peneliti gunakan ialah teknik *purposive sampling* Sedangkan pada teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun Objek dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Simpang Empat Kecamatan Tangaran Kabupaten Sambas.

Teknik analisis data yang digunakan dalam ini menggunakan langkah-langkah seperti yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2012:334) yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi dan penegasan kesimpulan.

Untuk keabsahan data, peneliti menggunakan uji validasi data melalui teknik triangulasi. Sugiyono (2013:125) menerangkan maksud triangulasi dalam

uji validasi data adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan cara dan berbagai waktu. Terdapat tiga jenis triangulasi yang biasanya digunakan dalam penelitian, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan waktu. Jenis triangulasi yang peneliti gunakan yaitu triangulasi teknik pengumpulan data.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Berwujud (Tangible)

Tangible merupakan pelayanan yang diberikan dalam segi fasilitas fisik berupa gedung puskesmas Simpang Empat, penampilan pegawai/petugas kesehatan Puskesmas Simpang Empat sarana dan prasarana dalam menunjang kegiatan pelayanan kesehatan. Dengan demikian bukti langsung/berwujud merupakan satu indikator yang paling konkrit, wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan yang dilakukan puskesmas fasilitas fisik, penampilan pegawai puskesmas dan sarana prasarana kesehatan merupakan salah satu factor penting dalam menunjang proses

pelayanan kesehatan terhadap pasien. Puskesmas Simpang Empat merupakan puskesmas yang sudah menerapkan penampilan pegawai yang baik yakni dengan menggunakan seragam kerja yang telah ditentukan oleh pihak puskesmas Simpang Empat.

Fasilitas fisik pada umumnya dilihat dari segi bangunan atau gedung sesuai instansi atau lembaga pemerintah dan fasilitas yang ada didalam instansi tersebut. Gedung puskesmas dan fasilitas lainnya dapat dikatakan kurang baik dan belum memadai.

Dari hasil pengamatan peneliti, gedung puskesmas Simpang Empat merupakan gedung yang cukup dibilang masih baru dan lebih bagus dari gedung sebelumnya, akan tetapi gedung tersebut masih terbilang kecil untuk menampung pasien yang setiap hari ramai dikunjungi, oleh sebab itu pihak puskesmas berencana untuk merenovasi kembali bangunan puskesmas.

Berdasarkan observasi peneliti yang datang langsung ke Puskesmas Simpang Empat, peneliti melihat kondisi fisik dari segi bangunan Puskesmas Simpang Empat kurang besar dan di dalam ruang tunggu sangat sempit, jarak antara kursi tunggu dengan jalan untuk lalu lalang

pasien dan petugas.

Dari segi sarana dan prasarana sangat kurang, contohnya kursi tunggu masih menggunakan dari bahan kayu seharusnya menurut SOP menggunakan kursi dari bahan besi. Berdasarkan hasil wawancara dan peneliti melihat langsung, menunjukkan bahwa kondisi fisik dari segi bangunan Puskesmas Simpang Empat kurang baik dan dari segi sarana dan prasarana tidak sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur).

Kondisi fisik suatu instansi merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang pelayanan agar pelayanan dapat berjalan dengan baik dimana pelayanan akan berjalan dengan lancar apabila petugas kesehatan dan pasien merasa nyaman dan aman dengan kondisi bangunan yang baik.

2. Keandalan (Reability)

Keandalan (reability) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Keandalan merupakan kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya atau janji yang tawarkan. Kualitas pelayana kesehatan seingkali menjadi masalah ditengah masyarakat

pengguna pelayanan kesehatan, namun penjelasannya seringkali tidak memuaskan sehingga yang memiliki persepsi yang beragam mengenai kualitas pelayanan kesehatan tersebut. Proses pemberi pelayanan ke publik pada dasarnya harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi organisasi yang benar dan telah ditetapkan.

Menurut pengamatan peneliti terkait, jadwal buka, istirahat dan tutup Puskesmas Simpang Empat, untuk jam buka dan istirahat sudah sesuai tetapi jam tutup Puskesmas yang peneliti amati tidak sesuai, peneliti mengamati tulisan "TUTUP" pada pintu Puskesmas Simpang Empat sekitar jam 14.00 Wib yang mana menurut jadwal pelayanan Puskesmas tutup pelayanan jam 17.00 Wib.

Menurut pengamatan peneliti terkait kepuasan pasien Puskesmas Simpang Empat yang peneliti amati dan peneliti bertanya langsung kepada pasien, bahwa pasien sudah cukup puas terhadap pelayanan dari segi medis, tetapi dari segi non medis ada suatu masalah yang membuat pasien kurang nyaman yaitu ruang kursi tunggu yang sedikit dan pemanggilan nomor antian yang tidak

menggunakan mikrofon membuat pasien tidak mendengar nomor antriannya disebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan keempat responden menunjukkan bahwa standar pelayanan terhadap kepuasan pasien sudah cukup baik, yang mana dari pihak puskesmas sudah menyediakan media untuk masyarakat menyampaikan kepuasan atau ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan puskesmas. Media yang digunakan memakai kotak kepuasan dan kotak saran. Kotak saran sudah tersedia di setiap ruangan, tetapi kendala yang dirasakan pihak puskesmas adalah tidak berjalan sesuai dengan mestinya sehingga dari pihak puskesmas akan membenahi media tersebut berikut SOP penilaian kepuasan pasien di Puskesmas Simpang Empat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan keempat responden bahwa pihak puskesmas dalam meningkatkan kompetensi petugas pelayanan kesehatan adalah dengan Salah satunya ada pelatihan dan workshop-workshop yang dilakukan seperti peningkatan kapasitas perawat yang sudah terlaksana, yang belum terlaksana salah satunya in house training imunisasi terus setiap bulan akan ada rapat

untuk evaluasi khusus pelayanan, sekaligus membahas masalah apa yang ada, terkait dengan kompetensi pelatihan yang di berikan seperti pelatihan perawat dan pelatihan bidan di sosialisasikan.

Jadi berdasarkan berbagai penuturan masyarakat menunjukkan bahwa penerimaan pelayanan pasien sudah cepat dan tidak berbelit-belit, alur pelayanan juga jelas. Sikap dokter, perawat dan apoteker sudah cukup baik dalam melayani pasien atau masyarakat, ketanggapan petugas juga cepat dan juga prosedur pelayanan sudah cukup memuaskan. Ada juga beberapa masalah yang dikeluhkan pasien atau masyarakat terkait sarana yaitu kursi tunggu yang kurang atau sedikit.

3. Daya Tanggap (Responsivines)

Daya tanggap merupakan kemampuan instansi yang dilakukan pegawai untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan pegawai yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen.

Jadi komponen atau unsure dari dimensi ini terdiri dari kesiapan pegawai dalam melayani pelanggan, kecepatan

pegawai dalam melayani pelanggan dan menanggapi keluhan pelanggan. Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang di berikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti.

Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut maka kualitas pelayanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan keempat responden menunjukkan bahwa upaya petugas dalam menanggapi keluhan sudah baik, beberapa keluhan yang diterima pihak puskesmas masih tergolong ringan seperti masyarakat mengeluh mengapa pelayanan nya tutup karena jam pelayanan sampai jam 12 tetapi ada pasien yang datang jam 12 lewat tetapi masih petugas layani ataupun biasanya sore masih petugas layani.

Menurut pengamatan peneliti terkait upaya petugas dalam menanggapi keluhan pasien sudah baik, respon yang diberikan petugas terhadap keluhan yang diberikan

ditanggapi dengan baik dan diselesaikan dengan cepat.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan keempat responden menunjukkan bahwa standar waktu daya tanggap pelayanan gawat darurat sudah ada standar operasional prosedur (SOP) yaitu yang tertera di SOP kurang dari 10 menit, tentunya disini daya tanggap atau respon petugas sudah cukup baik karena petugas sudah standby ditempat, jadi begitu ada pasien yang dengan kasus berat dapat di tangani dengan segera.

Namun masih ada beberapa kendala yang dirasakan petugas yaitu pertama tempat begitu datang pasien keluarganya ramai jadi kita untuk bolak balik atau bergerak agak sulit kedua, alat kurang contohnya seperti kasus gawat darurat keracunan atau dia nelan sesuatu puskesmas harus ada alat disaksen atau kubah lambung untuk di puskesmas alat-alat itu tidak ada jadi di puskesmas ini hanya memberikan pelayanan yang misalkan bisa menstabilkan kondisi pasien itu langsung dirujuk karena memang alatnya tidak ada bearti langsung rujuk ke rumah sakit besar.

Sebenarnya bukan karena puskesmas yang tidak mau ada alat itu

cuma kan memang yang pengadaan alat kan dari dinas memang alat-alat seperti itu puskesmas tidak dapat jatah memang rumah sakit yang ada alat itu.

Jadi berdasarkan berbagai penuturan masyarakat menunjukkan bahwa respon atau tanggapan petugas puskesmas terhadap keluhan, ekspresi petugas, sikap petugas dan bagaimana petugas menanggapi keluhan masyarakat sudah cukup baik. Puskesmas Simpang Empat selalu berusaha dan tanggap dalam melayani keinginan pasien atau masyarakat. Sikap dokter, perawat dan apoteker sudah cukup baik.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dalam pembahasan mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Simpang Empat Kecamatan Tangaran Kabupaten Sambas. Yang dilihat dari dimensi berwujud (tangible), keandalan (reability) dan daya tanggap (responsivess). Hal tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dimensi Berwujud (tangible) merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Secara rinci tangibles

meliputi fasilitas fisik, jumlah pegawai. Penampilan pegawai, alat atau perlengkapan yang digunakan unuk menyelenggarakan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa dimensi masih terdapat kekurangan seperti gedung yang kecil, ruang tunggu yang sempit, lahan parkir yang sempit membuat pengunjung susah untuk memarkirkan kendaraan. Tenaga kesehatan yang kurang yaitu dokter gigi, analis apoteker, dan dokter gizi. Tidak ada nya jalur masuk dan keluar membuat pelayanan yang harus cepat menjadi lambat karena jika ada pasien gawat darurat petugas jadi susah untuk mendorong keranjang pasien menuju mobil ambulance.

2. Dimensi Keandalan (reability) merupakan kemampuan instansi/lembaga untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu, ketepatan jadwal dalam memberika pelayanan kepada pasien sudah cukup baik dan terlaksana baik. Hal ini dapat dilihat dari ketepatan waktu para petugas yang sudah datang awal dalam memberikan

layanan sudah sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Prosedur pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan kesehatan yang ada, petugas puskesmas juga berupaya memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan agar mudah dipahami dengan jelas oleh pasien atau masyarakat.

3. Dimensi Daya Tanggap (responsiveness) merupakan kemampuan instansi yang dilakukan oleh pegawai untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Dimensi ini terdiri dari kesigapan pegawai, kecepatan pegawai dalam melayani pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan. Pasien sudah cukup puas dengan dengan kecepatan dan kesiapan petugas, dari segi ketanggapan petugas selalu berusaha dan tanggap dalam melayani keinginan pasien, ada juga beberapa petugas yang tidak aktif dalam membangun komunikasi terhadap pasien. Usaha dari pihak petugas puskesmas untuk tangggap terhadap berbagai keluhan masyarakat sudah cukup baik. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan penyampaian

keluhan pasien secara langsung dan lisan kepada petugas puskesmas.

2. **Saran**

Maka dari hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti akan memberikan beberapa saran untuk Puskesmas Simpang Empat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Adapun saran yang ingin disampaikan peneliti berdasarkan dimensi adalah sebagai berikut:

1. Pada dimensi berwujud (tangible) yaitu dari segi sarana prasarana dan fasilitas fisik yang ada di puskesmas simpang empat kurang memadai seperti gedung yang kecil sehingga perlu direnovasi kemabali, di loket pelayanan tidak ada pengeras suara, kursi masih menggunakan bahan kayu sebaiknya diganti dengan yang besi sesuai standar pelayanan. Kurangnya tenaga kesehatan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga perlu penambahan tenaga kesehatan terutama dokter gigi, dokter gizi, analis dan apoterker.
2. Pada dimensi keandalan (reability) yaitu meningkatkan keandalan petugas puskesmas agar pelayanan

yang diberikan semakin membaik dan dapat memenuhi kepuasan pasien dengan mendisiplinkan petugas dalam bekerja agar diberlakukan atau diterapkan oleh atasan.

3. Pada dimensi daya tanggap (responsiviness) yaitu meningkatkan kualitas sumber daya manusia terutama kesigapan petugas dalam melayani pasien dan selalu siap dalam melaksanakan tugas dan dengan cara pelatihan dan workshop-workshop untuk petugas puskesmas.

F. IMPLIKASI DAN KETERBATAN PENELITIAN

Keterbatasan penelitian yang peneliti alami dalam dalam penelitian ini yang berjudul Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Simpang Empat Kecamatan Tangaran Kabupaten Sambas adalah sebagai berikut:

1. Peneliti kesulitan mewawancarai informan karena kesibukan dari kepala puskesmas simpang empat dan petugas puskesmas yang juga harus mengerjakan pekerjaan dan tugasnya sebagai aparatur pemerintah.
2. Kesulitan lain yang dihadapi peneliti adalah pasien menjadi informan juga ada yang menolak ketika ingin

diwawancarai sehingga informan tersebut menunjuk petugas lain untuk diwawancarai.

3. Keterbatasan lainnya yaitu karena factor peneliti sendiri sebab ini adalah penelitian ilmiah yang pertama kali dilakukan sehingga masih terdapat banyak kelemahan dan kekurangan dalam penelitian ini.

G. DAFTAR PUSTAKA

Sumber Dari Buku

- A Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry. 1988. *“Servqual: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of service Quality”*.Journal of Retailing.
- Azwar, Azrul. 2001. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Azwar, Azrul. 1996. *Menjaga mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bappenas, 2009. *Peningkatan Askes Masyarakat Terhadap Kesehatan Yang Berkualitas*. Jakarta: Bappenas.

Depkes, RI. 2009. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Kotler, 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: edisi kedua belas.

Tanan, 2013. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo*. Jurnal AKK Vol.2 No.3 Hal 15-21.

Hasibuan, Malayu.S.P 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Ratminto, dan Atik Septik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.

Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.

Moenir, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Moleong, lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Septi Winarsih, Atik & Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sumber Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang kesehatan.

Undang-Undang No 5 tahun 2014 pasal 3 tentang Aparatur Sipil Negara.

Permenkes No.46 tahun 2015.