

# KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS SEBULU 1 KECAMATAN SEBULU KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Saiful Anuar <sup>1</sup>

## *Abstrak*

**Saiful Anuar**, Dengan judul Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara. Penelitian ini dilakukan dibawah bimbingan Bapak Dr. Enos Paselle, M.AP selaku pembimbing II dan Bapak Dr. Bambang Irawan, M.Si selaku pembimbing II.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan jasa kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Sebulu 1 Kabupaten kutai Kartanegara beserta kendala pelayanan jasa kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Sebulu

Fokus penelitian ini mengenai pelayanan jasa kesehatan pada Puskesmas di Kecamatan Sebulu 1 yang menyangkut *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (keresponsifan), *assurance* (kenyakinan), *Empathy* (perhatian), *Tangibles* (terwujud) dan kendala-kendala kualitas pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Sebulu 1.

Sumber data yang diambil dari *key informan* yaitu Kepala Puskesmas selaku Pimpinan Puskesmas Kecamatan Sebulu 1, dan *informan* dari pihak lain yaitu Ka.TU Puskesmas Kecamatan Sebulu 1, perawat, dan masyarakat atau pengunjung Puskesmas Kecamatan Sebulu 1.

Metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode penelitian *Library Research* (penelitian keperpustakaan) dan *Field Work Research* (penelitian dilapangan). Observasi, pengumpulan data dengan wawancara/*interview* dan penelitian Dokumen.

Kesimpulan mengenai pelayanan jasa kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Sebulu adalah terdapat keterbatasan fasilitas gedung sarana prasarana yang sebagai mestinya dimiliki oleh Puskesmas serta Puskesmas tidak memiliki standar waktu penyelesaian sehingga membuat lambannya terealisasikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas.

**Kata Kunci : pelayanan, jasa kesehatan, dan Puskesmas.**

## **PENDAHULUAN**

### ***Latar Belakang***

Sehubungan dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik, maka tidak

---

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

terlepas dari upaya pencapaian tujuan pembangunan dalam meningkatkan kapasitas kebutuhan masyarakat yang salah satunya adalah kebutuhan akan pelayanan kesehatan. Sesuai dengan Undang–Undang tentang kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 mengamanatkan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu dan merata harus terus di tingkatkan, serta dalam rangka mewujudkan visi Indonesia sehat 2010 telah ditetapkan misi yaitu menggerakkan pembangunan nasional berwawasan kesehatan, mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat, memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga dan masyarakat serta lingkungan.

Di dalam masyarakat kita masih banyak penduduk yang hidup dibawah garis kemiskinan yang membutuhkan pelayanan kesehatan yang lebih baik, di kota maupun sampai daerah pedalaman pedesaan dan dengan adanya usaha pembangunan kesehatan ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memperoleh upaya merata dalam pencapaian serta terjangkau oleh masyarakat dalam memperoleh upaya merata dalam pencapaian serta terjangkau oleh masyarakat terutama masyarakat yang berpenghasilan rendah, sehingga tujuan pembangunan kesehatan dapat tercapai, yang menegaskan bahwa “Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan taraf kesehatan rakyat dengan mengusahakan kesehatan yang lebih luas bagi setiap penduduk untuk memperoleh derajat kesehatan yang setinggi–tingginya dengan mengusahakan pelayanan kesehatan yang lebih luas, lebih merata dan terjangkau oleh kemampuan masyarakat dan diarahkan terutama pada golongan masyarakat yang berpenghasilan rendah, baik di desa maupun kota”.

Tujuan dari kualitas pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan kesehatan yang ada dalam masyarakat. Dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan semakin meningkat sehingga tidak ada lagi upaya yang dapat di lakukan selain meningkatkan kinerja petugas kesehatan dengan sebaik–baiknya.

### ***Rumusan Masalah***

Berdasarkan uraian yang telah di kemukakan dalam latar belakang masalah maka penulis merumuskan masalah pokok dalam penulisan ini adalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara?
2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat dalam memberikan kualitas pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) kepada pasien Desa Sebulu Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara?

### ***Tujuan Penelitian***

Dalam setiap penelitian yang dilakukan terdapat suatu tujuan yang ingin dicapai. Sedangkan penelitian pada hakikatnya adalah merupakan suatu upaya untuk menemukan kebenaran atau lebih membenarkan kebenaran. Bertolak dari rumusan masalah yang diajukan maka tujuan penelitian yang akan dilakukan ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tentang kualitas pelayanan masyarakat yang di lakukan di pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor–faktor yang mendukung dan menghambat dalam memberikan kualitas pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara.

### ***Manfaat Penelitian***

Hasil suatu penelitian tentunya mempunyai kegunaan dan manfaat baik bagi peeliti maupun pihak lain yang menggunakannya. Sejalan dengan tujuan tersebut diatas,maka peneliti ini mempunyai kegunaan yaitu :

1. Teoritis  
Penelitian ini di harapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan masukan bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara khususnya dalam bidang yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan di Puskesmas.
2. Praktis
  - a. Sebagai bahan pertimbangan dan informasi bagi petugas di pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Karta Negara dalam memberikan pelayanan.
  - b. Untuk menambah, memperdalam dan mengembangkan pengetahuan penulis, proses pembelajaran dalam menganalisis masalah secara ilmiah, sebagai bahan pertimbangan dan sumber informasi bagi penelitiinya serta sebagai latihan dalam menuangkan hasil pemikiran dan peneliti sesuai dengan ketentuan penelitian karya ilmiah di Universitas Mulawarman.
  - c. Sebagai pihak yang berniat untuk mengadakan studi lebih luas dan mendalam mengenai kualitas pelayanan Puskesmas.

### **KERANGKADASAR TEORI**

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

#### ***Reformasi Pelayanan Publik***

Menurut Lovelock dan Wright (2005 : 44) ada (empat) fungsi inti yang harus dipahami penyedia layanan jasa, yaitu :

1. Memahami persepsi masyarakat yang senantiasa berubah tentang nilai dan kualitas jasa atau produk,
2. Memahami kemampuan sumber daya dalam menyediakan pelayanan,
3. Memahami arah pembangunan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas yang diinginkan masyarakat terwujud, dan
4. Memahami fungsi lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas jasa/produk tercapai dan kebutuhan setiap stakeholders terpenuhi.

#### ***Manajemen Pelayanan Publik***

Menurut Russel (1997 : 82), adalah berkenaan dengan orang yang bertanggung jawab menjalan kan suatu organisasi, dan proses menjalankan organisasi itu sendiri yaitu pemanfaatan sumber daya seperti orang dan mesin untuk mencapai tujuan organisasi.

#### ***kualitas pelayanan***

menurut muninjaya (2004 : 238) kualitas jasa merupakan bagian penting

yang perlu mendapat perhatian dari organisasi penyediaan jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit dan Puskesmas. Pengemasan kualitas jasa yang akan diproduksi, harus menjadi salah satu strategis permasalahan yang akan menjual jasa pelayanan kepada pengguna jasanya (pasien dan keluarga). Menurutnya kualitas kesehatan masyarakat beberapa terakhir ini selain disebabkan oleh terjadinya krisis ekonomi, juga karna terjadinya pergeseran peran pemerintah dalam hal pembangunan sektor kesehatan.

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

Pelayanan kesehatan masyarakat (*public health services*) adalah bagian dari pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan sasaran utamanya adalah masyarakat.

### ***Pusat Kesehatan Masyarakat***

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Adapun yang dimaksud dengan Puskesmas ialah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan pesran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu.

### ***Definisi Konsepsional***

Definisi konsepsional merupakan tahapan memberi batasan pengertian suatu istilah yang diperlukan dalam penelitian. Berdasarkan uraian diatas maka penulis merumuskan definisi konsepsional dari studi tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara adalah kesempurnaan pelayanan-pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien, kepuasan konsumen atau pasien sebagai penerima pelayanan berdasarkan indikator-indikator kualitas Pelayanan publik pada Puskesmas kecamatan Sebulu. Adapun indikator-indikator pelayanan publik tersebut adalah Perhatian (*Empaty*), Keyakinan (*Assurance*), Kereponsifan (*Responsivness*), Keandalan (*Reliability*), Berwujud (*Tangibel*).

## **METODE PENELITIAN**

### ***Jenis Penelitian***

Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dan dilakukan terhadap variabel mandiri yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lainnya (Sugiyono, 2013:1).

### ***Fokus Penelitian***

Dalam setiap penelitian harus mempunyai fokus yang menjadi objek penelitian dalam upaya untuk memudahkan penulis dalam menyusun skripsi pada suatu bidang yang akan diteliti.

Sesuai dengan pendapat yang telah dikemukakan diatas tadi, maka fokus penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara, dimana kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur, untuk menilai Kualitas Pelayanan dilihat dari indikator / dimensi sebagai berikut :
  - a. *Tangibles*
  - b. *Reliability*
  - c. *Responsive*
  - d. *Assurance*
  - e. *Empaty*
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Di kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara.

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

Dalam penelitian ini, pemilihan nara sumber dilakukan melalui teknik Purposive Sampling yaitu sumber data sekunder yang diperoleh berdasarkan teknik Purposive Sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, dimana informasi atau data yang dikumpulkan dengan memilih jumlah informan yang dianggap tahu dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data, penulis memilih *key informan* yaitu pimpinan puskesmas, sedangkan Accidental Sampling adalah pengambilan responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan bertemu cocok dengan sebagai sumber data. Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian dilakukan dengan cara wawancara secara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya data tersebut dianalisis dengan menggunakan kata – kata, yang biasanya yang disusun ke dalam teks yang diperluas. Adapun yang menjadi *informan* dalam penelitian ini adalah petugas kesehatan dan masyarakat yang memanfaatkan kualitas pelayanan Puskesmas Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara.

Dari uraian tersebut, maka yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer : data yang diperoleh melalui responden dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dan di pandu melalui pedoman – pedoman wawancara yang sesuai dengan indikator – indikator yang penulis teliti. Adapun informan utamanya adalah kepala pimpinan puskesmas sedangkan informannya adalah beberapa petugas kesehatan dan staf puskesmas juga beberapa pasien yang sedang berkunjung yang mendapatkan kualitas pelayanan dari puskesmas kecamatan Sebulu.
2. Data sekunder : Data yang di dapatkan dari dokumen atau data – data yang ada di Puskesmas Kecamatan Sebulu.

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

Menurut Pasolong (2012:130) Pengumpulan data merupakan proses pengadaan data primer, untuk kebutuhan suatu penelitian. Pengumpulan data yaitu merupakan suatu langkah yang sangat penting dalam metode ilmiah karena pada umumnya data yang terkumpul digunakan dalam rangka analisis penelitian.

Untuk penulisan skripsi ini, penulis dalam mengumpulkan data menggunakan beberapa cara atau teknik sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan *Library Research* yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku – buku sebagai bahan referensi.
2. Penelitian Lapangan *Field Work Research* yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung dilapangan dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:
  - a. Observasi yaitu pengamatan langsung dilapangan.
  - b. Wawancara sebagai pelengkap dan pendukung serta pembanding dengan data dan informasi yang diperoleh.
  - c. Dokumentasi.

### **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**

Puskesmas Kecamatan Sebulu merupakan Puskesmas induk yang didirikan pada tahun 1980 yang terletak di jalan H.A. Syakir Desa Sebulu Iilir Kecamatan Sebulu, yang membawahi Puskesmas pembantu yang tersebar di daerah Kecamatan Sebulu.

Kecamatan Sebulu merupakan salah satu kecamatan di kabupaten Kutai kartanegara. Secara Geografis terletak di daerah khatulistiwa dengan koordinat 115° 26'40'' BT - 117° 36'43''BT dan 1° 28'28'' LU - 0° 108'06'' LS.

Wilayah kecamatan Sebulu secara Geomorfologi merupakan daerah bergelombang dan berbukit dengan kemiringan landai sampai curam, daerah kemiringan sampai landai terdapat di beberapa bagian yaitu kawasan pantai dan sebagian besar daerah aliran sungai Mahakam.

### **Hasil Penelitian**

#### **Tangibles (berwujud)**

Pelayanan kesehatan juga dapat dilihat dari segi *tangibles* (berwujud) adalah fasilitas peralatan, personal, fisik dan media komunikasi yang menunjang kegiatan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, puskesmas Sebulu 1 dilengkapi dengan saran dan prasarana berupa bangunan, tanah kendaraan dan fasilitas lainnya sebagian besar dalam kondisi baik namun adapun kekurangan baik, tetapi dapat dimanfaatkan secara optimal. Hasil dari wawancara dengan pegawai dan masyarakat juga mengemukakan bahwa fasilitas yang dimiliki termasuk lengkap dan sesuai dengan peralatan standar yang dimiliki dari dinas kesehatan. Sehingga

dengan kelengkapan fasilitas kecuali terbatas ruang tunggu dan tempat parkir kendaraan yang dimiliki memberikan pelayanan kepada masyarakat ini berarti dapat dijelaskan dari aspek berwujud (*tangible*) dengan penampilan fasilitas-fasilitas peralatan yang ada baik itu personal, kerjasam dan media komunikasi sertakerapian petugas cukup baik dalam melayani pasien atau masyarakat, melaksanakan pemeriksaan kesehatan dan pengobatan yang ada di puskesmas Sebulu 1.

### **Reability (Keandalan)**

*Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat, benar, cepat, terpercaya, sikap simpati dan dengan akurasi yang tinggi kepada pasien menyangkut prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, pelayanan pemeriksaan pengobatan dan perawatan yang tepat, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dijalankan dengan tepat. Dari hasil wawancara dan penelitian lapangan mengenai keandalan petugas pelayanan jasa kesehatan pada Puskesmas Sebulu Kecamatan Sebulu sudah cukup baik hal ini dilihat dari masing-masing tugas yang diberikan sudah sesuai dengan kemampuan masing-masing serta petugas membuat kotak saran untuk pengunjung hal ini dilakukan untuk menjadi koreksi masing-masing dari petugas pemberi pelayanan jasa kesehatan pada Puskesmas Sebulu 1 Kecamatan Sebulu.

### **Responsiveness (keresponsifan dan tanggung jawab)**

Responsive yaitu merupakan suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien seperti halnya kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan-keluhan pasien, petugas kesehatan juga memberikan informasi yang mudah dimengerti sehingga masyarakat mendapatkan tindakan cepat terhadap pasien yang memerlukan pelayanan kesehatan. Maka dari hasil wawancara dan penelitian lapangan yang penulis lakukan bahwa keresponsifan pelayanan, dimana para petugas berusaha melayani masyarakat dengan cepat dan tepat dalam arti memberikan tindakan dan informasi terhadap masyarakat tentang pelayanan puskesmas Sebulu 1. Hal ini menunjukkan bahwa pihak puskesmas Sebulu 1 menjaga dengan baik pelayanan yang mereka berikan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan.

### **Assurance (keyakinan)**

*Assurance* (keyakinan) adalah kemampuan puskesmas untuk menumbuhkan rasa percaya diri yang tepat dan cepat kepada para pasien, pengetahuan dan kesopanan tenaga kepegawaian serta kemampuan untuk menganalisis penyakit, keterampilan lain dalam melayani masyarakat sehingga tenaga medis dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Dapat dilihat dari dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dimana masyarakat percaya terhadap pelayanan yang diberikan puskesmas Sebulu 1 bahwa mampu menunjukkan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Karena sikap yang profesional dan respon terhadap pasien itu sangat menunjang sekali untuk pasien dan mereka merasa sangat dihargai, akan tetapi sedikit kendala mengenai peraturan yang baru berlaku mengenai pasien wajib menggunakan kartu BPJS

atau KIS masih banyak pasien yang belum paham dan juga banyak yang belum memiliki kartu tersebut, dan fasilitas seperti ruang tunggu yang kurang memadai ketika jumlah pasien yang datang lebih banyak dari tempat yang ada di puskesmas Sebulu 1.

### ***Empahaty (perhatian)***

*Emphaty* (perhatian) adalah kemampuan pemberi layanan, keinginan dan kebutuhan puskesmas untuk memberikan perhatian yang tulus terhadap semua pasien, tenaga pegawai dapat peduli, memberikan perhatian pribadi terhadap keluhan penyakit bagi setiap pasien tanpa memandang status sosial. membuktikan bahwa kinerja petugas kesehatan dalam memberikan rasa puas dan menimbulkan keyakinan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas Sebulu 1 sangat membantu dalam proses pemeriksaan kesehatan dan pengobatan dalam proses penyembuhan diri pasien dalam berobat.

### ***Faktor Pendukung***

Dari data observasi dan wawancara yang dilakukan oleh penulis dapat disampaikan bahwa faktor pendukung pelayanan di Puskesmas Sebulu 1 adalah dukungan dari Dinas Kesehatan Kota Tenggara berupa bimbingan pendidikan, pelatih tenaga pegawai dan medis yang sesuai dengan bidang masing-masing yang diharapkan pegawai yang mengikuti dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat dan didukung fasilitas yang ada dalam meningkatkan pelayanan di Puskesmas Sebulu 1 dan adanya kerjasama yang baik antara sesama tenaga kerja, sehingga tugas dan kewajiban penuh dengan rasa tanggung jawab dalam memberikana pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan dengan baik yang merupakan faktor penting dalam membentuk sebuah tim untuk mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai secara optimal.

### ***Faktor Penghambat***

mengenai hambatan-hambatan yang dihadapi dalam kegiatan pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Sebulu 1 tersebut antara lain adalah :

1. Keterbatasan sarana seperti ruang tunggu yang kurang apalagi ketika pasien yang datang mengakibatkan pasien harus menunggu berdiri dan itu menimbulkan rasa yang tidak nyaman.
2. Keterbatasan sarana ruang parkir kendaraan mengakibatkan ketika pasien yang datang ke Puskesmas banyak kendaraan yang tempat parkirnya memakan badan jalan sehingga mengganggu lalulintas kendaraan jalan umum.
3. Kurangnya jam operasional pelayanan yang diberikan Puskesmas Sebulu dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat seperti, pelayanan kartu loket yang jam 11:00 sudah tutup.

### **Pembahasan**

#### ***Tangibles (terwujud)***

*Tangibles* (terwujud) adalah kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi.(Pasolong, 2013 : 135)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis mengenai

Puskesmas Sebulu 1 yang bergerak dibidang kesehatan diharapkan lebih cepat dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan pasien. Untuk itu pihak Puskesmas Sebulu 1 menyediakan fasilitas-fasilitas dalam memberikan pelayanan diantaranya transportasi diantaranya berupa sepeda motor dan fasilitas pendukung untuk melaksanakan pelayanan seperti meja, kursi antrian, computer, printer, dan lain-lain. Selain itu puskesmas Sebulu 1 menyediakan pendukung untuk melaksanakan pelayanan diantaranya poli umum, poli KIA, poli gigi, ruang tindakan, laboratorium dan apotek. Dari hasil penelitian maka diketahui bahwa pelayanan dalam hal berwujud (tangibles) yaitu dengan cara menyediakan fasilitas-fasilitas demi kelancaran pelayanan yang cukup baik.

### **Reliability (keandalan)**

*Reliability* (Keandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dalam pengertian yang lebih luas *reliability* dapat diartikan bahwa perusahaan menyampaikan janji-janjinya mengenai penyampaian jasa, prosedur pelayanan, pemecahan masalah dan penentuan harga. Para pelanggan biasanya ingin sekali melakukan kerja sama dengan perusahaan yang bisa memenuhi janji-janjinya terutama mengenai sesuatu yang berhubungan dengan jasa. (Tjiptono,2005:14)

Puskesmas Sebulu 1 dalam memberikan pelayanan terhadap pasien tidak dilihat dari fasilitas-fasilitas yang ada itu sendiri, tetapi juga dari kemampuan-kemampuan dan keandalan dari pegawai dalam memberikan pelayanan. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan yaitu dengan tingkat pendidikan petugas dan kemampuan, wawasan dan pola pikir dari pegawai dalam mengembangkan untuk memberikan pelayanan kepada pasien sehingga menghasilkan pelayanan yang bermutu tinggi terhadap masyarakat.

### **Responsiveness (keresponsifan)**

*Responsiveness* adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen (Pasolong, 2013:135).

Pelayanan Puskesmas Sebulu 1 merupakan puskesmas induk yang membawahi Puskesmas pembantu yang tersebar di wilayah Kecamatan Sebulu. Dari hasil penelitian penulis mengemukakan bahwa pelayanan kesehatan seperti pemeriksaan, pengobatan dan penyembuhan diri dengan cara memberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran dengan menggunakan Kartu Jaminan Kesehatan. Selain itu di dukung dengan fasilitas yang ada cukup memadai yang memberikan kemudahan dalam melayani dengan cepat kepada setiap pasien yang datang dalam pemeriksaan, pengobatan dan penyembuhan diri.

### **Assurance (keyakinan)**

*Assurance* (keyakinan) adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen (Pasolong, 2013:135).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis mengenai *Assurance* (keyakinan) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan mencakup

pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya dari pegawai puskesmas Sebulu 1 sebagai salah satu bagian dari system pelayanan yang memegang peran penting dalam membantu pemerintah mewujudkan kesejahteraan sosial melalui pelayanan, serta mendukung sumber daya manusia sehat jasmani.

### ***Empathy (perhatian)***

*Empathy* (perhatian) adalah peduli dan memberikan perhatian dari pegawai kepada konsumen (Pasolong, 2013:135).

*Empathy* (perhatian) merupakan syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pasien, sesuai dengan hasil wawancara yang penulis lakukan bahwa pelayanan puskesmas Sebulu 1 dalam hal perhatian yaitu dengan cara, dimana seorang pasien mengeluh tentang penyakit yang diderita dan petugas medis memeriksa agar mengetahui penyakit apa saja yang diderita pasien untuk mendapatkan pemeriksaan dan pengobatan dalam proses kesembuhan.

### ***Faktor Pendukung***

#### a. Sumber daya manusia

Secara kuantitas dan kualitas sumber daya manusia merupakan faktor pendukung kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pasien dilihat dari jumlah pegawai yang terdiri dari 46 orang pegawai dengan tingkat pendidikan pegawai yaitu S2, S1, dan SMA serta pemberian pelatihan-pelatihan untuk para pegawai.

#### b. Kerjasama yang baik para pegawai

Kerjasama adalah kemampuan pegawai untuk bekerjasama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas yang telah ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil yang sebesar-besarnya. Dari hasil wawancara penulis dapat dikatakan bahwa kerjasama pegawai dengan pegawai lainnya sudah cukup baik, maka kerjasama pegawai dapat dikatakan faktor yang mendukung kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### c. Tanggung jawab pegawai

Tanggung jawab adalah melaksanakan tugas dan pekerjaan yang telah dibebankan kepada kita dengan penuh kesadaran sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dan tepat pada waktunya. Maka dari hasil wawancara penulis dapat dikatakan bahwa tanggung jawab pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya sudah cukup baik

### ***Faktor Penghambat***

mengenai hambatan-hambatan yang dihadapi dalam kegiatan pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Sebulu 1 tersebut antara lain adalah :

1. Keterbatasan sarana seperti ruang tunggu yang kurang apalagi ketika pasien yang datang mengakibatkan pasien harus menunggu berdiri dan itu menimbulkan rasa yang tidak nyaman.
2. Keterbatasan sarana ruang parkir kendaraan mengakibatkan ketika pasien yang datang ke Puskesmas banyak kendaraan yang tempat parkirnya memakan badan jalan sehingga mengganggu lalulintas kendaraan jalan umum.

3. Kurangnya jam operasional pelayanan yang diberikan Puskesmas Sebulu dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat seperti, pelayanan kartu loket yang jam 11:00 sudah tutup.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

1. Kualitas Pelayanan di Puskesmas Sebulu 1 dengan indikator antara lain :
  - a. *Reliability* (keandalan) kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sudah sesuai dengan prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dijalankan dengan tepat dari segi keandalan, dilihat dari segi pengetahuan dan tingkat pendidikan, dalam melayani pasien untuk mendapatkan pelayanan dalam proses penyembuhan.
  - b. *Responsiveness* (keresponsifan) kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan informasi yang cepat dan tepat kepada pasien seperti halnya dalam menyelesaikan keluhan-keluhan pasien, sehingga dapat memberikan tindakan cepat terhadap pasien yang memerlukan pelayanan.
  - c. *Assurance* (keyakinan) dimana para pasien sudah merasa yakin terlayani dengan baik, Karena para petugas yang ramah, sopan dan cepat dalam melayani pasien.
  - d. *Emphaty* (perhatian) dimana petugas Puskesmas dalam memberikan pelayanan cukup baik dalam hal perhatian kepada pasien yang datang, baik dalam pemeriksaan maupun pengobatan dan tanggap keinginan masyarakat dalam proses penyembuhan dengan mengikuti anjuran dokter mengenai cara pemakaian obat sesuai dengan resep dokter.
  - e. *Tangibles* (terwujud) pelayanan bersifat baik dapat dilihat dari peralatan, personal, dan lain-lain. Yang terpenuhi seperti kedisiplinan kerja, ruang parkir, ruang tunggu cukup yang sedang menunggu sehingga pelayanan menjadi sedikit terhambat karena hal tersebut namun pasien dapat memaklumi. Sarana dan prasarana salah satu faktor pendukung pelayanan agar pelayanan dapat tercapai dengan optimal.
2. Faktor pendukung dan penghambat Kualitas Pelayanan di Puskesmas Sebulu 1 Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara.
  - a. Faktor pendukung pelayanan di Puskesmas Sebulu 1 dalam mencapai kepuasan masyarakat di kecamatan Sebulu yaitu : mendapatkan dukungan bimbingan tenaga Kesehatan dari Dinas Kesehatan Kota, kerjasama yang baik antara sesama rekan kerja sehingga dapat membentuk sebuah tim untuk mencapai suatu tujuan yang ingin di capai secara optimal.
  - b. Faktor penghambat Pelayanan di Puskesmas Sebulu 1 dapat dilihat bahwa keterbatasan sarana pelayanan seperti ruang tunggu pasien yang kurang memadai apabila pasien yang datang lagi ramai menyebabkan pasien tidak semuanya mendapatkan tempat duduk yang nyaman, masih adanya petugas pelayanan yang kurang disiplin dalam hal waktu masuk kerja sehingga membuat pasien menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, dan tempat ruang parkir yang kurang memadai

sehingga ketika lagi ramai pengunjung yang datang banyak kendaraan yang tempat parkirnya memakan badan jalan sehingga mengganggu aktifitas lalu lintas jalan umum.

### **Saran**

Berdasarkan pengamatan yang secara langsung dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Sebulu 1 Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara. Penulis dapat memberi saran yang mungkin berguna bagi Puskesmas Sebulu 1 yaitu dengan melihat pelayanan jasa kesehatan yang masih belum maksimal seperti masih adanya terdapat petugas pelayanan yang kurang disiplin dalam hal waktu kehadiran untuk memberikan pelayanan, yang seharusnya ketepatan dalam hal waktu harus berjalan sesuai dengan standar Operasional Pelayanan yang ada di Puskesmas Selain itu pihak puskesmas agar dapat menambahkan prasarana pendukung seperti kursi tunggu untuk para pasien dan menyediakan tempat parkir yang nyaman dan aman bagi pengguna jasa pelayanan Puskesmas Sebulu 1. Sehingga dengan penambahan fasilitas sarana dan prasarana tersebut dapat lebih membuat pelayanan jasa kesehatan pada Puskesmas Sebulu 1 Kecamatan Sebulu benar-benar mampu memberikan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dan membantu program pemerintah dalam meningkatkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

### **Daftar Pustaka**

- Adi Sasmito Wiko, *Sistem Kesehatan. PT Raja Grafindo* : Jakarta 2007.
- Arikunto Suharsini, *Manajemen Penelitian, Rineka Cipta*, Jakarta, 2005.
- Azwar Azrul , *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Binarupa Aksara publisher Tangrang Selatan 2011.
- Dapartemen Kesehatan, 2008. *Profil Kesehatan Indonesia*, Dapartemen kesehatan RI, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, *Mewujudkan Good Governence Melalui Pelayanan Public*, Gajah Mada Universiti Press : Yogyakarta 2005.
- Kotler, Philli. *Marketing Managemen*, The Millennium Edition. New Jersey : Prentice Hall, 2000.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik Pembaharuan* : Yogyakarta.
- Laksono, Sugeng. P. dkk. 2006. *Pelayanan Publik bukan Untuk Publik*, Malang : Kerjasama MCW dengan yappika.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik* : Unit Penerbitan dan pencetakan Akademik Manajemen Perusahaan YKPN : Jogjakarta.
- Milles Mathew B dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, Universitas Indonesia, Jakarta, 1992.
- Moenir Ahmad, *Manajemen Pelayanan*, Angkasa : Bandung, 2001.
- Moleong, Lexy J, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2004.
- Nabuko, Achmadi, 2001, *Informan Penelitian*, Mandar Maju, Bandung
- Nasrul Effendy, *Dasar – dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat*, Edisi II Buku Kedokteran, 1998.

Notoatmodjo, *Promosi Kesehatan teori dan aplikasinya*. Rineka Cipta, Jakarta, 2005

Pasolong, Harbani. 20013. *Teori Administrasi Publik*. Bnadung: Alfabeta

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfaveta : Bandung.

Sinambela Lijan Poltak, dkk. *Reformasi Pelayanan Publik*, PT Bumi Aksara Jakarta 2008

Supranto, *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta : Jakarta, 2006.

Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi : Jogjakarta, 2005.

Wasistiyono. Sadu. 2003. *Kapita Selekta Peyelenggaraan Pemerintah Daerah*, Fokus Media : Bandung.

### **Skripsi**

Muhammad Nurfauzi. 2013. Skripsi: Study Tenatang Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Memberikan Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Desa Genting Tanah Kecamatan Kembang Janggut Kabupaten Kutai KartaNegara. Ilmu Administrasi Negara Fisipol Universitas Mulawarman.

Kiat Indah Lestari. 2014. Skripsi: Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) Di Puskesmas Karang Asam Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. Ilmu Administrasi Negara Fisipol Universitas Mulawarman.

Hariyanto.2014 skripsi: Pelayanan Jasa Kesehatan Pada Puskesmas Di Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur. Ilmu Administrasi Negara Fisipol Universitas Mulawarman

### **Dokumen-dokumen**

Monografi Puskesmas Kecamatan Sebulu Tahun 2016

Undang-Undang Nomor 25 pasal 4 Tahun 2009

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003