

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PEMAHAN KABUPATEN KETAPANG

Oleh:
Bernadeta Rauli Sinambela
NIM. E01109005

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak. Tahun 2016

E-mail: bernadeta_rauli90@yahoo.co.id

Abstrak

Kualitas pelayanan yang terjadi di Puskesmas Pemahan Kabupaten Ketapang masih kurang maksimal. Berdasarkan permasalahan yang ada misalnya dalam pelayanan yang diberikan puskesmas kepada pasien yaitu sarana kesehatan dan sarana penunjang untuk kelancaran pelayanan masih terbatas dan belum tersedia, kurangnya tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan di Puskesmas Pemahan. Dalam penelitian ini menggunakan teori Zeithaml-Parasurman-Berry tentang dimensi pokok kualitas pelayanan, karena pelayanan berkaitan erat dengan jasa yang diterima oleh masyarakat selaku pelanggan. Selain itu, teori tersebut juga lebih tepat untuk menjawab permasalahan yang akan diteliti. Teori Kualitas Pelayanan tersebut dipengaruhi oleh dimensi berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi keandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi empati (*emphaty*) sudah terlaksana dengan baik, dimana pada dimensi *reliability* petugas memberikan pelayanan cepat dan tepat sesuai dengan prosedur dan lama pelayanan yang sudah ditetapkan, pada dimensi *responsiveness* penyampaian keluhan pasien dapat disampaikan secara langsung dan lisan kepada petugas di loket dan dapat bertanya kepada petugas puskesmas lainnya dan untuk dimensi *emphaty* petugas di puskesmas Pemahan berusaha memahami kebutuhan pasien serta menerima kritik dan saran yang membangun dari pasien. Sedangkan pada dimensi *tangible* dan dimensi *assurance* belum terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dengan dimensi *tangible* kurangnya tenaga kesehatan, sarana dan fasilitas fisik yang ada di puskesmas Pemahan kurang memadai, sedangkan pada dimensi *assurance* kekurangan sumber tenaga kesehatan yang lebih profesional lagi artinya bahwa puskesmas belum bisa memberikan jaminan secara maksimal kepada pasien. Saran dari peneliti terkait kualitas pelayanan yaitu diharapkan Puskesmas mampu bekerja secara efektif dan lebih baik dengan menyediakan sarana kesehatan dan sarana penunjang untuk kelancaran pelayanan, menambah sumber tenaga kesehatan yang kompeten dalam memberikan pelayanan di puskesmas.

Kata-kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Puskesmas

Abstract

The service quality in Pemahan community health center is not maximal yet. Based on the existing problems for example regarding the practiced service done by the health centre which is related to health facilities and supporting facilities for the continuity is still limited and has not been available, the lack of health staff in the health center. This research is aimed to describe and to analyze the service quality in Pemahan community health centre. This research used the Zeithaml-Parasurman-Berry about main dimension of service quality, because it is strongly related to the service delivered by the community as the customers. Besides, theory is suitable to answer the research problems. The theory of quality service is influenced by dimension of tangibles, dimension of reliability, dimension of responsiveness, dimension of assurance, dimension of empathy. This is a descriptive research with a qualitative approach. The result of this research shows that the dimension of reliability, dimension of responsiveness, dimension of empathy has been well done, where in dimension of reliability the staff gave the quick and exact service based on

the procedure and the defined duration, in dimension of responsiveness the patients' problems can be directly told to the staff in locket and the patients can ask other staffs and for the dimension of empathy the staffs tried to understand the patients' need and can receive the critic and encouraging suggestion from the patients. Whereas in the dimension of tangible and dimension of assurance has not well done yet. This matter of tangible dimension can be seen from the lack of the staffs, the lack of physical facilities, in dimension of assurance the lack of professionals staff which means the health center has not been able to give the expected service to the patient. The suggestions from the researcher related to the service, it is expected the health center will be able to effectively work and serve the better facilities and the supportive facilities as well, to hire more of the competent staffs in giving the service in the health center.

Key words : Service Quality, Community Health Center

A. PENDAHULUAN

Kesehatan adalah hak dan investasi semua warga negara. Untuk menjamin kesehatan diperlukan suatu sistem yang mengatur penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan warga negara untuk tetap hidup sehat. Pembangunan di bidang kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional yang dilaksanakan oleh bangsa Indonesia diarahkan pada tujuan terciptanya manusia seutuhnya yang sehat fisik, mental dan keadaan sosialnya. Dengan kata lain bahwa kesehatan merupakan kebutuhan manusia yang utama dan ukuran kualitas yang mendasar sekali bagi kehidupan. Pembangunan di bidang kesehatan yang bertujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi setiap warga masyarakat.

Pembangunan kesehatan merupakan kunci sukses yang mendasari pembangunan lainnya, dengan kata lain kesehatan adalah kebutuhan manusia yang terutama dan menjadi prioritas yang mendasar bagi kehidupan masyarakat. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan Pasal 3 menyebutkan bahwa "Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal".

Untuk mendukung pencapaian pembangunan kesehatan pemerintah telah menyediakan beberapa sarana/fasilitas kesehatan beserta tenaga kesehatannya. Salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat adalah Puskesmas. Puskesmas sebagai suatu unit organisasi kesehatan adalah merupakan pusat pengembangan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan pada masyarakat secara

menyeluruh di wilayah kerja masing-masing. Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia maka puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan puskesmas sehingga dalam hal ini puskesmas dituntut untuk selalu meningkatkan keprofesionalan dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas/sarana kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan

Puskesmas Pemahan merupakan salah satu dari sekian banyak puskesmas yang dalam pelaksanaannya ikut berpartisipasi dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan kesehatan rawat jalan. Hal ini diwujudkan dalam bentuk pelayanan kesehatan yang dilakukan secara efektif dan efisien sebagaimana visi puskesmas, Pemahan sehat yang mandiri dan berkeadilan.

Dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, Puskesmas Pemahan masih mempunyai beberapa kendala diantaranya masalah yang ditemukan terkait dengan aspek sarana dan prasarana untuk kelancaran pelayanan. Hal ini ditunjukkan oleh gedung puskesmas yang kecil sehingga ruang tidak cukup, dalam satu

ruangan tata usaha digabung dengan beberapa bidang kecuali ruang kepala Puskesmas yang seharusnya setiap bidang punya ruangan masing-masing dan belum tersedianya pelayanan rawat inap sehingga pelayanan puskesmas ini hanya menyediakan pelayanan rawat jalan, khusus pasien yang membutuhkan perawatan rawat inap akan dirujuk ke rumah sakit umum daerah yang ada di kabupaten ketapang. Kendala lain yang ditemukan di Puskesmas Pemahan yaitu Kurangnya tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Terdapat keterbatasan tenaga kesehatan, dimana terdapat beberapa unit kerja yang tidak memiliki tenaga kesehatan. Namun terkadang tenaga kesehatan tidak selalu ada di tempat sehingga masyarakat sulit untuk mendapatkan pengobatan secara langsung. Di Puskemas induk juga tidak terdapat dokter. Semua pasien yang datang ditangani oleh perawat dan bidan yang ada. Jika penyakit yang diderita pasien serius dan tidak bisa ditangani oleh bidan dan perawat yang ada maka biasanya akan di rujuk ke rumah sakit yang ada di kabupaten Ketapang sehingga memerlukan perjalanan yang cukup jauh dan waktu yang lumayan lama untuk sampai ke tempat tujuan. Hal ini terjadi akibat dari sumber tenaga kesehatan yang dimiliki Puskesmas terbatas sehingga

mutu pelayanan puskesmas pun menjadi rendah karena tidak sesuai dengan standar kesehatan.

Fokus penelitian ini ditekankan pada kualitas pelayanan Puskesmas Pemahan Kabupaten Ketapang berdasarkan kualitas pelayanan menurut Zeithaml-Parasurman-Berry yaitu berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dengan rumusan masalahnya adalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pemahan Kabupaten Ketapang?”

Adapun tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan di Puskesmas Pemahan berdasarkan kualitas pelayanan menurut Zeithaml-Parasurman-Berry yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*.

B. KAJIAN TEORI

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat (Kotler, 2005). Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah,

perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Harbani Pasolong (2010:135) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 5 (lima) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik yaitu :

- a) Berwujud (*tangibles*), merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi *tangibles* ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengavaluasi kualitas jasa. Secara rinci *tangibles* meliputi fasilitas fisik, jumlah pegawai, penampilan pegawai, alat atau perlengkapan yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.
- b) 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 yang dijanjikan. Secara rinci meliputi ketepatan tagihan, penyimpanan catatan secara benar, ketepatan jadwal.

c) Daya tanggap (responsiveness), merupakan kemampuan instansi yang dilakukan oleh langsung pegawai untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan pegawai yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesiapan pegawai dalam melayani pelanggan, kecepatan pegawai dalam melayani pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan.

d) Jaminan (assurance), merupakan pengetahuan dan perilaku untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa.

Sebuah instansi membangun kepercayaan dan kesetian konsumen melalui pegawai yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi pegawai yang meliputi keterampilan, pengetahuan yang dimiliki pegawai untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas instansi yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada instansi seperti reputasi instansi, prestasi dan lain-lain.

e) Empati (empathy), merupakan kemampuan instansi yang dilakukan langsung oleh pegawai untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh instansi, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Berdasarkan beberapa uraian diatas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Memberikan kualitas pelayanan dapat diartikan menyesuaikan terhadap harapan konsumen sesuai dengan dasar – dasar yang tepat.

2. Pelayanan Kesehatan

Keberhasilan pembangunan khususnya di sub sektor kesehatan melalui puskesmas, rumah sakit, badan-badan lainnya yang bergerak dalam bidang kesehatan, perlu adanya dukungan dari masyarakat. Masyarakat berperan penting dalam kegiatan kesehatan ditambah terlibatnya pemerintah dan swasta dalam pelaksanaannya untuk mencapai tujuan daripada pelayanan perawatan kesehatan masyarakat.

Pelaksanaan puskesmas ini diarahkan pada pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan memberikan sarana dan fasilitas pengobatan yang efektif dan efisien serta terjangkau oleh masyarakat luas terutama yang diprioritaskan pada masyarakat yang berpenghasilan rendah.

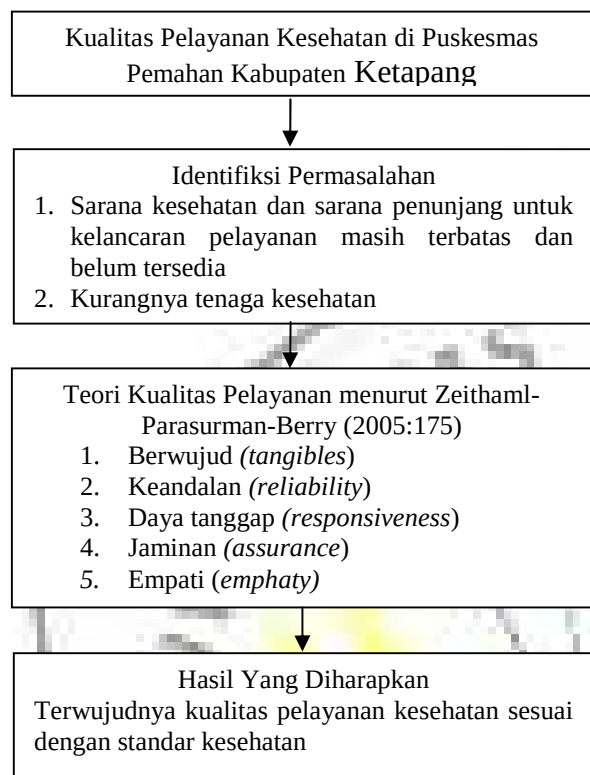
Menurut Azwar (1996:30) “Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan

kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta penyelenggarannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan”.

Menurut Muninjaya (2004:109) pelayanan kesehatan yang dikembangkan disuatu wilayah harus dijaga arahnya agar dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat diwilayah tersebut.

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh pasien sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan tersebut dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pasien, maka pelayanan dipersepsikan sebagai pelayanan yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka pelayanan tersebut dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima pelayanan) secara konsisten.

Gambar 1
 Kerangka Berpikir



sumber :peneliti tahun 2015

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, yaitu jenis penelitian yang mengungkapkan dan menggambarkan masalah secara apa adanya (*das sein*) dan bukan sebagaimana seharusnya atau dibuat (*das sollen*).

Subjek penelitian ini adalah Kepala Puskesmas Pemahan, Camat Pemahan, Para petugas kesehatan di Puskesmas Pemahan yang berjumlah 3 orang (bidan, perawat dan petugas loket), Masyarakat atau pasien yang

berobat di Puskesmas Pemahan yang berjumlah 4 orang (pasien rawat jalan, pasien KB, pasien KIA)

Dalam penelitian ini yang menjadi instrumen penelitian adalah peneliti sendiri, karena peneliti sebagai alat yang dapat menyesuaikan diri terhadap semua aspek keadaan, dapat mengumpulkan aneka ragam data sekaligus, dan peka serta dapat bereaksi yang diperkirakan bermakna atau tidak bagi penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti, yaitu: teknik observasi, teknik wawancara, teknik dokumentasi.

Dalam teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian menggunakan model milik Miles and Huberman. Menurut Miles and Huberman dalam Sugiyono (2011:246) langkah-langkah dalam analisis data, yaitu: *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), *conclusion drawing/ verification* (penarikan kesimpulan dan verifikasi). Dalam uji kredibilitas atau kepercayaan terhadap data dalam hasil penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan berbagai cara, namun dalam menguji keabsahan datanya dalam penelitian ini menggunakan triangulasi dengan triangulasi sumber.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Berwujud (tangibles)

Berwujud (tangible) merupakan penampilan fasilitas fisik baik operasional maupun infrastruktur yang terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi. Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan yang dilakukan Puskesmas fasilitas fisik, penampilan pegawai puskesmas dan sarana dan prasarana kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang proses pelayanan kesehatan terhadap pasien.

Menurut hasil pengamatan peneliti ruangan yang ada di puskesmas Pemahan tidak cukup, seharusnya setiap bidang memiliki ruangan masing-masing. Akibat dari kurangnya ruangan maka pegawai yang tidak memiliki ruangan menumpang di ruangan Tata Usaha (TU).

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

Puskesmas Pemahan tidak memiliki dokter, semua pasien ditangani oleh perawat

dan bidan. Apabila perawat dan bidan tidak bisa menangani penyakit pasien yang cukup serius, pasien biasanya dirujuk ke rumah sakit yang ada di Kabupaten Ketapang dan membutuhkan waktu kurang lebih 3 jam untuk perjalanan sampai ke tempat tujuan. Hal tersebut merupakan salah satu faktor penghambat dalam pelayanan.

Berdasarkan observasi peneliti sumber daya manusia yang ada di puskesmas Pemahan masih kurang sebagai contoh di bagian keuangan (bendahara) mempunyai profesi yakni perawat. Perawat tersebut juga merangkap sebagai bagian pelayanan poli umum oleh sebab itu pada bagian pelayanan (poli umum) kekurangan tenaga.

Aspek kekurangan tenaga merupakan salah satu masalah yang seringkali dihadapi oleh sarana pelayanan kesehatan terutama puskesmas. Dampak dari kekurangan tenaga ini mengakibatkan beban kerja menjadi bertambah sehingga pada akhirnya mutu pelayanan yang diberikan menurun. Kurangnya jumlah petugas pada instansi pelayanan kesehatan khususnya puskesmas akan berdampak pada pemenuhan kebutuhan pelayanan secara maksimal yang tentunya akan berdampak pada kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti mengenai

dimensi fisik (tangibles) dalam memberikan pelayanan kepada pasien masih kurang . Penerapan kualitas pelayanan di Puskesmas Pemahan Kabupaten Ketapang adalah tidak maksimalnya sarana dan prasarana yang ada sehingga ada pasien yang mengeluh mengenai sarana tersebut dan kurangnya sumber daya manusia. Pasien mempunyai harapan mengenai fasilitas Puskesmas Pemahan agar ditingkatkan lagi untuk kepuasan pasien dan kualitas pelayanan Puskesmas Pemahan yang lebih baik.

2. Keandalan (Reliability)

Keandalan (reliability) merupakan kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya atau janji yang ditawarkan. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan gabungan dari dua dimensi yaitu kualitas (quality) dan pelayanan kesehatan (health service).

Petugas puskesmas Pemahan berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan secara langsung kepada masyarakat / pasien yang berobat. Dalam hal ini bagaimana petugas memberikan informasi dan menjelaskan prosedur pelayanan (prosedur yang mudah dan tidak berbelit-belit) yang harus ditempuh oleh pasien yang akan berobat.

Kepuasan pasien dapat dicapai apabila aparaturnya pemerintah yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam pelayanan publik, harus dapat mengerti dan menghayati serta berkeinginan untuk melaksanakan pelayanan prima karena tugas utama pemerintahan dalam hal ini aparat pelayanan publik seperti puskesmas adalah untuk melayani masyarakat. Sesungguhnya seperti juga kualitas pelayanan, dimensi kepuasan pasien sangat bervariasi. Suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan dapat memuaskan pasien.

Kemampuan dan keterampilan memiliki pengaruh dalam pelayanan. Kemampuan identik dengan pengetahuan, sedangkan keterampilan lebih mengarah pada kemampuan melaksanakan tugas dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Kemampuan dan keterampilan yang dimiliki dalam melaksanakan tugas terutama di bidang kesehatan merupakan jaminan bagi masyarakat untuk memperoleh rasa aman dan nyaman. Hal ini juga akan menimbulkan kepercayaan yang lebih besar dari masyarakat atau pasien.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti bahwa

dimensi keandalan sudah berjalan dengan baik. Hal itu dapat dilihat dengan petugas memberikan informasi dan menjelaskan prosedur pelayanan (prosedur yang mudah dan tidak berbelit-belit) yang harus ditempuh oleh pasien yang akan berobat.

3. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap (responsiveness) merupakan respon atau kesiapan pegawai dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap juga dalam menangani keluhan pelanggan. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan pegawai yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesiapan pegawai dalam melayani pelanggan, kecepatan pegawai dalam melayani pelanggan dan menangani keluhan pelanggan.

Kecepatan pelayanan, pasien sudah merasa puas dengan pelayanan Puskesmas Pemahan dimana pasien merasa ditangani secara cepat dalam berobat oleh petugas kesehatan.

Usaha pihak puskesmas untuk tanggap terhadap berbagai keluhan masyarakat sudah baik. Hal ini dapat

dibuktikan dengan penyampaian keluhan pasien dapat disampaikan secara langsung dan lisan kepada petugas di loket dan dapat bertanya kepada petugas puskesmas lainnya. Selain itu Puskesmas Pemahan juga sudah menyediakan kotak saran sebagai sarana atau media bagi penyampaian keluhan pasien Puskesmas Pemahan. Dengan harapan bahwa terjadinya komunikasi yang baik antara pihak puskesmas dengan pasien demi terciptanya pelayanan yang semakin baik.

Kualitas pelayanan kesehatan adalah kualitas yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan kepada pasien, serta di pihak lain taat pada standar pelayanan yang sudah ditetapkan di puskesmas.

Berdasarkan wawancara dan observasi bahwa gambaran mengenai kualitas pelayanan dilihat dari aspek daya tanggap petugas di Puskesmas Pemahan sudah terlaksana dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dengan Puskesmas Pemahan selalu berusaha dan tanggap dalam terhadap keinginan yang disampaikan oleh pasien. Apabila pasien mengalami masalah mengenai prosedur pelayanan atau keluhan tentang pelayanan yang diberikan maka pasien 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 pasien.

4. Jaminan (*Assurance*)

Kepastian (*assurance*) merupakan kemampuan pegawai yang berkaitan dengan sikap dan tingkah lakunya yang ramah, sopan dan santun dalam memberikan pelayanan dan jaminan dalam prosedur pelayanan. Kepastian atau jaminan (*assurance*) dapat dikatakan pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai puskesmas Pemahan menumbuhkan rasa percaya para pasien.

Pegawai Puskesmas Pemahan telah bersikap baik dan sopan dalam memberikan pelayanan sesuai visi dan misi pelayanan yang telah ditetapkan puskesmas. Petugas atau pegawai Puskesmas Pemahan memberikan informasi dengan sopan dan perhatian, tidak marah marah ataupun hal hal lain yang dapat menimbulkan ketidaknyamanan kepada pasien. Namun Puskesmas Pemahan masih kurang maksimal dalam memberikan jaminan karena masih kurangnya sumber tenaga kesehatan yang profesional yaitu belum

mempunyai dokter dan tenaga kesehatan lainnya.

Sebagai pelayanan masyarakat, pegawai di Puskesmas Pemahan dituntut mampu melayani dengan bentuk pemahaman yang tinggi terhadap apa yang dirasa dan dibutuhkan pasien, sekaligus mampu menjalankan prosedur dengan sentuhan-sentuhan manusiawi (yang tidak bisa diberikan teknologi) seperti sikap antusiasme, sopan santun dan senyuman perhatian serta menyampaikan pujian yang tulus.

Agar suatu jasa pelayanan kesehatan terhindar dari sebutan tidak ramah, maka perlu adanya beberapa langkah konkrit yang dapat dimulai dengan hal yang paling mudah yaitu dengan senyum. Senyuman yang dimaksud adalah senyuman yang murni dan tulus dari dalam lubuk hati, bukan senyuman yang dibuat-buat.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan-pengamatan peneliti dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Pemahan 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, pegawai puskesmas memberikan informasi dengan tidak marah-marah ataupun hal-hal lain yang menimbulkan ketidaknyamanan pasien.

5. Empati (*Empathy*)

Empati (*emphaty*) merupakan perhatian secara individual terhadap pasien seperti kemudahan untuk berkomunikasi dengan petugas dan usaha puskesmas tersebut untuk memahami keinginan dan kebutuhan pasien. Pelayanan prima yang diberikan kepada pasien dengan menggunakan pendekatan atau konsep sikap dapat dilakukan dengan melayani pasien dengan sikap menghargai. Seorang pasien tentunya selalu ingin dihargai dan mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat oleh petugas kesehatan. Dengan demikian antara petugas dan pasien hendaknya saling menghargai. Sikap menghargai dapat ditunjukkan oleh tutur bahasa yang baik, ekspresi wajah yang sopan, ramah dan simpati atau memperlihatkan sikap yang bersahabat.

Pendekatan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan sudah baik. Pendekatan yang dilakukan yaitu bertanya mengenai keluhan pasien, memeriksa tensi darah dan menyarankan apa yang sebaiknya dikonsumsi selama proses penyembuhan dan apa yang pasien lakukan untuk kesembuhannya. Para pegawai/ petugas kesehatan Puskesmas Pemahan berupaya memenuhi kebutuhan pelayanan. Dimana petugas kesehatan ingin selalu memberikan perhatian kepada pasien dan memberikan saran-saran demi kesembuhan pasien. Pelayanan yang dilakukan pegawai sudah sesuai dengan prosedur pelayanan kesehatan memberikan informasi dan penjelasan mengenai penyakit pasien dengan komunikasi yang baik. Salah satu pelayanan yang diberikan Puskesmas Pemahan adalah memberikan kemudahan pasien dalam berkomunikasi dengan petugas lainnya terutama dalam mencari bantuan atau informasi mengenai prosedur pelayanan.

Jalinan komunikasi dan hubungan antara pegawai puskesmas atau petugas kesehatan puskesmas dengan masyarakat dalam hal ini pasien merupakan bagian dari empati pada kualitas pelayanan.

Dari hasil wawancara dan observasi kualitas pelayanan kesehatan dilihat dari dimensi empati sudah terlaksana dengan

baik ditunjukkan dengan petugas di puskesmas Pemahan berusaha memahami kebutuhan pasien serta menerima kritik dan saran yang membangun dari pasien

D. PENUTUP

a) Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pemahan Kabupaten Ketapang yang dilihat dari dimensi berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) mengenai pelayanan belum maksimal. Dilihat dari dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*) kualitas pelayanan sudah berjalan secara baik. Puskesmas sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien walaupun masih ada yang harus diperbaiki. Dimensi berwujud (*tangibles*) dan jaminan (*assurance*) masih belum terlaksana dengan baik dan terdapat permasalahan dalam pelaksanaannya.

b) Saran

- 1) Perlu penambahan ruangan setiap tahun satu ruangan sehingga semua pegawai bisa memiliki ruangan sendiri dan penambahan fasilitas pelayanan rawat inap.
- 2) Perlu penambahan tenaga kesehatan terutama dokter sehingga dapat memberikan pelayanan kesehatan secara maksimal di Puskesmas Pemahan

E. REFERENSI

1. Buku-Buku:

- Azwar, Azrul. 1996. *Menuju Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Barata, Atep A. 2000. *Dasar - dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: UI Press.
- Hadari Nawawi. (2003). *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Lembaga Penerbit Gajahmada University Press.
- Ismail, Dkk. 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang : Averroes Press.
- Lukman, Sampara. 2003. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press

Moleong, Lexy. J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT Remadja Rosdakarya

Muninjaya, A.A. Gede, 2004. *Manajemen Kesehatan*, EGC, Jakarta.

Nazir, Mohammad. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

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

Pohan, Imbalo S. 2006, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, Palupi Widyastuti, Jakarta.

Sinambela Poltak, Lijan. 2000. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan & Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.

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

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

Surjadi, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung : PT. Refika Aditama.

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

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

Widodo, Joko. 2001. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang : Bayu Media Publishing.

2. Dokumen-dokumen:

Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 pasal 3 tentang Kesehatan

Kepmenkes RI nomor 128/Menkes/SK/II/2004 tentang kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat. Depkes RI

Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Permenkes No. 75 tahun tentang Puskesmas pasal 16 ayat 2 menyebutkan Tenaga Kesehatan dan Tenaga Non Kesehatan

3. Sumber Lainnya :

Profil Puskesmas Pemahan tahun 2013

Profil Kecamatan Pemahan tahun 2013



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

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

Nama Lengkap : BERNADETA RAULI SINAMBELA
NIM / Periode lulus : E01109005 / II
Tanggal Lulus : 23 OKTOBER 2015
Fakultas/ Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI
E-mail address/ HP : bernadeta.rauli30@yahoo.co.id / 085245050830

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

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS
PEMAHAN KABUPATEN KETAPANG

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 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.

Mengetahui/ disetujui
Pengelola Jurnal

BERANIFEN, M.AB
NIP. 1971050219977021002

Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal : 3 FEBRUARI 2016

BERNADETA RAULI SINAMBELA
NIM. E01109005

Catatan :

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

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