

## PELAYANAN KESEHATAN DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT KECAMATAN EMPANANG KABUPATEN KAPUAS HULU

Oleh :

**AGNES MONICA MERRY DEORNAY<sup>1\*</sup>**

NIM. E1011171005

Joko Triyono<sup>2\*</sup>, Hairil Anwar<sup>2\*</sup>

Email : [ammerrydeornay@student.untan.ac.id](mailto:ammerrydeornay@student.untan.ac.id)

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.

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan penyebab kualitas pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Empanang Kabupaten Kapuas Hulu yang belum optimal. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan menggunakan analisis deskriptif. Penelitian ini menggunakan teori *SERVQUAL* dari Parasuraman, Mary dan Zeithalm (dalam Pasolong, 2019:135) sebagai indikator untuk meneliti pelayanan kesehatan di Puskesmas Empanang, yakni (1) Bukti Langsung (*Tangibles*), fasilitas pendukung yang belum disediakan dan kurangnya tenaga medis, (2) Keandalan (*Reliability*), sudah merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, (3) Daya Tanggap (*Responsiveness*), masyarakat belum cukup merasa puas dengan daya tanggap petugas, (4) Jaminan (*Assurance*), pelayanan kesehatan masih belum dijangkau dengan mudah dan keamanan yang masih belum menjamin, dan (5) Empati (*Emphaty*), masih terdapat petugas yang masih acuh dengan keluhan masyarakat. Saran sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah diharapkan puskesmas dapat menyempurnakan kualitas pelayanan dengan menggenapi peraturan yang berlaku seperti dengan menyediakan sarana dan prasarana sebagai penunjang pelayanan, memenuhi kebutuhan tenaga kesehatan seperti perawat dan dokter umum. Selain itu, selalu memberikan sikap yang ramah kepada masyarakat serta selalu menjamin kepercayaan masyarakat dengan memiliki daya tanggap yang tinggi.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan Kesehatan, Puskesmas, *SERVQUAL*

### ABSTRACT

*This study aims to identify and describe the causes of the not-optimal service quality at the Community Health Center, Empanang Subdistrict, Kapuas Hulu Regency. The method used in this research was a qualitative method using descriptive analysis. This study used the SERVQUAL theory from Parasuraman, Mary and Zeithalm (in Pasolong, 2019:135) as an indicator for researching health services at the Empanang Health Center, namely (1) Direct Evidence (Tangibles), supporting facilities that have not been provided and the lack of medical personnel, (2) Reliability, they are pretty satisfied with the services provided, (3) Responsiveness, the community is not entirely satisfied with the responsiveness of officers, (4) Assurance, health services are still not easily accessible and security that is still not guaranteed, and (5) Empathy, there are still officers who are still indifferent to customers' complaints. Based on the results of this study, the researcher suggests that the Community Health Center should improve the quality of its service by fulfilling applicable regulations such as providing facilities and infrastructure to support services and meeting the needs of health workers such as nurses and general practitioners. In addition, Community Health Center should always provide a friendly attitude to the community and guarantee public trust by having high responsiveness.*

**Keywords:** *Quality of Health Services, Puskesmas, SERVQUAL*



## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik merupakan sebuah kebutuhan yang harus dapat diberikan oleh suatu negara kepada masyarakatnya. Negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanah Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Untuk mencapai tujuan nasional seperti yang tercantum dalam pembukaan UUD 1945 tersebut diselenggarakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangkaian program pembangunan yang menyeluruh terarah dan terpadu. Upaya pembangunan ini diharapkan dapat mewujudkan suatu tingkat kehidupan masyarakat secara optimal, salah satunya ialah peningkatan kesehatan.

Pelayanan publik yang berkualitas khususnya dibidang kesehatan merupakan tolak ukur pemerintah dan masyarakat dalam mewujudkan pembangunan kesehatan di Indonesia. Namun, salah satu tantangan mendesak dalam pembangunan kesehatan dewasa ini adalah bagaimana memastikan ketersediaan dan aksesibilitas layanan kesehatan yang berkualitas dan berkesinambungan bagi masyarakat.

Dalam menyelenggarakan sebuah pelayanan kesehatan, selain mendirikan Rumah Sakit Umum Daerah, pemerintah juga mendirikan Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan dan jasa pelayanan publik dibidang kesehatan bagi masyarakat. Hal ini termuat dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no. 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat menjelaskan bahwa Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Dengan kata lain, Puskesmas melakukan beberapa cara untuk merangsang masyarakat melaksanakan kegiatan dalam rangka menolong dirinya sendiri, memberikan petunjuk kepada masyarakat tentang bagaimana menggali dan menggunakan sumber daya secara efektif dan efisien, memberikan bantuan yang bersifat bimbingan dan rujukan medis kesehatan kepada masyarakat dengan ketentuan tidak menimbulkan ketergantungan, memberikan pelayanan kesehatan langsung kepada masyarakat, bekerja sama dengan sektor bersangkutan dalam melaksanakan program kesehatan.

Puskesmas Empanang termasuk kedalam Puskesmas kawasan di Pedesaan, hal ini didukung oleh letak dan jarak tempuh yang dilalui. Puskesmas Empanang sudah termasuk kedalam puskesmas Perawatan yakni sudah menyediakan pelayanan kesehatan lainnya yaitu rawat inap

Setelah melakukan pengumpulan data sebagai langkah pertama penelitian yakni dengan metode studi dokumen, maka peneliti memperoleh data-data pasien Poli Umum di Puskesmas Empanang dalam kurun 3 tahun terakhir yakni sebagai berikut.

**Tabel 1.1.**

**Jumlah Kunjungan Pasien pada Bagian Poli Umum Puskesmas Empanang berdasarkan 3 Bulan Terakhir Tahun 2021 (Juni-Agustus)**

No	Bulan	Jumlah (per Jiwa)	Persentase
1	Juni	232	32,40%
2	Juli	226	31,56%
3	Agustus	258	36,04%
<b>Jumlah</b>		<b>716</b>	<b>100,00%</b>

Sumber: Puskesmas Empanang Tahun 2021 (Diolah kembali oleh penulis)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pasien yang berobat di bagian poli umum berkontribusi besar terhadap jumlah pasien tahunan di Puskesmas Empanang. Oleh karena itu, pelayanan pada poli umum harus memiliki kualitas yang

baik. Akan tetapi ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Empanang hal tersebut dilihat berdasarkan hasil observasi awal pada tanggal 6 November 2020, dimana peneliti melihat langsung proses pelayanan kesehatan di Puskesmas Empanang, peneliti menemukan beberapa masalah penting untuk mendukung penelitian ini yaitu

**Pertama**, terkait dengan aspek fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan petugas pelayanan, dimana sarana dan pra sarana yang disediakan belum memadai dan belum memberikan kenyamanan kepada pasien kesehatan di Puskesmas Empanang, hal tersebut ditunjukkan oleh sarana dan prasarana yang tersedia masih belum memadai seperti ruangan-ruangan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 serta Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama yang berbunyi: “...Ruangan yang minimal harus tersedia adalah ruang pendaftaran dan ruang tunggu, ruang administrasi, ruang pemeriksaan, ruang konsultasi dokter, ruang tindakan, ruang farmasi, ruang ASI, kamar mandi dan WC, dan ruang lain sesuai kebutuhan pelayanan.” Setelah

diamati, Puskesmas Empanang diketahui bahwa ada salah satu ruangan yang belum disediakan oleh Puskesmas ini ialah ruang lactasi (menyusui) dan ruang infeksius. Selain itu, jumlah tenaga kesehatan yang kurang khususnya pada bagian poli umum. Diketahui jumlah pelaksana dalam Poli Umum minimal ialah 2 orang Dokter Umum dan Perawat minimal 2 orang. Namun, Puskesmas Empanang hanya memiliki Dokter Umum berjumlah 1 orang, yang mana dalam beberapa hari dalam sebulan dokter tidak masuk sehingga mengakibatkan lamanya pelayanan karena hanya satu dokter yang menangani (Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 06/11/2020). **Kedua**, terkait dengan kemampuan/kehandalan petugas untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara cepat, tepat dan cermat, dalam hal ini masih kurang, dilihat dari petugas layanan kesehatan tidak selalu ada pada saat jam kerja sehingga adanya kesulitan untuk menemui dan menghubungi petugas saat dibutuhkan, selain itu dalam menemukan identitas/data pasien masih terlihat kesulitan, sehingga pasien harus menunggu dan dalam kesesuaian jadwal pelayanan pun tidak sesuai seperti jadwal bidan/dokter yang sudah dijadwalkan di Puskesmas Empanang. Selain itu kecepatan dan

kesegeraan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien/pengguna layanan kesehatan, dalam hal ini masih kurang cepat dan segera nya petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan, sehingga pasien/pengguna layanan kesehatan harus menunggu lama untuk mendapatkan giliran pemeriksaan, dan peneliti juga pernah melihat terdapatnya pasien menungguhanya untuk mendapatkan stempel surat rujukan, padahal kondisi pasien harus segera mendapatkan penanganan. Hal tersebut juga mempengaruhi dimensi daya tanggap. **Ketiga**, Puskesmas Empanang tidak memiliki staff khusus pada bagian keamanan yang menyebabkan timbulnya rasa was-was bagi masyarakat saat berobat ke Puskesmas Empanang (Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 06/11/2020). **Keempat**, terkait dengan pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan petugas untuk memberikan kepercayaan dan kenyamanan bagi masyarakat pengguna layanan kesehatan di Puskesmas Empanang, karena di saat peneliti melakukan observasi terlihat pegawai Puskesmas Empanang yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien.

## 2. Identifikasi Masalah

Adapun secara umum yang menjadi permasalahan dalam Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Empanang Kabupaten Kapuas Hulu antara lain:

- a. Sarana dan prasarana yang disediakan di Puskesmas Empanang masih belum memadai sehingga tidak memberikan kenyamanan kepada masyarakat / pengguna layanan kesehatan. Selain itu, kurang bersihnya WC/Kamar Mandi pasien dan juga area parkir.
- b. Jumlah pelaksana dalam bagian Poli Umum masih kurang. Jika berdasarkan Standar Pelayanan Minimal, Jumlah pelaksana dalam Poli Umum minimal ialah 2 orang Dokter Umum dan Perawat minimal 2 orang. Sedangkan di Puskesmas Empanang, Dokter Umum berjumlah 1 orang dan perawat 1 orang.
- c. Kurangnya kemampuan / kehandalan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara cepat, tepat dan cermat di Puskesmas Empanang.
- d. Ketidak pastian waktu tunggu pelayanan. Jika berdasarkan dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Puskesmas, yakni jam kerja operasional pegawai Puskesmas Empanang dari jam 08.00 sampai dengan 12.00 WIB masing-masing 4

(empat) jam kerja untuk 5 (lima) hari kerja. Tetapi, pegawai biasanya datang lebih terlambat atau pulang lebih awa dari jam operasional, dan

- e. Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan masih banyak mendapat keluhan dari masyarakat yaitu sikap yang kurang ramah.

### **3. Fokus Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah penulis bahas dan kemukakan di atas fokus masalah adalah pada Kualitas Pelayanan Kesehatan pada bagian Poli Umum di Puskesmas Empanang, Kabupaten Kapuas Hulu.

### **4. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Mengapa Kualitas Pelayanan Kesehatan pada bagian Poli Umum di Puskesmas Empanang, Kabupaten Kapuas Hulu belum optimal?”

### **5. Tujuan Penelitian**

Adapun penelitian ini secara umum bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Penyebab Kualitas Pelayanan Kesehatan khususnya pada bagian Poli Umum di Puskesmas Empanang, Kabupaten Kapuas Hulu belum optimal.

### **6. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian dibagi menjadi 2 yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Penjelasan hal tersebut adalah sebagai berikut:

#### **a. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari usulan penelitian ini diharapkan dapat menambah ragam penelitian dalam bidang Ilmu Administrasi Publik terkhusus Manajemen. Penelitian ini juga bisa menjadi bahan informasi bagi pembaca sebagai referensi bagi penulis yang lain.

#### **b. Manfaat Praktis**

Manfaat praktis berdasarkan penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan/atau sebagai bahan pertimbangan bagi pemerintah, khususnya pemerintahan Kabupaten Kapuas Hulu dalam mengoptimalkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Empanang.

### **B.KAJIAN TEORI**

#### **1. Manajemen Publik**

Manajemen Publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing* dan *controlling* di satu sisi, dengan Sumber Daya Manusia (SDM), keuangan, langsung, informasi,

dan politik disisi lain. Manajemen publik juga merupakan ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan kegiatan-kegiatan/aktivitas organisasi secara efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan publik bagi masyarakat suatu negara yang terdapat pada instansi pemerintahan. Overman (dalam Pasolong, 2019:83) mengemukakan bahwa Manajemen Publik bukanlah "*scientific management*", meskipun sangat dipengaruhi oleh "*scientific management*" serta manajemen publik bukanlah "*Policy Analysis*" bukanlah juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi "*rational-instrumental*" pada satu pihak dan orientasi politik kebijakan dipihak lain.

#### **2. Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman (dalam Pasolong 2019: 134), menyebut salah satu ukuran berhasil menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

### 3. Dimensi Kualitas Pelayanan Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Mary

Kualitas pelayanan merupakan tindakan seseorang kepada pihak lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan selera, harapan dan kebutuhan konsumen. Hal ini sesuai dengan pendapat Valarie Zeithaml dan Mary Bitner (dalam Pasolong, 2019:135) yaitu bahwa tingkatan kualitas pelayanan yang diharapkan dipengaruhi oleh *Service quality (SERVQUAL)* yaitu penilaian kualitas pelayanan ketika pelanggan menerima pelayanan, hal ini juga berkaitan dengan kemampuan suatu perusahaan untuk dapat memenuhi permintaan pelayanan dari pelanggan tersebut.

Agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang lain yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi lima dimensi pokok menurut Parasuraman dan kawan-kawan (Pasolong, 2019:135) yaitu sebagai berikut:

#### 1. Bukti Langsung (*Tangible*)

*Tangible* adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual. Dalam penelitian ini dimensi *tangible* akan menjadi tolak ukur untuk menilai pelayanan pada dimensi tampilan langsung meliputi fasilitas, peralatan, penampilan petugas, kebersihan dan

kenyamanan ruangan yang ada di Puskesmas Kecamatan Empanang. Disamping itu, dimensi ini juga akan mengukur bagaimana kemampuan pegawai Puskesmas Kecamatan Empanang sebagai pemberi layanan kesehatan dalam mengatur dan menyediakan kondisi dengan personil yang terlibat didalamnya.

#### 2. Keandalan (*Reliability*)

*Reliability* adalah kemampuan tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan tidak berbelit-belit dalam menyediakan serta memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dalam penelitian ini dimensi *reliability* menjadi tolak ukur untuk menilai kemampuan yang diberikan pegawai Puskesmas Kecamatan Empanang serta kendala yang dialami dalam menyediakan serta memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan segera dan memuaskan, dimensi ini mencakup juga *process-related criteria* dimana pelanggan yakni pasien memahami bahwa apapun yang terjadi mereka bisa mempercayakan sesuatu kepada penyedia jasa yakni dokter beserta pegawai Puskesmas Kecamatan Empanang.

#### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

*Responsiveness* atau daya tanggap adalah keinginan atau kemauan para pegawai untuk membantu dan memberikan

pelayanan dengan tanggap yaitu secara cepat dan tepat. Dalam penelitian ini dimensi *responsiveness* menjadi tolak ukur untuk menilai daya tanggap yang dimiliki para pegawai dari Puskesmas Kecamatan Empanang untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat untuk memenuhi harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pasien yang merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan itu telah dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan pelayanan adalah kemampuan para tenaga kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan aman dan nyaman sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dalam penelitian ini *assurance* menjadi dimensi yang digunakan untuk mengukur kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai dari Puskesmas Kecamatan Empanang, dimana pasien dapat merasa bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Oleh karena itu, semua strategi dan program jaminan keselamatan pasien harus menjadi prioritas dalam pelayanan kesehatan.

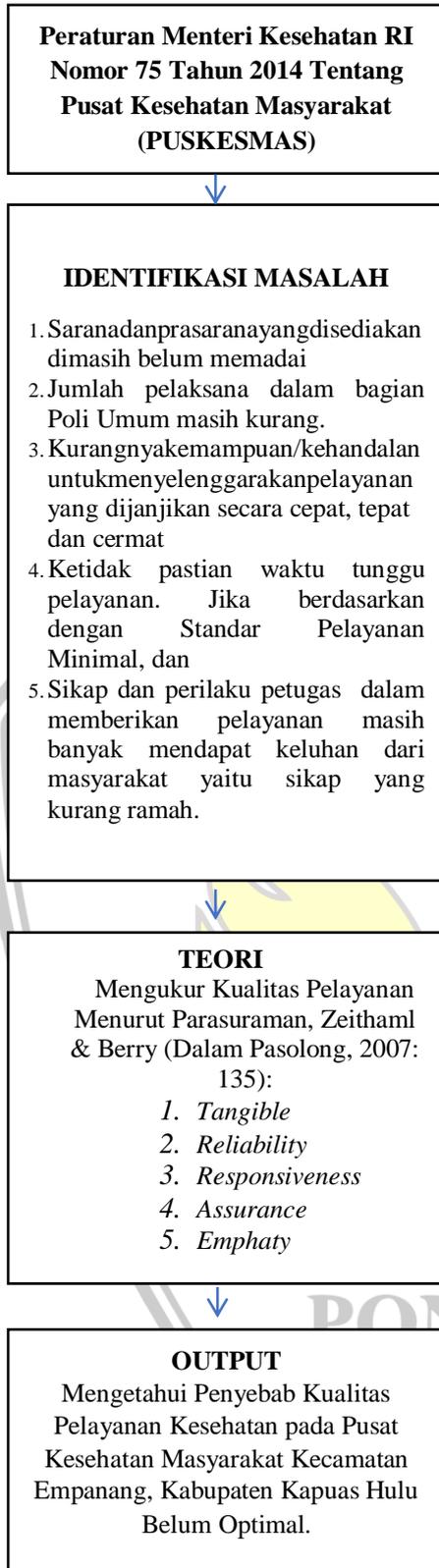
#### 5. Empati (*Empathy*)

*Empathy* dalam pelayanan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami

kebutuhan para pelanggan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dimensi *emphaty* menjadi tolak ukur untuk menilai kemampuan para tenaga kesehatan di Puskesmas Kecamatan Empanang dalam memberikan pelayanan dengan penuh perhatian dan perasaan tentang apa yang dialami oleh pasien. Masih banyak keluhan dari masyarakat bahwa pegawai memberikan pelayanan dengan sikap yang kurang ramah.

#### 4. Kerangka Pikir

Berangkat dari hasil observasi awal yang dilandasi dengan Peraturan Menteri Kesehatan Masyarakat Nomor 75 Tahun 2014 yang berisi tentang peran penting dari Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dalam sistem kesehatan nasional sehingga dalam penyelenggaraannya perlu ditata ulang untuk meningkatkan aksesibilitas, keterjangkauan, dan kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan derajat masyarakat serta mensukseskan program jaminan sosial nasional. Namun, dalam pelaksanaan pelayanannya, Puskesmas Empanang belum terlaksanan dengan optimal yakni dengan kata lain dalam pelayanan tersebut ada kesenjangan antara harapan dan realita.



### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, dimana menurut Sugiyono (2018: 86) penelitian deskriptif kualitatif berusaha mengungkapkan fakta atau realita sosial tertentu sebagaimana adanya dengan mengembangkan konsep dan menghimpun data tetapi tidak melakukan pengkajian hipotesis. Metode penelitian kualitatif juga memposisikan peneliti sebagai *instrument* inti. Dalam hal ini, peneliti banyak menghabiskan waktu di daerah penelitian untuk mengamati dan memahami masalah secara mendalam.

Langkah-langkah penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Studi Kepustakaan
2. Studi Lapangan

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah di Kecamatan Empanang Kabupaten Kapuas Hulu. Sedangkan yang menjadi subjek dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Kepala Puskesmas Empanang
2. Perawat Bagian Poli Umum
3. 10 Pengunjung Puskesmas Kecamatan Empanang

## D. PEMBAHASAN

### 1. Dimensi Bukti Langsung (*tangible*)

Dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*), dalam konteks layanan kesehatan di Puskesmas Empanang berkaitan dengan hal-hal yang bersifat langsung yang ada di Puskesmas Empanang yang dapat mendukung penyelenggaraan layanan kesehatan yang diberikan oleh aparatur kesehatan kepada masyarakat, bukti langsung ini yang terkait dengan ketampakan Langsung, yang artinya petampakan Langsung gedung, peralatan, petugas dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh Puskesmas Empanang. Yang menjadi tolak ukur peneliti untuk mengobservasi kondisi bangunan (prasarana) di Puskesmas Empanang yaitu didasari oleh PERMENKES No. 75 Tahun 2015 Tentang PUSKESMAS.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis di Puskesmas Empanang terkait dimensi bukti langsung dalam pelayanan kesehatan dapat disimpulkan bahwa, belum optimal. Hal ini terbukti dengan tidak adanya ruangan lagtasi dan ruang bagi penyakit infeksius yang merupakan fasilitas penunjang sebagai salah satu bentuk program dari Puskesmas yaitu Pencegahan dan Pengendalian Penyakit. Selain itu, jumlah tenaga medis juga masih kurang di Puskesmas

Empanang. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat mereka merasa masih kurang puas dengan kebersihan ruang WC/Kamar Mandi Puskesmas Empanang yang masih tergolong kotor.

### 2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*Reliability*) dalam konteks pelayanan kesehatan di Puskesmas Empanang adalah kemampuan aparatur kesehatan di Puskesmas Empanang untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang dijanjikan kepada masyarakat secara akurat dan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan dan diharapkan oleh masyarakat. Keandalan sangat penting dalam kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas, karena dengan adanya keandalan petugas di Puskesmas akan membantu masyarakat untuk menerima pelayanan kesehatan yang baik dan memuaskan. Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki keandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri pelanggan. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan.

Untuk mengukur dimensi Reliability dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan kesehatan pada bagian poli umum di Puskesmas Empanang dapat

diukur melalui indikator sebagai berikut :  
1). Kemampuan petugas, 2). Petugas melakukan pelayanan dengan cepat, 3). Kecepatan petugas, selain kemampuan, keahlian dalam menggunakan alat bantu juga perlu dimiliki oleh petugas layanan dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis di Puskesmas Empanang terkait dimensi kehandalan dalam pelayanan kesehatan dapat disimpulkan bahwa, sudah optimal karena waktu tunggu sebenarnya itu relatif dan tidak tetap. Hal tersebut tergantung dengan banyak sedikitnya pasien yang datang dan banyak masyarakat sudah memaklumi akan waktu tunggu yang diberikan.

### **3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Daya Tanggap (*Responsiveness*) dalam konteks layanan kesehatan di Puskesmas Empanang berkaitan dengan tingkat ketanggapan aparatur kesehatan dalam memahami aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang dilayani serta memberikan respon atas aspirasi dan kebutuhan tersebut.

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) ini dapat dilihat dari kemampuan aparatur kesehatan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul dari layanan kesehatan yang diberikan, kemampuan aparatur kesehatan

cepat tanggap menyelesaikan keluhan yang disampaikan masyarakat, dan kemampuan aparatur kesehatan dalam pemberian layanan kesehatan di Puskesmas Empanang kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis di Puskesmas Empanang terkait dimensi daya tanggap dalam pelayanan kesehatan dapat disimpulkan bahwa, belum optimal dimana masyarakat belum merasa puas dengan daya tanggap yang diberikan oleh petugas Puskesmas Empanang yang masih acuh tak acuh dengan keluhan yang diberikan oleh mereka. Memberikan pelayanan kesehatan yang baik dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan, masyarakat juga mengharapkan pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan cermat, tetapi pada kenyataannya masih adanya masyarakat yang merasakan pelayanan yang diberikan kurang cepat, tepat dan cermat sehingga masyarakat mengharapkan perbaikan dalam menerima pelayanan di Puskesmas Empanang.

### **4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)**

Jaminan (*Assurance*) dalam konteks layanan kesehatan di Puskesmas Empanang berkaitan dengan garansi terhadap produk layanan kesehatan yang diberikan pada masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kapastian akan layanan kesehatan yang baik dan bermutu.

Dimensi Jaminan (*Assurance*) ini juga dapat dilihat dari jaminan akan pemrosesan berkas, jaminan terhadap keterjangkauan akses pelayanan, jaminan biaya layanan kesehatan sesuai dengan standar layanan kesehatan dalam menyelesaikan layanan kesehatan tepat waktu, dan jaminan penyelesaian atas keluhan pemohon. Tolak ukur Puskesmas mengenai jaminan petugas dalam memberikan pelayanan, dari kesopanan seluruh petugas terhadap pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat.

Berdasarkan pada keseluruhan hasil pemaparan penelitian, maka peneliti dapat memberikan sebuah kesimpulan bahwa dimensi jaminan belum optimal. Hal itu disebabkan oleh akses pelayanan masih sulit dan belum menjangkau masyarakat secara keseluruhan. Hak dari seorang pasien memperoleh pelayanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi serta memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama menjalani perawatan di rumah sakit/puskesmas.

### **5. Dimensi Empati (*emphaty*)**

Salah satu indikator untuk memahami bagaimana dimensi empati dalam pelayanan publik adalah dengan mendeskripsikan sikap-sikap yang muncul dari petugas pelayanan. Memahami masyarakat berarti mampu memahami apa

yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik.

Berdasarkan pada keseluruhan hasil pemaparan penelitian, maka peneliti dapat memberikan sebuah kesimpulan bahwa kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Empanang bila dilihat dari dimensi *empathy* (empati) sudah terlaksana sesuai dengan harapan masyarakat, dimana aparatur kesehatan memberikan perlakuan atau perhatian pribadi kepada masyarakat yang dilayani, sehingga tercipta suasana yang harmonis dan saling pengertian antara pihak yang melayani dengan yang dilayani, meskipun disisi lain masih ada pula kekurangan-kekurangan yang perlu dibenahi.

## **E. PENUTUP**

### **1. Simpulan**

Kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Empanang Kabupaten Kapuas Hulu secara menyeluruh belum sepenuhnya optimal sehingga kedepannya masih perlu untuk dibenahi. Kualitas layanan administrasi yang dinilai telah sesuai dengan harapan masyarakat terlihat pada dimensi: 1) Kehandalan, dimana aparatur kesehatan dapat menyelenggarakan layanan kesehatan yang dijanjikan kepada masyarakat secara akurat dan sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan dan diharapkan oleh

masyarakat; dan 2) Empati, dimana aparaturnya memberikan perlakuan atau perhatian pribadi kepada masyarakat yang dilayani, sehingga tercipta suasana harmonis dan saling pengertian antara yang melayani dengan yang dilayani.

Kualitas layanan kesehatan yang dinilai belum sesuai dengan harapan masyarakat dan peraturan yang berlaku terlihat pada dimensi: 1) Bukti Langsung, dimana masih terdapat ruangan yang belum dilengkapi sebagaimana yang tertulis pada Peraturan Menteri Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Selain itu, belum bersihnya WC/Kamar Mandi dan tidak adanya pembedaan bagi WC/Kamar Mandi laki-laki dan perempuan serta bagi penyandang disabilitas. 2) Daya Tanggap, dimana masih ada petugas yang belum memprioritaskan pasien dan lebih mementingkan urusannya sendiri. 3) Jaminan, karena lokasi Puskesmas yang jauh dari desa lainnya mengakibatkan akses pelayanan masih sulit dan belum menjangkau masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, masyarakat tidak dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang optimal meskipun ada puskesmas pembantu desa, tetapi dengan tidak adanya tenaga yang memadai menyebabkan keberadaan puskesmas pembantu tidak membantu masyarakat.

## 2. Saran

Berdasarkan pengamatan yang secara langsung dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Empanang Kabupaten Kapuas Hulu, penulis dapat memberi saran yang mungkin berguna bagi Puskesmas Empanang Kabupaten Kapuas Hulu yaitu sebagai berikut:

- 1) Perlunya penambahan prasarana pendukung lainnya, seperti mengadakan ruang lagtasi dan ruang infeksius untuk menghindari resiko tertular penyakit yang mudah menular.
- 2) Puskesmas Empanang harus memperhatikan kebersihan WC/Kamar Mandi. Karena, tempat tersebut juga dapat menjadi sarana penularan penyakit pada pasien.
- 3) Penting sekali bagi Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu untuk memperhatikan lagi pendistribusian pegawai atau tenaga kesehatan di Puskesmas Empanang supaya pelayanan kesehatan di Puskesmas Empanang lebih baik lagi. Khususnya pada bagian poli umum, dimana berdasarkan data yang diperoleh pada bagian ini masih kekurangan tenaga kesehatan didalamnya. Seperti yang telah dipaparkan pada latar belakang sebelumnya, keberadaan puskesmas adalah sebagai ujung tombak untuk memberikan

pelayanan kesehatan perseorangan yang komprehensif.

4) Dengan melihat pelayanan yang sudah berjalan dengan cukup baik. Puskesmas harus lebih meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan. Khususnya pada dimensi daya tanggap dan dimensi Jaminan. Puskesmas harus mampu mendahulukan kepentingan pasien dan memenuhi kebutuhan pasiennya. Keterjangkauan akses pelayanan juga perlu diperhatikan yaitu dengan mengoptimalkan fungsi dari Pustu (Puskesmas Pembantu). Dimulai dengan pengadaan tenaga ahli dan fasilitas yang dapat menunjang pelayanan disana.

## REFERENSI

### Buku:

- Arif, S. (2010). *Menuju Pelayanan Prima : Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, A. A. (2013). *Dasar - Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Ellex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta.: Gava Media.
- Moenir, H. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (12 ed.)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2016). *Metode Penelitian*

*Kualitatif (14 ed.)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2006). *Menejemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

Riduan. (2012). *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian (6 ed.)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:

..... (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

..... (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2001). *Dimensi dan Prinsip Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

UNTAN, T. (2018). *Panduan SKRIPSI FISIP UNTAN*. Pontianak: TIM FISIP UNTAN.

Nuryanti.2019. *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Sungai Kakap Kabupaten Kubu Raya*. Pontianak (ID): Universitas Tanjungpura

### Internet (Dokumen resmi):

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. ([https://perpus.menpan.go.id/upload\\_files/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYUQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ==.pdf](https://perpus.menpan.go.id/upload_files/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYUQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ==.pdf)), diakses 3 Januari 2021

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). ([http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk\\_hukum/PMK%20No.%2075%20ttg%20Puskesmas.pdf](http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK%20No.%2075%20ttg%20Puskesmas.pdf) diakses pada 27 Oktober 2020)

Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Kapuas Hulu No. 33 Tahun 2018 tentang Uraian Tugas Pusat Kesehatan Masyarakat di Lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Kapuas Hulu (<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/105794/perbup-kab-kapuas-hulu-no-33-tahun-2018> diakses pada 29 Mei 2021)

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan ([http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk\\_hukum/PMK\\_No\\_4\\_Th\\_2019\\_ttg\\_Standar\\_Teknis\\_Pelayanan\\_Dasar\\_Pada\\_Standar\\_Pelayanan\\_Minimal\\_Bidang\\_Kesehatan1.pdf](http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No_4_Th_2019_ttg_Standar_Teknis_Pelayanan_Dasar_Pada_Standar_Pelayanan_Minimal_Bidang_Kesehatan1.pdf), diakses pada 20 Oktober 2021)