

## **STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS SEMPAJA KECAMATAN SAMARINDA UTARA KOTA SAMARINDA**

**Muliani S.<sup>1</sup>**

### ***ABSTRAK***

“Studi Tentang Kualitas Pelayanan di Puskesmas Sempaja Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda”. Pembimbing I Dr. Anthonius Margono, M.Si dan Pembimbing II Dr. Bambang Irawan, M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan di Puskesmas Sempaja Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda serta untuk mendeskripsikan masalah yang menjadi penghambat kualitas pelayanan di Puskesmas Sempaja Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. Lokasi penelitian dilaksanakan di Puskesmas Sempaja Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. Jenis Penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Fokus Penelitian antara lain: keandalan, responsif, keyakinan, empati dan berwujud. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, penelitian kepustakaan, penelitian lapangan, wawancara mendalam dengan keyinformannya adalah Kepala Tata Usaha Puskesmas Sempaja dan informannya adalah beberapa staf dan dokter yang ada di setiap Poli pelayanan, serta dokumentasi.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sempaja Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik. Hal ini dilihat dari tenaga kesehatan yang berkompeten, pelaksanaan prosedur pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit, cepat tanggapnya setiap petugas pelayanan kesehatan terhadap sakit yang dikeluhkan pasien, dan adanya perhatian langsung yang diberikan setiap petugas pada setiap pasien yang berkunjung, serta fasilitas kesehatan yang cukup lengkap dalam proses pelayanan sehingga diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Namun demikian, terdapat kelemahan yakni terdapat sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti fasilitas ruang tunggu yang kurang baik dan penataan kursi ruang tunggu yang kurang nyaman dirasakan pasien yang berada di ruang tunggu. Selain itu, kurangnya kesadaran dari petugas pelayanan dalam menerapkan pentingnya 3S(senyum salam dan sapa) dalam melayani setiap petugas pelayanan yang berkunjung di Puskesmas Sempaja.

**Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Puskesmas Sempaja.***

### **PENDAHULUAN**

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Mulawarman Email:

## **1.1 Latar Belakang**

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menyatakan bahwa : Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup sebagaimana dimaksudkan meliputi pelayanan pada bidang kesehatan.

Dari hasil observasi sementara penulis, di temukan beberapa masalah yang terdapat pada Puskesmas Sempaja Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda, antara lain petugas loket pendaftaran yang kurang ramah pada masyarakat dalam memberikan pelayanan. Selain itu, kondisi ruang tunggu yang kurang optimal berada di depan pintu masuk puskesmas. Dengan kondisi demikian, seharusnya puskesmas memberikan pelayanan yang optimal. Hal tersebut karena masyarakat kebanyakan lebih merujuk pada puskesmas.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Studi Tentang Kualitas Pelayanan di Puskesmas Sempaja Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka masalah yang dihadapi dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Puskesmas Sempaja Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda ?
2. Apa saja faktor penghambat kualitas pelayanan di Puskesmas Sempaja Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang dirumuskan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan di Puskesmas Sempaja Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda.
2. Untuk mendeskripsikan masalah yang menjadi penghambat kualitas pelayanan di Puskesmas Sempaja Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan tujuan penelitian, maka hasil dari penelitian ini tentu memiliki manfaat secara teoritis dan praktis baik bagi penulis maupun pihak lain, yakni :

1. Dari segi teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat membandingkan antara teori yang diperoleh dibangku kuliah dengan kenyataan yang dilapangan dalam

rangka meningkatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan terutama pada bidang pelayanan.

2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan pihak Dinas Kesehatan dan Puskesmas Sempaja, dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dalam bidang kesehatan di Kota Samarinda, khususnya pada Puskesmas Sempaja Kecamatan Samarinda Utara.

## **KERANGKA DASAR TEORI**

### **2.1 Teori dan Konsep**

#### **2.1.1 Pengertian Kualitas**

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi maka kualitas suatu hal tersebut dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka akan dikatakan tidak baik.

Menurut Fandy Tjiptono (2004:2) kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, kecocokan pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal, sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (Kamus Besar Bahasa Indonesia (1991:467). Berdasarkan pengertian tersebut, pengertian kualitas atau mutu pelayanan pada kondisi yang menunjukkan nilai tinggi rendahnya dalam melayani.

#### **2.1.2 Pengertian Pelayanan**

Menurut Kotler (dalam Samparan Lukman 2008:4-5) Pelayanan adalah sikap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Selain itu, menurut Waluyo, (2007:127) Pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap sesuatu produk akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan.

##### **2.1.2.1 Pelayanan Publik**

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pengertian Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Saat ini pola penyelenggaran dan tata laksana pelayanan publik telah diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam Pasal 8 undang - undang tersebut disebutkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik menyelenggarakan pelayanan publik yang sekurang - kurangnya meliputi:

1. Pelaksanaan pelayanan;
2. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
3. Pengelolaan informasi;
4. Pengawasan internal;
5. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
6. Pelayanan konsultasi.

#### **2.1.2.2 Pelayanan Kesehatan**

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia.

Syarat pelayanan kesehatan yang baik setidaknya-tidaknya dapat di bedakan atas 11 macam, yakni tersedia (*available*), menyeluruh (*comprehensive*), terpadu (*integrated*), berkesinambungan (*continue*), adil/merata (*equity*), mandiri, wajar, dapat diterima, dapat dicapai, dapat dijangkau dan efektif.

#### **2.1.2.3 Pengertian Puskesmas**

Puskesmas adalah unit pelaksanaan teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja (dalam Trihono, 2005:8).

#### **2.1.3 Kualitas Pelayanan**

Philip Kotler (dalam J. Supranto, 2011:231), mengemukakan lima determinan kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Keandalan : kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Responsif : kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat/ ketanggap.
3. Keyakinan : pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati : syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi untuk pelanggan.
5. Berwujud : penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Tjiptono (2005:110), kualitas jasa atau kualitas pelayanan yang mendefinisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

#### **2.1.4 Kualitas Pelayanan Kesehatan**

Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap masyarakat atau pasien tidak semudah yang diharapkan. Menurut Azwar (1996:31) bahwa “suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan setiap persyaratan pelayanan kesehatan dapat memuaskan pasien”.

#### **2.1 Definisi Konseptual**

Secara koseptional pelayanan menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berkenaan dengan hal pelayanan yang berkualitas seperti dikatakan Philip Kotler yakni, keandalan, responsif, keyakinan, empati dan berwujud.

## **METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian**

Sesuai dengan judul penelitian ini maka jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, menurut Sugiyono (2012:1), "Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dan dilakukan terhadap variable mandiri yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variable lainnya".

Berdasarkan pendapat diatas dapat diketahui bahwa deskriptif kualitatif adalah jenis yang diteliti sesuai dengan apa adanya dengan tujuan menggambarkan serta menjelaskan tentang variable yang diteliti.

### **3.2 Fokus Penelitian**

Adapun fokus dalam penelitian ini melihat pada beberapa dimensi kualitas pelayanan yakni :

1. Keandalan
2. Responsif
3. Keyakinan
4. Empati, dan
5. Berwujud

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

Arikunto (2002:107), mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan sumber data adalah benda, hal atau orang tempat peneliti mengamati, membaca atau bertanya tentang data. Pada penelitian ini peneliti menunjuk key informan yang dianggap mengetahui dan paham tentang apa yang akan ditulis peneliti adalah Kepala Tata Usaha Puskesmas Sempaja Kecamatan Samarinda Utara. Kemudian penulis juga menambahkan informan pendukung, yakni :

1. Dokter dan Bidan di Puskesmas Sempaja Kecamatan Samarinda Utara
2. Petugas Loker pendaftaran di Puskesmas Sempaja Kecamatan Samarinda Utara
3. Pasien atau masyarakat yang berkunjung di Puskesmas Sempaja Kecamatan Samarinda Utara

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua jenis sumber data yakni data primer dan data sekunder.

1. Data primer yaitu data yang diperoleh dari sumber dengan cara melakukan tanya jawab langsung di pandu dengan pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan penelitian yang dipersiapkan sebelumnya.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui sumber informasi antara lain:
  - a. Dokumen, merupakan bahan atau yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan penelitian seperti Undang-undang, Peraturan-peraturan dan lain-lain.

- b. Buku-buku ilmiah, merupakan buku-buku yang menjadi pendukung teori-teori yang digunakan penulis.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik *Purposive Sampling* yaitu dengan menetapkan informan yang memiliki kompetensi dan pengetahuan mengenai pelaksanaan pelayanan di puskesmas Sempaja. dalam hal ini penulis menetapkan Kepala Tata Usaha Puskesmas Sebagai Key Informan dan 4 petugas Puskesmas sebagai informan pendukung. Selain itu, penulis juga menggunakan teknik *Accidental Sampling* yakni, 7 orang masyarakat yang ditemui mendapatkan pelayanan di Puskesmas Sempaja.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi, merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan langsung terhadap objek penelitian.
2. Penelitian Kepustakaan, dalam hal ini peneliti menggunakan perpustakaan sebagai tempat untuk mempelajari dan mengumpulkan data dari literatur-literatur, buku-buku ilmiah, laporan-laporan dan lain-lain. Yang menunjang penelitian ini.
3. Penelitian lapangan, yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan peninjauan atau penelitian langsung ke lapangan atau lokasi yang menjadi objek penelitian.
4. Informan, dengan melakukan wawancara pada orang yang menguasai permasalahan, memiliki informasi dan bersedia memberikan informasi.
5. Analisis Dokumentasi, yaitu pengumpulan data atau arsip yang dilakukan untuk mendapatkan data sekunder berupa surat-surat, arsip-arsip dan dokumen-dokumen yang ada relevansinya dengan kebutuhan data yang dibutuhkan dalam proses penulisan.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Milles dan Huberman (2009:20) Analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah suatu fase penelitian kualitatif yang sangat penting karena melalui analisis data inilah peneliti dapat memperoleh wujud dari penelitian yang dilakukannya. Analisis adalah suatu upaya mengurai menjadi bagian-bagian (*decomposition*), sehingga susunan atau tatanan bentuk sesuatu yang di uraikan itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara terang ditangkap maknanya atau dengan lebih jernih dimengerti perkaranya.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Miles dan Heburman (2009:15-20) mengatakan bahwa analisis data kualitatif terdiri dari:

1. Tahap Pengumpulan data yaitu proses memasuki lingkungan penelitian dan melakukan pengumpulan data penelitian
2. Tahap Reduksi data yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lapangan

3. Tahap Penyajian data yaitu penyajian informasi untuk memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan adanya penarikan kesimpulan
4. Tahap Penarikan Kesimpulan atau verifikasi yaitu penarikan kesimpulan dari data yang telah dianalisis.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **4.1 Gambaran Umum**

#### **4.1.1 Sejarah Singkat Kecamatan Samarinda Utara**

Samarinda Utara adalah sebuah kecamatan di Kota Samarinda, Kalimantan Timur Indonesia. Kecamatan Samarinda Utara merupakan salah satu kecamatan yang terbentuk bersamaan dengan berdirinya Kota Samarinda. Kecamatan ini berada di ujung sebelah barat dari posisi geografis Kota Samarinda. Sebelum pemekaran Luas wilayah Kecamatan Samarinda Utara adalah 277,80 km<sup>2</sup> hingga pada tahun 2015 diadakan pemekaran kelurahan menjadi 8 kelurahan yang mengalami pemekaran adalah kelurahan Sempaja Selatan dan Kelurahan Sungai Siring. Adapun batas-batas wilayah Kecamatan Samarinda Utara sebagai berikut :

1. Sebelah Utara : Kabupaten Kutai Kartanegara
2. Sebelah timur : Kabupaten Kutai Kartanegara
3. Sebelah selatan : Kecamatan Sungai Pinang
4. Sebelah Barat : Kabupaten Kutai Kartanegara

Secara geografis Kecamatan Samarinda Utara berbatasan langsung dengan Kabupaten Kutai Kartanegara di bagian utara, bagian timur dan bagian barat, Kecamatan Sungai Pinang di bagian Selatan.

#### **4.1.4 Puskesmas Sempaja**

Puskesmas Sempaja diresmikan pada tanggal 15 Agustus 1985 oleh Wali Kota Samarinda (Bapak Waris Husein) dan di dampingi oleh Kepala Dinas Kesehatan Kota Samarinda (dr. Supangat). Lokasinya di Jalan KH. Wahid Hasyim dimana lokasi tersebut kini menjadi Pos Pintu Masuk Stadion Madya Sempaja. Pada tahun 1998, Puskesmas Sempaja berpindah tempat kesebereang jalan Puskesmas lama, dengan menyewa salah satu rumah penduduk. Hal ini dikarenakan di lokasi Puskesmas yang lama akan dibangun Komplek Stadion Madya Sempaja dan pada tahun 2000 Puskesmas kembali pindah ke gedung baru sampai sekarang.

#### **1. Kondisi Geografis Puskesmas Sempaja**

Puskesmas Sempaja merupakan salah satu dari dua puluh Lima Puskesmas yang ada di kota Samarinda yang terletak di Jalan K.H.Wahid Hasyim RT. 24 Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. Adapun Batas-Batas wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara : Wilayah Kerja Puskesmas Bengkuring
2. Sebelah Selatan : Wilayah Kerja Puskesmas Segiri
3. Sebelah Timur : Wilayah Kerja Puskesmas Lempake
4. Sebelah Barat : Wilayah Kerja Puskesmas Juanda

Berdasarkan kondisi geografis luas wilayah kerja Puskesmas Sempaja adalah 80.67 km<sup>2</sup>.

## **2. Demografi**

Puskesmas Sempaja merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari Dinas Kesehatan. Wilayah Kerja Puskesmas Sempaja terdiri dari 2 kelurahan yaitu kelurahan Sempaja Selatan dan Kelurahan Sempaja Barat.

### **4.3.1 Kualitas Pelayanan di Puskesmas Sempaja Kecamatan Samarinda Utara**

Pelayanan yang berkualitas menjadi tuntutan masyarakat sejalan dengan peningkatan kebutuhan dan kesadaran masyarakat akan hidup sehat. Berkenaan dengan hal tersebut, puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Daerah dari Dinas Kesehatan yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ada di wilayah Kelurahan Sempaja Selatan dan Kelurahan Sempaja Utara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Hal ini juga bertujuan agar masyarakat semakin sadar akan hidup sehat. Philip Kotler (dalam J. Supranti, 2011:231) mengemukakan lima determinan kualitas pelayanan antara lain keandalan, responsif, keyakinan, empati dan berwujud.

#### **4.3.1.1 Keandalan**

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan petugas kesehatan, pihak puskesmas mewajibkan setiap petugas kesehatan mengikuti beberapa pelatihan - pelatihan yang diadakan Dinas Kesehatan. Hal ini bertujuan agar dapat meningkatkan kemampuan, wawasan dan pola pikir dari petugas kesehatan dalam mengemban upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga menghasilkan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat.

Menurut Kotler (dalam J. Supranti, 2011:231), Keandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pada faktor keandalan setiap petugas yang ada di Puskesmas Sempaja sudah baik. Setiap petugas senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan tugas dan fungsinya dan pelayanan yang diberikan berdasarkan prosedur yang berlaku. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan sesuai prosedur yang diberikan oleh petugas kesehatan. Hasil wawancara dari pihak Puskesmas Sempaja pihaknya selalu berusaha memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas.

#### **4.3.1.2 Responsif**

Berdasarkan hasil penelitian, penulis melihat sikap dari petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan sudah cepat dan tanggap pada masyarakat. Hal ini juga di dukung oleh beberapa pernyataan dari masyarakat yang penulis wawancarai. Masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh setiap dokter dan bidan yang ada di Puskesmas Sempaja. Dokter yang ada di Puskesmas Sempaja selalu ramah dan tanggap terhadap sakit yang dialami setiap pasien.

Menurut Kotler (dalam J. Supranti, 2011:231), Responsif merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa ketanggapan dari petugas kesehatan yang ada di Puskesmas Sempaja dalam memberikan pelayanan sudah baik. Setiap petugas yang di Puskesmas Sempaja senantiasa tanggap terhadap sakit yang dikeluhkan masyarakat. Petugas kesehatan di Puskesmas Sempaja dalam merespon kebutuhan pasien berusaha cepat, tepat dan tanggap dapat dilihat dari layanan tenaga kesehatan yang digunakan pada Poli Anak, Poli Gigi, Poli, Poli Umum, Poli Lansia, Poli KIA dan Laboratorium serta Unit Gawat Darurat yang dapat digunakan untuk melayani masyarakat selama jam pelayanan.

#### **4.3.1.3 Keyakinan**

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan yang dilakukan petugas kesehatan di Puskesmas Sempaja sudah cukup baik. Dari beberapa masyarakat yang di wawancara penulis, dengan pengetahuan dan kesopanan petugas kesehatan masyarakat menjadi puas dan yakin menjadi lebih baik dengan berobat di Puskesmas Sempaja.

Menurut Kotler (dalam J. Supranti, 2011:231), Keyakinan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Kepuasan pasien adalah kunci utama motto pelayanan di Puskesmas Sempaja. Setiap petugas kesehatan yang ada di Puskesmas Sempaja sudah berkompeten dalam bidangnya, sehingga pelayanan yang diberikan dapat menciptakan keyakinan bagi setiap pasien untuk sembuh. Petugas kesehatan juga selalu berusaha memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan meskipun prosedur pelayanan tersebut telah ditempel, namun banyak masyarakat tidak melihat ataupun kurang paham sehingga terkadang menimbulkan ketidakpahaman masyarakat terhadap prosedur atau alur pelayanan.

Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanannya diberikan sudah cukup baik. Setiap petugas yang ada di Puskesmas Sempaja selalu memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan prosedur yang ada. Hal ini menimbulkan rasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat menjadi yakin dan percaya dengan berobat di Puskesmas Sempaja.

#### **4.3.1.4 Empaty**

Dari hasil wawancara penulis dengan petugas kesehatan yang ada di Puskesmas Sempaja, mereka senantiasa berusaha memberikan pelayanan yang

baik dengan memahami kebutuhan masyarakat dengan mendengarkan keluhan-keluhan sakit yang dirasakan masyarakat ketika berobat ke Puskesmas Sempaja.

Menurut Kotler (dalam J. Supranti, 2011:231), empati adalah syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi untuk pelanggan.

Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa setiap petugas kesehatan Puskesmas Sempaja sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan. Petugas kesehatan selalu berusaha memberikan perhatian pada masyarakat yang datang ke Puskesmas Sempaja. Bentuk perhatian yang dimaksud berupa perhatian yang tulus terhadap keluhan - keluhan yang diajukan semua pasien tanpa membedakan status sosial dari setiap pasien.

#### **4.3.1.5 Berwujud**

Berdasarkan hasil pengamatan penulis fasilitas yang dimiliki sudah cukup lengkap dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas pada masyarakat.

Menurut Kotler (dalam J. Supranti, 2011:231), Berwujud merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Dari hasil penelitian di Puskesmas Sempaja, kenampakan fisik yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana dapat digambarkan bahwa fasilitas fisik yang berupa bangunan Puskesmas Sempaja sudah cukup baik, akan tetapi masih ada beberapa bagian dari bangunan yang perlu mendapatkan perbaikan dalam rangka meningkatkan kenyamanan pasien di Puskesmas Sempaja. Dari segi peralatan, Puskesmas Sempaja memiliki peralatan yang cukup memadai sebagai Pusat Kesehatan Masyarakat yang memberi pelayanan kesehatan dasar. Dari segi sumber daya manusia yang ada di Puskesmas Sempaja sudah cukup baik. Petugas yang ada sudah cukup kompeten dalam bidangnya sehingga pelayanan yang diberikan sudah sangat baik. Akan tetapi, jumlah tenaga yang ada dirasa masih kurang. Hal ini dirasakan masyarakat yang harus menunggu cukup lama untuk diberikan pelayanan ketika pasien sedang ramai.

Berdasarkan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa dari sarana dan prasarana sudah cukup lengkap dan memadai, namun perlu adanya perbaikan. Selain itu, masyarakat juga berharap perlu adanya penambahan tenaga kesehatan agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih maksimal.

#### **4.3.2 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan di Puskesmas Sempaja Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda**

Pelayanan yang ada di Puskesmas Sempaja dapat dikatakan sudah cukup baik, ini dapat dirasakan oleh petugas kesehatan yang ada di Puskesmas Sempaja sebagai pemberi pelayanan. Hal ini juga dapat dirasakan oleh setiap masyarakat

yang datang berobat ke Puskesmas Sempaja sebagai penerima pelayanan. Namun, baik saja belum cukup untuk dapat dikatakan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan hasil penelitian penulis, ada beberapa hal yang menjadi penghambat kualitas pelayanan di Puskesmas Sempaja. Salah satunya adalah gedung yang menjadi tempat dimana pelayanan berlangsung. Gedung Puskesmas Sempaja merupakan bangunan lama, sehingga dari pihak Puskesmas Sempaja harus terus berupaya agar setiap bangunan yang ada bisa dapat bermanfaat. Namun demikian yang menjadi permasalahan dan perlu menjadi perhatian antara lain lokasi Puskesmas Sempaja yang rawan akan banjir, sehingga pihak puskesmas berinisiatif untuk membuat bendungan didepan pintu masuk. Apabila tidak ada bendungan tersebut, maka ketika turun hujan maka air hujan dan lumpur akibar banjir akan masuk ke dalam ruangan yang ada di lantai 1. Akan tetapi dengan adanya bendungan tersebut membuat masyarakat merasa kurang nyaman karena harus melingkahi bendungan tersebut dan khawatir akan terjatuh. Selain itu bendungan tersebut juga dirasakan kurang baik karena akan menyulitkan bagi masyarakat disabilitas yang berobat ke Puskesmas Sempaja. Selain itu, pada ruang tunggu yang ada dilorong depan ruangan di setiap Poli, dirasa kurang nyaman oleh pasien karena terdapat 2 kursi yang akan membuat jalannya menjadi sempit.

Masalah lain yang juga di keluhkan masyarakat yakni, pelayanan yang diberikan bagi petugas pelayanan. Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan sesuai dengan prosedur yang ada, akan tetapi keramahan petugas pelayanan pada loket pendaftaran dirasa masih perlu ditingkatkan. Dari hasil wawancara penulis dengan beberapa masyarakat yang telah melewati proses pendaftaran mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan sesuai prosedur, akan tetapi pada saat pelayanan, keramahan petugas perlu ditingkatkan. Masyarakat merasa perlunya mengedepankan 3S (Senyum Salam Sapa) dalam memberikan pelayanan agar masyarakat menjadi nyaman pada saat berada di Puskesmas Sempaja sehingga tercipta pelayanan yang berkualitas.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Dari pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, berdasarkan tujuan penelitian dan sesuai dengan fokus penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Sempaja dari aspek-aspek sebagai berikut:

#### **1. Kualitas Pelayanan di Puskesmas Sempaja Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda**

- a. Keandalan, aspek yang terlihat dari pelaksanaan pelayanan. Setiap petugas berkompeten dalam bidangnya dan mampu memberikan pelayanan yang sesuai prosedur kepada masyarakat.
- b. Responsif, aspek yang berhubungan dengan tenaga kesehatan dan petugas di Puskesmas Sempaja yang cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

- c. Keyakinan, aspek yang menunjukkan adanya kepercayaan masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Sempaja sehingga menimbulkan rasa aman dan nyaman kepada pasien.
  - d. Empati, aspek ini dapat dilihat dari dimana petugas kesehatan di Puskesmas Sempaja dalam memberikan pelayanan kesehatan memperhatikan dan peduli serta mempunyai perhatian kepada keluhan masyarakat / pasien yang datang berobat dan memeriksa kesehatan serta perhatian yang diberikan petugas kesehatan kepada masyarakat.
  - e. Berwujud, dari hasil analisis sarana dan prasarana serta tenaga kesehatan sudah cukup lengkap, hanya fasilitas gedung yang perlu sedikit perbaikan serta beberapa sarana dan prasarana yang kurang memadai.
- 2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan di Puskesmas Sempaja Kecamatan Samarinda Utara**

Dalam memberikan pelayanan berkualitas di Puskesmas Sempaja yang menjadi faktor penghambat dan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan, faktor-faktor tersebut seperti kondisi gedung, sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti ruang tunggu dan loket pendaftaran yang sempit sehingga ketika masyarakat banyak pasien harus sabar mengantri diluar gedung. Selain itu, kondisi geografis puskesmas yang berada dikawasan rawan banjir, mengharuskan puskesmas memasang pembatas di depan pintu masuk sehingga ketika hujan air hujan tidak masuk kedalam gedung. Namun, hal itu justru akan memberikan rasa kurang nyaman pasien yang datang berobat.

### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan penulis, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Perlunya perhatian dari kepala puskesmas pada setiap petugas pelayanan dengan selalu mengkomunikasikan akan apa saja fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan atau dibenahi petugas pelayanan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Sempaja.
2. Perlunya evaluasi dan pembenahan tata letak fasilitas khususnya kursi tunggu yang ada di depan setiap ruangan Poli sehingga tercipta kenyamanan bagi setiap pasien yang datang berobat di Puskesmas Sempaja.
3. Bagi para pegawai, selalu menerapkan 3S (Senyum, Salam dan Sapa) agar setiap masyarakat yang datang berobat merasa nyaman dan puas sehingga masyarakat menjadi yakin akan segera sembuh.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **Sumber Buku :**

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Penelitian Tindakan Kelas*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. RajaGrafindo Persada. Jakarta.

Departemen Pendidikan Nasional. 2013. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Goetsch D.L. dan S. Davis. 1994. *Introduction to Total Quality, Productivity, Competitiveness*. N.J : Prentice Hall International Inc, Englewood Cliffs.

Hardiyansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik, Konsep dan Aplikasi*. Gava Media. Yogyakarta.

Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Mandar Maju. Jakarta.

Koentjoro, Tjahjono. 2007. *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. C.V Andi Offset. Yogyakarta.

Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. STIM YKPN, Yogyakarta.

Moleong, Lexy J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung.

Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Manajemen)*. Ghalia Indonesia, Bogor.

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

Pohan, Imbalo S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan (Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan)*. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta.

Putri, Marisha. 2014. *Panduan Praktis Kesehatan Masyarakat Teori dan Praktek*. Pallmal. Yogyakarta.

Santosa, Pandji. 2009. *Administrsi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Refika Aditama. Bandung.

Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara, Jakarta.

Sondakh, Jenny J.S, dkk. 2013. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Salamba Medika. Jakarta.

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Grasindo, Jakarta.

Tjiptono, F. 1995. *Strategis Pemasaran*. Andi Offset, Yogyakarta.

Trihono. 2005. *ARRIMES Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. CV. Sagung Seto. Jakarta.

**Dokumen:**

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003  
***Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik***

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi  
Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 ***Tentang Standar  
Pelayanan.***

Peraturan Walikota Nomor 20 Tahun 2012 ***Tentang Penyelenggaraan Jaminan  
Kesehatan Daerah Kota Samarinda***

Petunjuk Teknis Tata Cara Pembayaran Jasa Resiko Pelayanan Kepada Pemberi  
Pelayanan Kesehatan Tingkat I

Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 ***Tentang Pelayanan Publik***

Undang-undang RI Nomor 36 Tahun 2009 ***Tentang Kesehatan***