

# **KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS TELUK DALAM DESA MANUNGGAL JAYA KECAMATAN TENGGARONG SEBERANG**

**Lia Andini<sup>1</sup>**

## ***Abstrak***

*Lia Andini, menulis skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan di Puskesmas Teluk Dalam Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggarong Seberang” di bawah Pembimbing I Bapak Drs. Heryono Susilo Utomo, M.Si dan Pembimbing II Ibu Hj. Hariati, S.Sos, M.Si.*

*Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk menggambarkan tentang Kualitas Pelayanan Puskesmas Teluk Dalam. Serta mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat Kualitas Pelayanan Teluk Dalam.*

*Metode dalam penulisan ini dilaksanakan pada Puskesmas Teluk Dalam Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggarong Seberang dengan menggunakan teknik wawancara, yang menjadikan Pimpinan Puskesmas dan Pegawai Teluk Dalam selaku key informan dan Masyarakat selaku informan atau narasumber.*

*Variabel dalam, penulisan skripsi ini yaitu Kualitas Pelayanan. Adapun indikatornya terdiri atas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan keadaan di lapangan dengan data yang diperoleh dari hasil penelitian.*

*Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan keadaan di lapangan dengan data yang diperoleh dari hasil penelitian.*

*Kesimpulan penelitian ini ditinjau dari fokus-fokus maka diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Teluk Dalam cukup optimal, akan tetapi masih membutuhkan upaya-upaya peningkatan untuk mencapai kepuasan para pengguna dan pengunjung Puskesmas, seperti peningkatan kedisiplinan pegawai, pelatihan-pelatihan yang diberikan kepada pegawai masih kurang dan melengkapi fasilitas-fasilitas apa saja yang kurang sebagai penunjang pelayanan dan dapat berkerja sama sehingga tugas dan kewajiban dapat dilaksanakan dengan baik.*

***Kata Kunci:*** Kualitas Pelayanan

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: andin.lia27@gmail.com

## **PENDAHULUAN**

Salah satu strategi untuk mencapai visi, misi dan tujuan pembangunan kesehatan dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Bidang Kesehatan (RPJP-K) 2005-2015. Keadaan masyarakat Indonesia di masa depan atau visi yang ingin dicapai melalui pembangunan kesehatan sebagai Indonesia sehat 2025, lingkungan strategis pembangunan kesehatan yang diharapkan adalah lingkungan yang kondusif bagi terwujudnya keadaan sehat jasmani, rohani maupun sosial, yaitu lingkungan yang bebas dari kerawanan sosial budaya dan polusi, tersedianya air minum dan sarana sanitasi lingkungan yang memadai, perumahan dan pemukiman yang sehat, perencanaan kawasan dan berwawasan kesehatan, serta terwujudnya kehidupan masyarakat yang memiliki solidaritas sosial dengan memelihara nilai-nilai budaya bangsa. Dengan berlandaskan pada dasar pembangunan kesehatan dan untuk mewujudkan visi Indonesia 2025 ditetapkan 4 (empat) misi pembangunan kesehatan, yaitu : Menggerakkan Pembangunan Nasional Berwawasan Kesehatan, Mendorong Kemandirian Masyarakat Untuk Hidup Sehat, Memelihara dan Meningkatkan Upaya Kesehatan yang Bermutu, Merata dan Terjangkau, Meningkatkan dan Mendayagunakan Sumber Daya Kesehatan.

Tujuan pembangunan kesehatan menuju Indonesia Sehat 2025 adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dan terwujud, melalui terciptanya masyarakat, bangsa dan negara Indonesia yang ditandai oleh penduduknya yang hidup dengan perilaku dan dalam lingkungan sehat, memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata, serta memiliki derajat kesehatan yang setinggi-tingginya di seluruh wilayah Republik Indonesia.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dan sosok aparatur, sebagai abdinegara dan abdimasyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yaitu meliputi 4(empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Untuk melaksanakan tugas umum dengan baik, aparatur negara perlu dibekali kemampuan melayani. Administrasi negara yang diselenggarakan oleh aparatur atau penyelenggaraan negara dan menjalankan fungsi-fungsi negara untuk kepentingan publik. Sebagai aparatur negara dan sebagai abdinegara atau abdimasyarakat harus mempunyai sifat setia dan taat kepada Pancasila, UUD 1945, negara dan pemerintahan serta bermental baik, berwibawa, berdaya guna, berdaya saing, berkualitas dan berdedikasi tinggi serta sadar akan tanggung jawab sebagai pelayanan publik.

Upaya memberikan pelayanan kesehatan terhadap kesehatan pembangunan pada bidang kesehatan, yang sekaligus adalah bagian dari pada pembangunan nasional. Sebagaimana diketahui bahwa tujuan dari pembangunan nasional adalah untuk mencapai tujuan Negara seperti yang dituangkan dalam pembukaan UUD alinea keempat diatas, maka dapat dipahami bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia, tetapi tidak saja terbatas melindungi Indonesia, tetapi tidak saja terbatas melindungi bangsa dan tanah air Indonesia, tetapi dituntut juga untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan memajukan kesejahteraan umum. Hal ini berarti pembangunan bertujuan pula menciptakan masyarakat yang sejahtera, adil dan makmur yang berdasarkan falsafah pancasila. Kemudian UUD 1945 Pasal 28H Ayat 1 tentang setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan dan undang-undang nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan, telah diamanatkan untuk mengikut sertakan semua pihak, baik perorangan maupun kelompok dalam pembangunan kesehatan.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia tahun 1945 pasal 34 ayat 1 yang menyatakan bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas umum yang layak. Akan tetapi berdasarkan observasi dilapangan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintahan berdasarkan pertanggung jawaban negara, kini telah mulai terjadi peralihan kepada pihak swasta untuk dikelola secara baik. Hal ini dikarenakan kurangnya penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan seperti peralatan medis, obat-obatan dan sangat minimnya tenaga medis yang memadai dan tidak dapat dipungkiri telah ada sebagian instansi pelayanan publik yang terus berupaya untuk memperbaiki kinerjanya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik tetapi, ada pula sebagian instansi pelayanan publik yang belum memperbaiki kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Mengingat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 128/Menkes/SK/II/2004 tentang kebijakan dasar Puskesmas, yang menyatakan Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan perorangan, juga telah mengalami perubahan mendasar. Dari kebijakan dasar tersebut tidak diragukan lagi bahwa Puskesmas memegang peranan penting untuk tercapainya visi pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas adalah tercapainya Kecamatan Sehat menuju terwujudnya Indonesia Sehat. Kecamatan Sehat adalah gambaran masyarakat kecamatan masa depan yang ingin dicapai melalui pembangunan kesehatan, yakni masyarakat yang hidup dalam lingkungan dan dengan perilaku sehat, memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata serta memiliki derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Pembangunan nasional perlu dilaksanakan secara berencana, menyeluruh, terpadu, terarah, bertahap, dan berlanjut untuk memacu peningkatan kemampuan nasional dalam rangka mewujudkan kehidupan yang sejajar dan sederajat dengan

bangsa lain yang telah maju. Dengan demikian pembangunan nasional dilaksanakan bersama oleh masyarakat dan pemerintah, dimana masyarakat merupakan pelaku utama pembangunan dan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing, serta menciptakan suasana yang menunjang, saling mengisi, dan saling melengkapi dalam satu kesatuan langkah menuju tercapainya tujuan pembangunan nasional. Pembangunan nasional merupakan suatu usaha menciptakan sumber daya manusia yang sehat jasmani dan rohani sehingga dapat mewujudkan kesehatan yang optimal. Dalam rencana pembangunan jangka panjang bidang kesehatan digariskan pokok-pokok usaha kesehatan yang meliputi peningkatan upaya kesehatan, perbaikan gizi, peningkatan kesehatan lingkungan, pencegahan dan pemberantasan penyakit serta penelitian dan pembangunan kesehatan.

Dalam rangka upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pemerintah terus melakukan pembangunan disegala bidang baik fisik maupun mental, melalui usaha-usaha peningkatan kualitas hidup rakyat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal tersebut dilakukan karena kesehatan masyarakat merupakan salah satu faktor terpenting dalam pelaksanaan pembangunan yang sudah seharusnya menjadi perhatian utama untuk lebih ditingkatkan lagi. Dan salah satu diantaranya yang dipandang mempunyai peranan cukup penting ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Pelayanan yang ditujukan pada semua lapisan masyarakat harus dilaksanakan seoptimal mungkin dengan selalu berpegang kepada kode etik kesehatan yang berlaku sehingga memberikan kepuasan kepada perorangan, kelompok atau seluruh lapisan masyarakat.

Puskesmas Teluk Dalam didirikan tahun 1980, Puskesmas teluk dalam adalah salah satu puskesmas induk dari 2 unit puskesmas yang ada di wilayah kecamatan tenggarong seberang, yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jumlah penduduk wilayah kerja puskesmas berjumlah 35.316 jiwa yang tersebar merata di 12 desa.

Dengan jumlah tenaga dokter yang bertugas di puskesmas Teluk Dalam Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggarong Seberang sebanyak 3 orang dokter umum dan 2 orang dokter gigi dalam melaksanakan tugasnya di bantu oleh 42 orang tenaga kesehatan baik lulusan sekolah keperawatan, kebidanan maupun ahli gizi dan sekolah umum. Perbandingan jumlah penduduk dengan jumlah tenaga dokter umum maupun yang berada dipuskesmas saat ini tidak sesuai, oleh sebab itu pelayanan yang diberikan oleh puskesmas Teluk Dalam Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggarong Seberang kepada masyarakat belum optimal. Pelayanan yang di berikan oleh puskesmas Teluk Dalam Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggarong Seberang meliputi pelayanan ruang dokter umum, ruang UGD, ruang imunisasi, ruang gigi, ruang KIA/KB, raung anak, ruang kesling/gizi, kamar obat dan ruang laboratorium.

Dari hasil observasi penulis di Puskesmas Teluk Dalam Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggarong Seberang, kualitas pelayanan kesehatan yang

diberikan masih belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien, kurang disiplinnya para petugas dalam hal waktu masuk kerja dan terbatasnya fasilitas yang terdapat dipuskesmas.

Menyingkapi masalah tersebut maka perlu dilakukan pengkajian secara mendalam untuk mengetahui apa yang terjadi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas Teluk Dalam. Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis melakukan penelitian dengan judul : “ Kualitas Pelayanan di Puskesmas Teluk Dalam Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggarong Seberang”

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pengertian Kualitas***

Kualitas adalah ukuran seberapa mampu suatu barang atau jasa memenuhi kebutuhann konsumen sesuai dengan standar tertentu. Standar tersebut mungkin berkaitan dengan waktu, bahan, kinerja, keandalan atau karakteristik yang dapat di kuantitaskan.

Menurut Crosby (dalam Nasution 2004:41) menyebutkan kualitas adalah “*conformance to requirement* yaitu sesuai dengan yang di isyaratkan atau di standarkan”.

Menurut Supranto (2001:227) kualitas pelayanan adalah “suatu kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu proses produksi dan juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik”.

### ***Pengertian Pelayanan***

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menurut Kotler (dalam Sampara Lukman 2000:8) pelayanan adalah “setiap kegiatan yang tergantung dalam suatu kumpulan atau satu kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Menurut AG. Subarsono (dalam Agus Dwiyanto 2005:143) pelayanan “juga merupakan sesuatu yang tidak dapat disimpan”. Artinya sesuatu aktivitas pelayanan yang telah ditawarkan pada kurun waktu tertentu tidak dapat disimpan untuk ditawarkan pada kurun waktu berikutnya.

#### ***a. Pelayanan Publik***

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Mahmudi (2005:229) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik

sebagai upaya pemenuhan kebijakan dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang”.

**b. Prinsip Pelayanan Publik**

Adapun prinsip pelayanan publik menurut Aswin (2005:45) adalah :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung Jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan
10. Kenyamanan

**c. Standar Pelayanan Publik**

Menurut Undang-Undang UU NO. 25 tahun 2009 tersebut penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Didalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan penyelenggara wajib mengikut sertakan masyarakat dan pihak terkait. Kemudian penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan tersebut. Pengikut sertaan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman.

**d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik**

Kondisi pelayanan yang ideal dalam realisasinya sangat sulit untuk diwujudkan dalam birokrasi, karena adanya ketidak jelasan pembagian wewenang, konsistensi pembagian kerja, serta sikap pemimpin yang sewenang-wenagnya dalam memberikan tugas kepada pegawai tanpa mempertimbangkan aspek sifat pekerjaan, urgensi pekerjaan dan dampak pemberian tugas terhadap kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat.

**Pengertian Puskesmas**

Puskesmas adalah sebagai suatu lembaga atau unit kerja atau pelaksana pelayanan yang berada dalam suatu wilayah Kecamatan atau pedesaan yang tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang tinggal di pedesaan yang menjadi pusat kegiatan pembangunan.

Menurut Alamsyah (2011:43) Puskesmas adalah ”salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang menjadi andalan atau tolak ukur dari pembangunan kesehatan, sarana, serta masyarakat sebagai pusat pelayanan pertama yang menyeluruh dari suatu wilayah”. Menurut Entjang (2000:154) puskesmas adalah “suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung

memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok”.

### ***Definisi Konseptual***

Kualitas Pelayanan di Puskesmas Teluk Dalam merupakan suatu kesempurnaan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan kepada pengguna jasa untuk menimbulkan rasa puas terhadap diri setiap masyarakat yang menerima pelayanan, maka dapat dikatakan bahwa semakin sempurnanya pelayanan yang diberikan maka, sempurna pula mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar tercapai kemampuan hidup sehat dalam bentuk usaha-usaha untuk meningkatkan kesehatan

### **Metode Penelitian**

#### ***Jenis Penelitian***

Sesuai dengan tujuan penelitian yakni untuk mengetahui kualitas pelayanan di puskesmas Tenggara seberang, maka jenis penelitian diklasifikasikan pada jenis penelitian deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan keadaan obyek atau peristiwa tanpa suatu maksud membuktikan kebenaran dari hipotesis.

Pendekatan deskriptif menyangkut prosedur pemecahan masalah yang diteliti dengan cara memaparkan data yang diperoleh dari pengamatan kepustakaan dan pengamatan lapangan, kemungkinan dianalisis dan diinterpretasikan dengan memberikan kesimpulan.

#### ***Fokus Penelitian***

Adapun tujuan fokus penelitian dalam penelitian kualitatif ini di maksudkan untuk membatasi studi ruang lingkup penelitian sehingga informasi atau data yang diperoleh di lapangan akan lebih jelas. Dengan adanya penelitian, seorang peneliti dapat mengetahui data mana yang perlu diambil dari data yang sedang dikumpulkan. Dengan demikian secara sederhana dapat disimpulkan bahwa dengan menetapkan fokus penelitian dalam mengambil data serta mengelolanya hingga menjadi sebuah kesimpulan sesuai permasalahan yang telah dirumuskan, maka fokus penelitian ditetapkan :

1. Kualitas Pelayanan di Puskesmas Teluk Dalam Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggara Seberang :
  - a. Berwujud (*Tangible*)
  - b. Keandalan (*Reliability*)
  - c. Responsif (*Responsiveness*)
  - d. Keyakinan (*Assurance*)
  - e. Perhatian (*Empathy*)
2. Faktor pendukung dan penghambat Kualitas Pelayanan di Puskesmas Teluk Dalam Desa Manunggal Kecamatan Tenggara Seberang.

### ***Lokasi Penelitian***

Berdasarkan judul penelitian penulis yaitu “ Kualitas Pelayanan di Puskesmas Teluk Dalam Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggarong Seberang.

### ***Sumber Data***

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik sampling yaitu *Purposive Sampling* dan *accidental sampling* sehingga yang menjadi *key informan* adalah Pimpinan Puskesmas dan pegawai puskesmas yang dianggap paling mengetahui tentang puskesmas Teluk Dalam dan *informan* adalah masyarakat yang memanfaatkan pelayanan di Puskesmas Teluk Dalam Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tengarong Seberang.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Dalam suatu penelitian diperlukan teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data-data yang akurat, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian Kepustakaan (*library research*) yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku-buku sebagai bahan referensi yang berhubungan dengan penelitian ini.
2. Penelitian Lapangan (*Field work research*) yaitu kegiatan penelitian yang penulis lakukan secara langsung terjun kelokasi, sehingga penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut :
  - a. Observasi (Pengamatan) yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap objek atau hasil-hasil yang telah dicapai dan mengadakan pengamatan.
  - b. Interview (wawancara) yaitu peneliti mengadakan komunikasi langsung atau tanya jawab pada responden untuk mendapatkan keterangan.
  - c. Penelitian Dokumen yaitu metupakan catatan peristiwa yang sudah berlaku. Dokumen ini bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya dari seseorang dan dengan menggunakan data-data dokumen pada objek penelitian yang mendukung penelitian ini.

### ***Teknik Analisis Data***

Analisis data sangat penting dalam suatu penelitian karena di dalam analisis data dilakukan pengelompokkan terhadap data yang telah terkumpul dilapangan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknis analisis data kualitatif. Menurut Miles dan Michael Huberman (dalam Sugiyono 2007:92) mengemukakan bahwa analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang dan terus menerus.

Analisis data penelitian merupakan bagian penting dalam proses penelitian, karena dengan analisis data yang ada akan terlihat manfaat penelitian terutama dalam proses pemecahan masalah dan pencapaian tujuan penelitian.

Analisis data bertujuan untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih sederhana sehingga mudah dibaca dan dipahami dan kesimpulan dapat diambil secara tepat dan sistematis.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini akan digunakan dengan metode kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan serta menganalisis data yang diperoleh yang selanjutnya dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya. Untuk mengolah dan menganalisis data, penulis menggunakan data model interaktif sebagaimana yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman yang meliputi empat komponen, diantaranya:

a. Pengumpulan data

Pengumpulan Data merupakan upaya untuk mengumpulkan data dengan berbagai macam cara, seperti: observasi, wawancara, dokumentasi dan sebagainya.

b. Reduksi Data

Reduksi Data adalah proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan dan membuat abstraksi, mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian kedalam catatan yang telah disortir atau diperiksa. Tahap ini merupakan tahap analisis data yang mempertajam atau memusatkan, membuat dan sekaligus dapat dibuktikan.

c. Penyajian Data

Penyajian Data yaitu sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan. Pengambilan data ini membantu penulis memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisa atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.

d. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Penarikan Kesimpulan adalah merupakan langkah terakhir meliputi makna yang telah disederhanakan, disajikan dalam pengujian data dengan cara mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan secara logis dan metodologis, konfigurasi yang memungkinkan diprediksikan hubungan sebab akibat melalui hukum-hukum empiris.

## **Hasil Penelitian**

### ***Gambaran Umum Tempat Penelitian***

Puskesmas adalah Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Pembangunan kesehatan bertujuan meningkatkan kesehatan, kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Untuk mewujudkan derajat kesehatan bagi masyarakat diselenggarakan upaya kesehatan dengan pendekatan pemeliharaan dan peningkatan kesehatan (Promotif), pencegahan penyakit (Preventif), penyembuhan (Kuratif), dan pemulihan kesehatan

(Rehabilitatif), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan.

Puskesmas Teluk Dalam adalah salah satu puskesmas induk dari dua unit puskesmas yang ada di wilayah Kecamatan Tenggarong Seberang tepatnya di Jl. Kuini No.05 Manunggal Jaya (L2) Tenggarong Seberang. Luas wilayah kerja Puskesmas Teluk Dalam adalah 20.012 km<sup>2</sup>. Letak geografisnya secara umum berada di daratan rendah dan perbukitan juga terletak di tepi sungai Mahakam.

Jumlah penduduk wilayah Manunggal Jaya 6.722 jiwa dalam 1.594 keluarga pada tahun 2013. Dengan kepadatan penduduk 293 jiwa/km<sup>2</sup> yang sebagian besar berada didaerah Manunggal Jaya.

### ***Visi dan Misi Puskesmas Teluk Dalam***

#### **a. Visi**

Mewujudkan masyarakat yang sehat dan mandiri di wilayah Puskesmas Teluk Dalam Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggarong Seberang.

#### **b. Misi**

suatu yang harus dilaksanakan oleh organisasi dapat tercapai dan berhasil dengan baik. Adapun Misi dari Puskesmas Teluk Dalam adalah :

1. Menyelenggarakan upaya promosi dan prevensi dengan sasaran keluarga, kelompok dan masyarakat dengan mengutamakan pemberdayaan masyarakat di wilayah kerjanya
2. Menyelenggarakan program kesehatan baik upaya kesehatan perorangan maupun upaya kesehatan masyarakat termasuk masalah lokal spesifik.
3. Memberikan pelayanan medik dasar yang berkualitas
4. Meningkatkan profesionalisme SDM dalam bidang kesehatan
5. Meningkatkan kerjasama lintas sektoral

### ***Pembahasan***

#### **a. Berwujud**

Berwujud (*tangibles*) yaitu kualitas pelayanan berupa fisik kantor, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya menurut Zeithaml-Parasuruan-Bery (dalam Harbani 2010:135).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dapat dikatakan pelayanan yang ada di puskesmas teluk dalam sudah cukup baik dan bersih, fasilitas yang ada disana pun juga masih terlihat masih bagus dan terawat. Puskesmas teluk dalam juga menjaga kebersihan agar terciptanya kenyamanan pada saat berobat ke puskesmas dan di ruang tunggu juga disediakan satu buah televisi agar saat menunggu panggilan pengunjung tidak merasa bosan serta pelayanan yang diberikan juga sudah jauh lebih baik dan akan selalu baik dari tahun ketahun.

b. Keandalan

Keandalan (*realibility*) yaitu kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya menurut Zeithaml-Parasuruan-Bery (dalam Harbani 2010:135).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh saya dapat dikatakan bahwa kondisi pegawai yang dapat dilihat dari pengetahuan tenaga kesehatan dengan mengetahui dari tingkat pendidikan dokter, perawat dan bidan dalam melaksanakan pelayanan dalam menjalankan tugas-tugas yang sudah diberikan. Pegawai dalam hal mengatur waktu masih kurang ketaatan dalam hal jam masuk kerja. Masih banyak pegawai yang molor-molor datang pada jam masuk kerja sehingga dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sedangkan sanksi yang diberikan kepada pegawai puskesmas yang sering datang terlambat yaitu hanya teguran lisan kepada pegawai puskesmas yang sering terlambat.

c. Responsifan

Responsifan (*responsiveness*) yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pengguna jasa layanan menurut Zeithaml-Parasuruan-Bery (dalam Harbani 2010:135).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis mengenai kesanggupan, pegawai puskesmas teluk dalam dalam melaksanakan tugas dan kewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan belum optimal sebab masih ada masyarakat yang mengeluh dalam hal ini, terlebih lagi dengan jumlah petugas yang sudah memadai harusnya pelayanan yang diberikan sudah optimal.

d. Keyakinan

Keyakinan (*assurance*) yaitu kemampuan dalam memberikan keramahan dan sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan kepada pasien dalam hal pelayanan menurut Zeithaml-Parasuruan-Bery (dalam Harbani 2010:135).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dapat diketahui sikap para pegawai Puskesmas Teluk Dalam berjalan dengan baik dalam melayani pasien yang datang untuk berobat, baik hanya datang untuk menanyakan sesuatu secara langsung kami akan melayani dengan baik dengan senyuman dan keramahan kami.

Walaupun masih saja ada pegawai puskesmas yang terkadang tidak ramah tetapi itu tidak berpengaruh begitu besar pada masyarakat yang ingin datang untuk berobat, tetapi sebisa mungkin kami akan menegur pegawai kami agar menjadi lebih baik lagi.

e. Perhatian

Perhatian (*empathy*) yaitu kemampuan puskesmas untuk memberikan perhatian yang tulus dengan sikap tegas tetapi ramah dalam memberikan pelayanan terhadap pasien menurut Zeithaml-Parasuruan-Bery (dalam Harbani 2010:135).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dapat diketahui bahwa perhatian yang diberikan pegawai kepada pasien cukup baik, hal ini dapat dilihat dari setiap pasien yang datang. Pihak puskesmas teluk dalam selalu memberikan perhatian penuh dalam arti pegawai puskesmas selalu menanyakan keluhan apa yang terjadi dan selalu memberikan sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan pengguna jasa layanan.

Tetapi masih saja ada masyarakat yang merasakan bahwa perhatian yang diberikan kepadanya tidak yang seperti diharapkannya, dengan begitu petugas puskesmas seharusnya dapat memberikan perhatian kepada setiap masyarakat agar pelayanan juga berjalan dengan baik.

Walaupun sebagian masyarakat suda merasakan pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dalam hal perhatian, ramah dan sopan itu membuktikan bahwa pelayanan di puskesmas teluk dalam tidak buruk, hanya saja pelayanan yang diberikan belum optimal saja karena adanya keluhan dari masyarakat yang tidak merasakan pelayanan yang lebih baik. Pihak puskesmas harus memperbaiki pelayanannya supaya jauh lebih baik lagi.

***Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan di Puskesmas Teluk Dalam***

Faktor pendukung dalam pelaksanaan kualitas pelayanan di Puskesmas Teluk Dalam berupa adanya jumlah SDM yang memadai, tingkat pendidikan rata-rata S1 dan S3, sudah ISO serta SDM yang sudah memadai ditambah lagi dalam melakukan kerja sama pegawai puskesmas sehingga tugas dan kewajiban dapat dilaksanakan dengan baik. Kerja sama merupakan faktor penting yang bisa dilaksanakan oleh pegawai yang bekerja dalam satu organisasi yang terdiri dari berbagai macam orang dan kemudian membentuk satu tim untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebagai salah satu visi yang ingin dicapai dan didukungnya fasilitas-fasilitas yang masih lengkap dan masih terawat dengan rapi serta adanya penghargaan yang diberikan untuk puskesmas dan pemberian insentif.

***Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan di Puskesmas Teluk Dalam***

Dari hasil wawancara yang penulis dapatkan di lapangan bahwa yang menjadi faktor penghambat adalah fasilitas medis yang masih kurang karena fasilitas tersebut merupakan salah satu penunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelatihan-pelatihan yang diberikan kepada pegawai masih sangat kurang, pendidikan dan pelatihan ini diperlukan untuk meningkatkan kualitas pegawai mengenai hal-hal yang sering berhubungan dengan bidang-bidang pekerjaannya.

Masih saja ada pegawai yang memiliki kesadaran yang rendah dalam melakukan tugas dan kewajibannya dalam menaati peraturan yang ada, sehingga tidak optimal dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, menaati peraturan yang berlaku merupakan hal penting yang harus ditaati oleh setiap pegawai guna mencapai hasil yang diinginkan.

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disajikan secara sistematis, dapat diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Teluk Dalam dengan menggunakan :

1. Berwujud (*Tangibles*) tempat informasi yang ada di puskesmas teluk dalam secara umum yang ada dalam kondisi baik dan dalam keadaan bersih, memberikan suatu pelayanan terhadap pasien yang melakukan pemeriksaan dan pengobatan dan masih adanya peralatan yang belum lengkap di setiap poli yang ada dalam memberikan suatu pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat.
2. Keandalan (*Realibility*) di Puskesmas Teluk Dalam dapat dilaksanakan dengan baik dan tanggap dalam memberikan kesehatan, walaupun dalam hal ketepatan waktu masih kurang ketaatan pegawai dalam hal jam masuk kerja menjadi keluhan masyarakat dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Responsifan (*Responsiveness*) di Puskesmas Teluk Dalam karena perhatian dari petugas kesehatan yang ramah dalam memeberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau pasien yang datang melakukan pemeriksaan dan pengobatan yang ada di Puskesmas Teluk Dalam. Hal ini menunjukkan dari segi keresponsifan petugas puskesmas masih kurang baik, dengan jumlah petugas yang memadai harusnya keluhan dari masyarakat sudah tidak ada lagi ini menyebabkan pelayanan yang diberika belum optimal.
4. Keyakinan (*Assurance*) bahwa pelayanan di Puskesmas Teluk Dalam menimbulkan rasa aman, tenang dan dapat menimbulkan kepercayaan diri pada pasien untuk berobat, Walaupun masih saja ada pegawai puskesmas yang terkadang tidak ramah tetapi itu tidak berpengaruh begitu besar pada masyarakat yang ingin datang untuk berobat, tetapi sebisa mungkin kami akan menegur pegawai kami agar menjadi lebih baik lagi.
5. Perhatian (*Empathy*) Tetapi masih saja ada masyarakat yang merasakan bahwa perhatian yang diberikan kepadanya tidak yang seperti diharapkannya, dengan begitu petugas puskesmas seharusnya dapat memberikan perhatian kepada setiap masyarakat agar pelayanan juga berjalan dengan baik.

### **Saran**

Dari hasil pengamatan dan penelitian yang telah diuraikan dalam kesimpulan, maka penulis menanggapi kesimpulan dengan menyampaikan saran-saran yang bermanfaat guna perbaikan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Teluk Dalam.

1. Meningkatkan sarana atau menambahkan fasilitas seperti adanya pendingin ruangan sehingga para pasien dapat mengantri dengan nyaman dan tenang.
2. Pegawai puskesmas hendaknya perlu ditanamkan rasa kesadaran yang tinggi serta meningkatkan disiplin kerja dalam menaati peraturan-peraturan yang ada di Puskesmas
3. Bagi pegawai Puskesmas Teluk Dalam hendaknya lebih meningkatkan kerja sama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, agar masyarakat dapat merasa puas kepada pegawai puskesmas.
4. Bagi pegawai Puskesmas Teluk Dalam harus selalu memberikan keramahan yang jauh lebih baik lagi agar pelayanan semakin baik lagi dan bagi pimpinan puskesmas agar dapat menegur petugas pelayanan yang tidak menerapkan kepada setiap masyarakat yang datang kepuskesmas.
5. Bagi pimpinan Puskesmas Teluk Dalam harus lebih sering melakukan evaluasi atau pengawasan terhadap pegawainya dalam melaksanakan fungsi atau kegiatan dalam memberikan suatu pelayanan terhadap masyarakat agar masyarakat merasa di perhatikan dan menjelaskan secara jelas resep-resep obat yang diberikan.

### **Daftar Pustaka**

- Nasution, M, N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalian Indonesia. Bogor.
- Supranto, J. 2001. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governace Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah MadaUniversity Press. Yogyakarta.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik : Unit Penerbitan dan Pencetakan Akedemik Manakemen Perusahaan YKPN : Jogjakarta*.
- Aswin, 2000. *Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pemerintahan Daerah Dalam Kebijakan dan Pelayanan Publik*. Editor Didi Marzuki, Pengantar, Taufik Efendi, MBA.
- lamsyah Dedi. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Nuha Medika : Yogyakarta.
- Entjang. 2000. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. Cet-XIII.
- Miles. B. Matthew, A. Michael Huberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif*. Universitas Indonesia : 2009
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Penerbit Alfabeta, Bandung.

**Dokumen-dokumen**

UD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Dalam Persandingan) Disertai

Catatan: Forum Konstitusi. Jakarta.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*