

# **STUDI TENTANG RESPONSIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KARANG ASAM KOTA SAMARINDA**

**Astri Novita Azis<sup>1</sup>**

## ***Abstrak***

*Astri Novita Azis, Studi Tentang Responsivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karang Asam Kota Samarinda, dibawah bimbingan bapak Dr. Enos Paselle, M.AP dan bapak Dr. Chatas Teguh Prakoso, M.Si. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan diwujudkan dengan adanya puskesmas berstandar ISO 9001:2008. Salah satunya adalah puskesmas Karang Asam. Namun dalam proses pemberian pelayanan yang dilakukan, masih terdapat beberapa permasalahan yaitu adanya keluhan pasien terhadap lamanya waktu tunggu pelayanan, serta terbatasnya jumlah petugas pelayanan di puskesmas Karang Asam. Oleh karena itu, diperlukan responsivitas pelayanan kesehatan, karena responsivitas merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat..*

*Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis responsivitas pelayanan kesehatan di puskesmas berstandar ISO 9001:2008 (studi tentang responsivitas pelayanan kesehatan di puskesmas Karang Asam, Kota Samarinda). Penelitian ini memfokuskan pada 6 indikator yaitu petugas merespon setiap pelanggan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, petugas melakukan pelayanan dengan cermat, petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu dan petugas merespon semua keluhan pelanggan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data kualitatif menggunakan teknik analisis data model interaktif.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum responsivitas pelayanan kesehatan di puskesmas Karang Asam sudah cukup baik, walaupun masih ada beberapa hambatan yang harus dibenahi. Saran yang dapat diberikan demi peningkatan responsivitas pelayanan kesehatan di puskesmas Karang Asam, yaitu perlu dibentuk tim yang bertugas untuk mengkomunikasikan kepada pasien atau melakukan sosialisasi apabila terdapat kebijakan pemerintah yang baru, dengan jumlah petugas yang terbatas maka perlu untuk memperhitungkan beban kerja petugas puskesmas sehingga tidak mengganggu proses pemberian pelayanan kesehatan di puskesmas Karang Asam.*

***Kata Kunci: Responsivitas, Puskesmas Karang Asam, Pelayanan Kesehatan.***

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: astrinovita\_azis@yahoo.co.id

## **PENDAHULUAN**

### ***Latar Belakang***

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia yang memberikan pelayanan secara menyeluruh, terpadu dan bersinambungan kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok dan langsung berada dalam pengawasan administratif maupun teknis dari Dinas Kabupaten (Entjang, 2000). Jika ditinjau dari sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, maka peranan dan kedudukan PUSKESMAS adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Pemerintah mengembangkan puskesmas dengan tujuan untuk mendekatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Guna menjamin mutu dari pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas yang ada di Samarinda, pemerintah kota Samarinda mengusahakan agar semua puskesmas di Samarinda bisa menjadi puskesmas yang mempunyai standar ISO 9001:2008.

Salah satu Puskesmas yang ada di Samarinda adalah Puskesmas Sungai Kunjang. Puskesmas ini telah beroperasi sejak tahun 1975 dan telah melayani masyarakat yang membutuhkan pengobatan dan rujukan ke rumah sakit umum. Dalam pelayanan rutinnnya setiap hari, Puskesmas Sungai Kunjang telah dilengkapi oleh berbagai unit pelayanan kesehatan dalam menangani keluhan pasien, seperti poli umum, poli penyakit dalam, poli gigi.

Namun demikian dari observasi awal penelitian, permasalahan yang penulis temui di Puskesmas Sungai Kunjang adalah kurangnya responsivitas petugas kesehatan dalam melayani pasien. Hal ini dapat dilihat dari antrian yang cukup panjang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di sana. Selayaknya pasien segera perlu mendapatkan pelayanan yang cepat tanpa menunggu lama. Kondisi ini tentunya kurang sesuai dengan harapan pasien.

Atas dasar observasi tersebut, penulis melakukan diskusi dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas Karang Asam. Dari hasil diskusi tersebut, penulis mendapatkan informasi bahwa antrian pasien yang cukup lama, dikarenakan hingga saat ini pihak puskesmas masih kekurangan petugas. Kurangnya petugas ini disebabkan karena petugas yang ada saat ini terkonsentrasi melakukan pelayanan di dalam gedung, sehingga kewalahan jika harus memberikan pelayanan di luar gedung puskesmas. Apalagi jika terdapat pasien yang membutuhkan penanganan segera seperti korban kecelakaan, luka bakar, manula, dan pasien lainnya yang segera mendapatkan pertolongan. Ketika jumlah pasien yang ditangani banyak, akibatnya pasien harus menunggu antrian lebih lama.

Sehubungan dengan hal-hal yang diuraikan penulis di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Studi Tentang Responsivitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Karang Asam Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda".

### ***Rumusan Masalah***

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Responsivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karang Asam Kota Samarinda?
2. Apa faktor yang menghambat Responsivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karang Asam Kota Samarinda?

### ***Tujuan Penelitian***

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mendiskripsikan dan menganalisis responsivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Karang Asam.
2. Mendiskripsikan dan menganalisis faktor penghambat responsivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Karang Asam.

### ***Manfaat Penelitian***

Telah menjadi umum bahwa pada setiap penelitian yang dilakukan pada nantinya diharapkan dapat memberi kegunaan atau manfaat baik itu kepada peneliti sendiri maupun terhadap orang lain. Demikian pula dengan penelitian yang penulis yang di laksanakan ini diharapkan dapat memberi manfaat baik bagi si penulis maupun bagi pihak-pihak yang memerlukannya. Oleh karena itu penulis uraikan kegunaan dan penelitian yang penulis laksanakan ini adalah sebagai berikut:

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

Dengan mengetahui tingkat responsivitas pelayanan kesehatan Puskesmas Karang Asam Kecamatan Sungai Kunjang diharapkan dapat menambah atau memperkaya pengetahuan tentang teori-teori responsivitas pelayanan.

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

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan input bagi Puskesmas Karang Asam Kecamatan Sungai Kunjang guna menentukan kebijakan-kebijakan untuk meningkatkan pemberian pelayanan sehingga dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas.

## **KERANGKADASAR TEORI**

### ***Teori dan Konsep***

#### ***Perubahan Paradigma Pelayanan Publik***

Denhardt dan Robert B. Denhardt yang berjudul *The New Public Service: Serving, not Steering* dapat digunakan untuk memahami ilmu administrasi. Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt membagi mencoba membagi paradigma administrasi negara atas tiga kelompok besar, yaitu paradigma *The Old Public Administration (OPA)*, *The New Public Management (NPM)* dan *The New Public Service (NPS)*. Menurut Denhardt dan Denhardt paradigma OPA dan NPM kurang relevan dalam menangani persoalan-persoalan publik karena memiliki landasan filosofis dan ideologis yang kurang sesuai dengan administrasi Negara, sehingga perlu paradigma baru yang kemudian disebut sebagai NPS.

### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan, 2005:6) .

Dari berbagai pendapat mengenai pelayanan public diatas dapat di simpulkan bahwa pelayanan public adalah bagian yang tidak terpisahkan dari suatu organisasi, 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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### ***Azas – azas Pelayanan Publik***

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004) :

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan hak

### ***Prinsip - prinsip Pelayanan Publik***

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Winarsih, 2007:22) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan, kesopanan, keramahan
10. Kenyamanan

### ***Kualitas Pelayanan Publik***

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik (Ibrahim, 2008:40) .

Dari berbagai pendapat mengenai kualitas pelayanan public diatas dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan public adalah Pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok dimana kualitas terdiri dari sejumlah

keistimeaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif. Keistimewaan langsung berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang diperoleh secara langsung dengan mengkonsumsi produk yang memiliki karakteristik unggul. Sedangkan keistimewaan atraktif berkaitan dengan kepuasan masyarakat yang diperoleh secara tidak langsung dengan mengkonsumsi produk itu. Kualitas juga terdiri dari segala sesuatu bebas dari kekurangan atau kerusakan.

#### ***Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat***

Kualitas pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien (Azwar, 2002 : 20)".

#### ***Definisi Responsivitas***

Responsivitas adalah kemampuan provider untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap provider terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005:180-181).

Dari beberapa pendapat mengenai responsivitas dapat disimpulkan bahwa responsivitas merupakan bentuk tanggapan dan kerelaan penyedia layanan dalam membantu memberikan pertolongan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan. Birokrasi dalam mendekati layanan terhadap masyarakat perlu upaya untuk mengenali apa saja kebutuhan masyarakat. Kemudian pengenalan kebutuhan masyarakat tersebut menjadi agenda penting bagi pemerintah untuk mengembangkan pemberian layanan, sehingga masyarakat dapat merasa puas.

#### ***Definisi Konseptual***

Definisi konseptual untuk membatasi ruang lingkup penelitian adalah :

Berkenaan dengan penelitian ini, maka penulis merumuskan definisi konseptual yang merupakan pembatasan terhadap penelitian yang akan dilakukan menjelaskan bahwa untuk dimensi responsiveness (respon/ketangapan) terdiri atas beberapa indikator, indikator-indikator tersebut yaitu merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

#### ***Metode Penelitian***

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

Sesuai dengan judul penelitian mengenai Studi Tentang Responsivitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Karang Asam Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda , maka penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif..

Jadi dengan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif ini dapat dengan mudah mendeskripsikan suatu proses kegiatan berdasarkan apa yang terjadi di

lapangan, serta menganalisis dan menafsirkan suatu fakta, gejala dan makna suatu peristiwa yang terjadi di lapangan.

### ***Fokus Penelitian***

Adapun fokus penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pada Indikator Responsivitas menurut Ziethaml, dkk (dalam Hardiyansyah, 2011:46), Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Kelurahan Karang Asam Kecamatan Sungai Kunjang kota Samarinda, dimana kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur untuk menilai responsivitas pelayanan, dilihat dari indikator sebagai berikut:
  - a. Petugas/aparatur merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
  - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
  - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
  - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
  - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - f. Petugas/aparatur merespon semua keluhan pelanggan/pemohon.
2. Faktor - faktor penghambat responsivitas pelayanan kesehatan Pusat Kesehatan masyarakat (Puskesmas) di Kelurahan Karang Asam kecamatan Sungai Kunjang kota Samarinda.

### ***Lokasi Penelitian***

Berdasarkan judul penelitian yaitu “Studi Tentang Responsivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karang Asam Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. Maka lokasi penelitian yaitu Puskesmas Karang Asam Kota Samarinda

### ***Jenis dan Sumber Data***

Adapun jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer  
Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik Purposive Sampling yaitu teknik penarikan sampel yang digunakan dengan cara sengaja atau menunjuk langsung kepada orang yang dianggap dapat mewakili karakteristik-karakteristik populasi. Berdasarkan uraian di atas maka menjadi key informan (informan kunci) dalam penelitian ini adalah Kepala Tata Usaha Puskesmas Karang Asam Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. Sedangkan yang menjadi informan adalah Pegawai atau petugas Puskesmas Karang Asam, informan lainnya adalah beberapa pasien atau masyarakat yang menggunakan atau menikmati fasilitas atau jasa pelayanan kesehatan yang telah disediakan oleh pemerintah daerah.
2. Data Sekunder  
Merupakan data yang diperoleh melalui Dokumen-dokumen, arsip-arsip Buku-buku referensi atau ilmiah dan hasil penelitian yang relevan dengan fokus penelitian. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang

Pelayanan Publik, Undang – Undang Nomor 36 Tahun Tentang Kesehatan, KEPMEN PAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Kualitas Pelayanan, KEPMEN PAN NO. KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Kepuasan Pelayanan, KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Asas – Asas Pelayanan Publik, Pasal Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Asas – Asas Pelayanan Publik.

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

Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode deskriptif, yaitu menggambarkan tentang data dan fakta mengenai objek penelitian maka analisis yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Matthew B. Milles dan A. Michael Huberman dan Saldana (2014:31-33) mengatakan bahwa di dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktivitas dalam analisis data yaitu: Data Condensation, Data Display, dan Conclusion Drawing/Verifications.

### ***Hasil Penelitian dan Pembahasan***

#### ***Gambaran Umum Lokasi Penelitian***

#### ***Lokasi Tempat Penelitian***

Puskesmas Karang Asam berdiri pada Tahun 1975 dengan instruksi Presiden Soeharto pada masa pemerintahan Gubernur Kaltim H. Suwandi dan dipimpin pertama kali oleh dr. Sihalo. Puskesmas Karang Asam terletak di Jalan Slamet Riadi No. 87 Kelurahan Karang Asam Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. Puskesmas Karang Asam direhab total tahun 1994 pada pemerintahan Gubernur H. Ardan dan diresmikan oleh dr. H. Suyudi sebagai Menteri Kesehatan RI dan puskesmas dipimpin oleh dr. H. Edisyahputra Nasution

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

#### ***Studi Tentang Responsivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas***

Upaya pemerintah kota Samarinda untuk meningkatkan kesehatan masyarakat adalah dengan terus meningkatkan responsivitas penyedia pelayanan publik bidang kesehatan di Samarinda, salah satunya dengan meningkatkan pelayanan dasar bagi masyarakat melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Menurut KEPMENKES RI No.128/MENKES/SK/II/2004 puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Pembangunan kesehatan yang dimaksud adalah penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Adanya tugas Puskesmas untuk pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya, membuat puskesmas sering disebut ujung tombak dalam penyelenggaraan kesehatan masyarakat, karena puskesmas merupakan tempat pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat. Masyarakat

Samarinda bisa dengan mudah berobat dengan harga yang terjangkau di puskesmas yang telah dibangun di seluruh kecamatan yang ada di kota Samarinda

***Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapat pelayanan***

Dalam melakukan suatu pekerjaan tentunya dibutuhkan sebuah pelayanan yang baik mencakup sikap dan komunikasi, apabila pelayanan petugas berjalan maka membuat hasil pekerjaan menjadi lebih maksimal.

Dari hasil penelitian di Puskesmas Karang Asam, semua pasien juga menyatakan bahwa petugas Puskesmas Karang Asam cukup ramah dan sopan ketika ada pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Keramahan dan kesopanan petugas Puskesmas Karang Asam tidak hanya diakui oleh pasien lama saja, tetapi pasien baru di puskesmas ini juga menyatakan bahwa keramahan dan kesopanan petugas sudah cukup baik. Sikap petugas Puskesmas Karang Asam terhadap pasien yang datang juga dapat dilihat dari sikap petugas yang tidak membedakan-bedakan pasien, semua pasien dianggap sama.

***Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan dengan Cepat***

Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesiapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan. Pelayanan dengan cepat sangat dibutuhkan oleh pelanggan karena dengan memberikan pelayanan dengan cepat maka pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Berdasarkan profil Puskesmas Karang Asam (2016) jumlah pegawai di Puskesmas Karang Asam sebanyak 54 orang. Sebenarnya jumlah tersebut menunjukkan bahwa SDM di Puskesmas Karang Asam belum mumpuni yang menyebabkan jumlah petugas pelayanan di Puskesmas Karang Asam dikatakan kurang. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Karang Asam masih dalam kategori lambat dalam menanggapi permintaan pasien, karena masih adanya beberapa pasien yang mengeluh perihal kecepatan pelayanan.

***Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan dengan Tepat***

Yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya.

Dari hasil penelitian di Puskesmas Karang Asam. Puskesmas sudah memasang alur pelayanan di depan pintu masuk, sehingga memudahkan pasien yang mau berobat, petugas tidak membedakan – bedakan dalam pelayanan. Tetapi tidak semua pasien memahami alur pelayanan yang ada.

***Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan dengan Cermat***

Penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh – sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa petugas Puskesmas Karang Asam sudah melayani pasien dengan cermat. Fokus utama yang dilakukan oleh petugas yaitu kecermatan dalam mendiagnosa penyakit. Tetapi ada beberapa pasien yang mengeluh sering terjadi kesalahan petugas dalam memasukkan kartu pasien keruang perawatan.



### ***Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan dengan Waktu yang Tepat***

Waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil penelitian bahwa setiap poli – poli berbeda – beda dalam pemberian pelayanan, karena tidak semua poli memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang terjadwalkan

### ***Semua Keluhan Pelanggan di Respon oleh Petugas***

Bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi terbaik.

Puskesmas Karang Asam sudah menyediakan kotak saran untuk menyampaikan keluhan, tetapi pasien lebih sering menyampaikan keluhannya secara langsung kepada petugas dibandingkan mengisi kotak saran yang sudah di sediakan.

### ***Faktor Kendala atau Penghambat***

Dari hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan oleh penulis yang didapatkan dilapangan, yang menjad faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan adalah:

- a. Masih kurangnya tenaga kesehatan sehingga menyebabkan adanya tugas yang dirangkap oleh pegawai, belum adanya dokter- dokter spesialis yang menyebabkan pasien yang tidak bisa berkonsultasi atau melakukan pemeriksaan secara keseluruhan mengenai penyakit yang di derita.
- b. Fasilitas kesehatan yang belum lengkap dan obat – obatan yang kadang tidak bisa didapatkan oleh pasien, hal ini menyebabkan belum terlaksananya proses pelayanan kesehatan yang berkualitas.
- c. Masih banyak ruangan yang belum memadai, masih terdapat ruangan yang sempit, sampai saat ini keluhan pasien yang belum terealisasi.

Melihat kenyataan yang ada sudah jelas bahwa dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan belum menunjukkan responsivitas dari sebuah layanan, sehingga menyebabkan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan merasa tidak puas. Hal ini menjadi sebuah hambatan karena bisa membawa dampak yang kurang baik bagi tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan pelayanan kesehatan yang sebaik – baiknya kepada masyarakat.

### ***Kesimpulan***

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan tentang responsivitas pelayanan kesehatan, di Puskesmas Karang Asam sudah cukup baik, namun masih mengalami beberapa hambatan. Hal tersebut disimpulkan dari :
  - a. Indikator merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.  
Sikap dan komunikasi yang baik dan hangat dari petugas puskesmas kepada pasien, sikap dan komunikasi petugas Puskesmas Karang Asam

sudah cukup baik. Namun petugas juga masih mempunyai hambatan dalam berkomunikasi dengan pasien, seperti sulitnya pasien dalam memahami prosedur untuk berobat.

- b. Indikator petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.  
Kesigapan, ketulusan, dan kemampuan beremphaty petugas Puskesmas Karang Asam dalam melayani pasien masih dalam kategori lambat dalam menanggapi permintaan pasien, karena masih adanya beberapa pasien yang mengeluh perihal kecepatan pelayanan. Namun kesigapan petugas puskesmas juga sering terhambat karena kurangnya petugas puskesmas yang berada di gedung puskesmas, hal ini disebabkan adanya beberapa petugas yang harus memberikan pelayanan di luar gedung puskesmas seperti melakukan Usaha Kesehatan Sekolah (UKS).
- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.  
Pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Karang Asam belum memberikan pelayanan yang tepat. Untuk indikator ini ditandai dengan adanya pemberian pelayanan yang belum maksimal untuk dilayani dengan tepat dalam memberikan penjelasan yang jelas sehingga mudah dipahami. Terlihat juga dengan adanya beberapa pasien yang mengeluh berobat di Puskesmas Karang Asam ini. Dan juga terdapat beberapa keinginan pasien yang tidak bisa dipenuhi yaitu adanya pelayanan persalinan, tersedianya ruang tunggu ber-AC, adanya taman bermain atau playground, dan adanya tempat parkir yang luas berada di dalam area puskesmas.
- d. Indikator petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.  
Juga sudah dapat dinilai cukup baik bagi Puskesmas Karang Asam dalam kecermatan melakukan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari kesungguhan petugas menjaga dan menjalankan komitmen yang ika memberikan pelayanan kepada pasien setiap harinya. Petugas juga selalu fokus dalam melayani terutama ketelitian petugas dalam mendiagnosa penyakit pasien.
- e. Indikator petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.  
Di Puskesmas Karang Asam sudah dilakukan dengan baik. Pelayanan dengan waktu yang tepat ini dapat dilihat dari kesesuaian antara ketentuan jam pelayanan dan waktu tunggu pelayanan yang telah ditentukan dengan yang sebenarnya. Namun masih terdapat beberapa pasien yang mengeluh mengenai lamanya waktu tunggu pelayanan, hal ini dapat dimaklumi karena waktu pelayanan untuk kesehatan kadang tidak dapat diprediksi dengan tepat. Petugas puskesmas juga sudah berusaha memberikan penjelasan kepada pasien untuk lebih bersabar.
- f. Indikator semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.  
Dilakukan oleh petugas Puskesmas Karang Asam dengan memberikan akses kepada pasien untuk menyampaikan keluhannya yaitu melalui kotak saran dan Survei Kepuasan Pelanggan (SKP). Keluhan yang telah disampaikan pasien tidak hanya dibiarkan saja, namun direspon dengan

menjadikannya bahan evaluasi untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan. Tetapi muncul kendala dalam prosesnya yaitu jarang sekali pasien menggunakan kotak saran bahkan ada yang tidak mengetahui keberadaan kotak saran tersebut, pasien juga kadang tidak mau mengisi kuesioner SKP yang diberikan.

2. Faktor Penghambat Responsivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karang Asam Kota Samarinda.

Dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Karang Asam Kota Samarinda terdapat beberapa faktor penghambat yang dapat mempengaruhi responsivitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Adapun faktor penghambat responsivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Karang Asam Kota Samarinda adalah sebagai berikut :

- a. faktor tersebut berupa kondisi ruangan yang masih sempit, fasilitas kesehatan pemeriksaan dan obat – obatan yang masih belum lengkap serta sarana transportasi mobil ambulance yang sudah tak layak pakai, sehingga masyarakat/pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan merasa kurang puas.
- b. Jumlah tenaga kesehatan yang masih kurang sehingga terdapat pegawai yang mempunyai fungsi yang rangkap dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya, hal seperti ini mengakibatkan pegawai tersebut kurang efektif dan efisien dalam melaksanakan tugasnya.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi alternatif untuk meningkatkan responsivitas pelayanan publik di Puskesmas Karang Asam, antara lain:

1. Puskesmas Karang Asam perlu membentuk tim yang bertugas untuk mengkomunikasikan kepada pasien atau melakukan sosialisasi apabila terdapat kebijakan pemerintah yang baru.
2. Bagi Puskesmas Karang Asam dengan jumlah petugas yang terbatas, maka perlu untuk memperhitungkan beban kerja petugas puskesmas sehingga apabila terdapat petugas yang diharuskan tugas di luar gedung puskesmas tidak akan mengganggu proses pemberian pelayanan terutama mengenai kecepatan dan waktu tunggu pelayanan.
3. Petugas Puskesmas Karang Asam perlu memberikan pengertian, penjelasan atau pemberitahuan yang pasti mengenai lamanya waktu tunggu pelayanan, dikarenakan waktu tunggu pelayanan untuk pelayanan kesehatan kadang tidak dapat diprediksi secara tepat.
4. Puskesmas Karang Asam perlu mengajak masyarakat berperan aktif untuk ikut memberikan perhatiannya kepada Puskesmas Karang Asam yaitu dengan menyampaikan kritik dan sarannya baik itu melalui kotak saran, hal ini dilakukan supaya petugas puskesmas mengetahui keinginan pasien yang sebenarnya dalam proses pemberian layanan, sehingga dapat meningkatkan responsivitas pelayanan publik.

### **Daftar Pustaka**

#### **Buku**

- Azwar, Azrul. 202. "Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan". Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2011. "Manajemen Pelayanan Publik". Yogyakarta; Gadjah Mada University Press
- Denhardt, Janet V. dan Denhardt Robert B. 2003. "The New Public Service: Serving, Not Steering", New York: M.E. Sharepe, Inc.
- Hardiyansyah. 2011. "Kualitas Pelayanan Publik". Yogyakarta; Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. "Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya". Bandung; Mandar Maju
- Khun, Thomas S, 1993. "Peran Paradigma Dalam Revolusi Sains", Bandung: Rosdakarya.
- Kurniawan, Agung, 2005. "Transformasi Pelayanan Publik". Yogyakarta, Pembaharuan.
- Moleong, Lexy J, 2004. "Metodologi Penelitian Kualitatif". Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2015. "Manajemen Pelayanan". Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2005. "Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi". Jakarta: Bumi Aksara
- Wiryanto. 2004. "Pengantar Ilmu Komunikasi". Jakarta; Grasindo.
- Zeithaml, Valarie A-Parasuraman A. and Beryy, Leonard L. 1990. "Delivering Service Quality: Balancing Customer Perception and Expectations". New York: The Free Press.

#### **Undang - undang dan Peraturan**

- Departemen Pendidikan Nasional Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2002. Jakarta: Balai Pustaka. Edisi Ketiga.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.
- KEPMEN PAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Kualitas Pelayanan.
- KEPMEN PAN NO. KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Kepuasan pelayanan
- KEPMEN PAN Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Asas-Asas Pelayanan Publik
- Pasal Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Asas-Asas Pelayanan Publik

#### **Skripsi**

- Kurniati. 2013. "Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar".  
*Skripsi Tidak Diterbitkan. Makassar; Universitas Hasanuddin*

#### **Website**

- <http://rumah-sakit.findthebest.co.id/1/1040/RSU-Sayang-Rakyat> Diakses Juni 2016
- <http://bahan/paradigma%20opa%20new.html>