eJournal Administrasi Negara, Volume 5, Nomor 3 , 2017: 6369-6382
ISSN 0000-0000, ejournal.an.fisip-unmul.ac.id
© Copyright2017

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) WONOREJO SAMARINDA

Hamida Deny Ningsih [1]

Abstrak

Hamida Deny Ningsih, Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Wonorejo Samarinda di bawah bimbingan Bapak Dr. Djumadi, M.Si dan Ibu Hj. Hariati, S.Sos., M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat yang dilakukan di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Wonorejo di kota Samarinda serta untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dan pendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Wonorejo di kota Samarinda. Jenis penelitian yang dilakukan dengan deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Wonorejo Samarinda dari indikator *tangibles* (bukti fisik) memiliki fasilitas dan kondisi ruangan yang cukup baik, *responsiveness* (daya tanggap) kepada masyarakat, dengan cepat merespon kebutuhan masyarakat. *reliability* (kehandalan) pegawainya sudah baik, *insurance* (jaminan) sudah baik dari kepastian pegawai dalam pemberian resep obat yang dilakukan dengan benar dan hasil analisa perawatan yang diberikan, e*mpathy* (empati) pegawai kepada masyarakat sudah baik, dengan perhatian pegawai dengan kebutuhan pasiennya dan dengan keramahan dan kesopanan pelayanannya. Faktor penghambat kurangnya perbaikan sarana gedung Puskesmas, anggaran puskesmas yang lambat, kedisiplinan pegawai, tidak ada penambahan pegawai, tidak dilakukan perluasan atau penambahan ruang tunggu dan tidak adanya penambahan pegawai bagian poli anak. Faktor pendukung dari kesadaran pegawai, penghasilan pegawai, pemberian insentif/gaji pegawai dilaksanakan dengan baik, adanya dorongan dan motivasi Kepala Puskesmas, program kerja Puskesmas dijalankan dengan baik, penempatan pegawai sesuai dengan pendidikan atau kompetensi yang dimiliki, menyediakan fasilitas, parkiran kendaraan masyarakat sudah luas, pelayanan yang tidak berbelit-belit, dan kebersihan puskesmas.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik dan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS).

---

[1] Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email:

Pendahuluan

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya suatu fakta yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintah belum dilakukan secara optimal dimana Puskesmas Wonorejo dalam menjalankan tugas pelayanan kesehatan masih belum mencapai tujuan yang diinginkan, secara umum masih terdapat banyak kelemahan. Berdasarkan hasil observasi awal dimana peneliti melihat langsung proses pelayanan kesehatan Puskesmas Wonorejo dan wawancara tidak terstruktur yang peneliti lakukan baik kepada masyarakat pengguna layanan puskesmas maupun kepada pegawai Puskesmas Wonorejo, peneliti menemukan beberapa masalah penting untuk mendukung penelitian ini, yaitu:

Pertama, terkait dengan kemampuan Puskesmas menyelenggarakan pelayanan secara handal dan akurat, sesuai dengan masalah dilapangan menunjukan adanya ketidakpastian pelayanan dimana transparansi pelayanan di Puskesmas ini tergolong rendah karena informasi mengenai waktu pelayanan, lama penyelesaian pelayanan, persyaratan teknis dan administrasi serta biaya/tarif pelayanan seharusnya diinformasikan sehingga pengunjung mudah memperoleh informasi. Namun papan pengumuman dipuskesmas ini sangat minim . Hal ini menunjukkan kemampuan instansi untuk menyelenggarakan pelayanan secara handal dan akurat serta penyedia sarana belum terlaksana dengan baik.

Kedua, terkait kesediaan puskesmas untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan tepat waktu, sesuai dengan masalah dilapangan ditunjukan oleh kurangnya daya tanggap puskesmas terhadap waktu pelaksanaan pelayanan, dan kecepatan pelayanan. Kurangnya daya tanggap pihak puskesmas dalam melayani pasien karena petugas pelayanan puskesmas wonorejo kerap bekerja dengan santai, sering mengobrol dengan rekan kerja, dan tidak berada diruangan saat jam kerja sehingga menyebabkan rendahnya ketepatan waktupelayanan. Daya tanggap dari pihak puskesmas terhadap kecepatan pelayanan juga rendah. Hal ini dapat dilihat dari proses pelayanan yang membutuhkan waktu yang relatif lama mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, hingga antre pengambilan obat. Lamanya proses ini membuat pasien merasa jenuh.

Ketiga, masalah yang ditemukan dilapangan yaitu kurangnya kepedulian dan perhatian terhadap pengguna layanan secara individual yang diberikan oleh pihak puskesmas. Pegawai puskesmas sering apatis terhadap keluhan dan kebutuhan pasien misalnya saat paramedik memeriksa pasien cenderung kurang spesifik dalam menanyakan keluhan penyakit pasien. Selain itu juga pegawai kurang rinci dalam menjelaskan obat yang diberikan kepada pasien sehingga pihak puskesmas terkesan kurang perhatian dan tidak ramah terhadap pengguna layanan.

Keempat, terkait dengan pelayanan kesehatan dihari sabtu, puskesmas ini hany dilayani oleh petugas yang piket secara bergilir,namun pegawai sering mangkir sebelum jam tugas selesai. Hal ini menunjukan bahwa belum tercerminnya keikhlasan dan sikap sosok aparatur sebagai pelayan masyarakat.

Kelima, masalah yang ditemukan dilapangan terkait dengan aspek fasilitas fisik, dan perlengkapan puskesmas dimana sarana dan prasarana yang tersedia belum memadai ditunjukkan oleh kurangnya jumlah perlatan medis, jumlah kursi pemeriksaan pasien terbatas, puskesmas hanya menyediakan rawat jalan, jumlah bangku diruang tunggu pasien juga masih sangat kurang, kipas angin yang berjumlah minim dengan kondisi ruang tunggu yang tidak sebanding dengan kapasitas pasien sehingga terkesan tidak ada sirkulasi udara, tidak adanya toilet umum. Selain itu ditemukan, sarana dan prasarana komunikasi yang tidak digunakan secara efektif oleh petugas puskesmas misalnya petugas apotik tidak menggunakan microfon (pengeras suara) saat memanggil nama pasien yang hendak berobat.

Dengan adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada masyarakat padahal tenaga kerja pelayanan kesehatan menjadi titik strategi untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Wonorejo Samarinda".

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan yang di lakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Moenir (2008:10) mengemukakan bahwa "pelayanan publik sebagai suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak atau masyarakat".

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 atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah.

Pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan atauran pokok yang telah ditetapkan, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan Negara. Sinambela (2007:5) Unsur pertama menunjukan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai *regulator* (pembuat aturan) dan sebagai pemegang monopoli

layanan, karena layanannya dibutuhkan atau diperlukan oleh masyarakat atau organisasi yang berkepentingan.

Dari berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian atau kegiatan sekelompok orang atau instansi, organisasi proses pemberian bantuan atau usaha untuk memenuhi kepentingan atau keperluan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Manajemen Pelayanan Publik

Negara dalam sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya maka peningkatan kualitas pelayanan (*qualityof service*) akan semakin penting, sebab manajemen publik sejak 1980-an telah berubah oleh fenomena internasional, yang antara lain lahirnya kompetisi tingkat global (*global competitiveness)* dalam sektor pelayanan (Silalahidalam Waluyo, 2007:127).

Pelayanan adalah hal-hal yang jika di terapkan terhadap sesuatu produkakan meningkat daya atau nilai terhadap masyarakat (*service is those hing which when added to a product, increase its utility of value to the customer)*, Lovelock (dalam Waluyo 2007:127). Lebih lanjut pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan yang sangat baik pula. Hal yang paling penting adalah membuat setiap orang dalam organisasi berorientasi pada kualitas (Husaini dalam Waluyo, 2007:127).

Manajemen pelayanan yang efektif memerlukan perubahan fokus dari menciptakan produk kualitas dan daya manfaatnya, menjadi kualitas keseluruhan serta daya manfaat yang meliputi aspek hubungan dengan pengguna jasa (Groonros dalam Lovelock dan Waluyo, 2007:128).

Pada tingkat kompetisi yang akan semakin terbuka di era globalisasi, maka dorongan untuk membangun pemerintahan yang digerakkan oleh masyarakat dengan semakin memperbaiki manajemen pelayanan, semakin strategis dan menjadi variabel penentu dalam memenangkan kompetisi ini.

Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Irawan (2002:42), kualitas pelayanan merupakan konsep yang paling digunakan oleh pelaku bisnis di seluruh dunia yang berkecimpung dalam hal pelayanan masyarakat, terdapat 5 dimensi pelayanan yaitu :

1. Dimensi pertama, yaitu *Tangible*.
2. Dimensi yang kedua, yaitu *Reliability.*
3. Dimensi yang ketiga yaitu *Responsiveness.*
4. Dimensi keempat yaitu *Assurance*.
5. Dimensi kelima yaitu *Empathy*.

Zeithaml, Berry & Parasuraman (dalam Pasolong, 2008) menggungkapkan indikator kualitas pelayanan sebagai berikut:

a. Bukti fisik (*Tangibles)*, artinya bukti fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh providers.

b. Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas dan tanggap.
c. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat.
d. Jaminan (*Assurance)* adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan
e. Empati (*Empathy*) adalah kemampuan memberikan perlakuan atau perhatian kepada pengguna layanan secara individual/pribadi.

Pada dasarnya, terdapat beragam alat ukur, tolok ukur, atau indikator kualitas pelayanan publik karena pihak yang menentukankualitas beragam, berikut sudut pandangnya. Indikator kualitas pelayanan menurut Levine (dalam Dwiyanto dkk, 2008:143-144), antara lain :

1. *Resposiviness* (Responsivitas).
2. *Responsibility* (Responsibilitas).
3. *Accountability* (Akuntabilitas).

Jika indikator pelayanan tercapai maka kepuasan masyarakat pun akan tercapai. Kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh bentuk pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat sangat ditentukan oleh pemenuhan kebutuhan dalam bentuk pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Untuk itu, jika kepuasan publik ingin dicapai maka penyedia layanan publik harus memberikan layanan yang berkualitas berdasarkan prinsip-prinsip dasar pelayanan.

Prinsip-Prinsip Pelayanan

Untuk memeberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004) yaitu :

1. Transparansi.
2. Akuntabilitas.
3. Kondisional.
4. Partisipatif.
5. Kesamaan Hak.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban.

Tentang pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, terdapat 6 (enam) standar pelayanan kinerja organisasi sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan.
2. Waktu Penyelesaian.
3. Biaya Pelayanan.
4. Produk pelayanan.
5. Sarana dan prasarana.
6. Kompetensi petugas.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2006:6), kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan masyarakat (*meeting the needs of customers*).

Berdasarakan pengertian kualitas oleh Gaspers dalam Sampara Lukman mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung keisimewaan atraktif yang memenuhi keinginan masyarakat dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk .
b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau yang bebas dari kekurangan atau kerusakan .

Menurut Simanjutak (2006:6) jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasimulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti kinerja (*performance)*, keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use),estetika (esthetics)* dan sebagainya

Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Dalam pelayanan umumnya terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, di antaranya faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat kerja sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas dan faktor sarana dalam pelaksanaan pelayanan. Ke enam faktor itu masing-masing mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelayanan yang baik, berupa layanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan tindakan dengan atau tanpa peralatan (Moenir, 2008:88).

Kebijakan Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Dengan kata lain Puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaannya kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya.

Pelayanan kesehatan yang di berikan Puskesmas adalah Pelayanan Kesehatan secara menyeluruh yang meliputi pelayanan : *Kuratif* (pengobatan), *Preventif* (Upaya pencegahan), *Promotif* (Upaya Peningkatan Penyuluhan Kesehatan) Rehabilitasi (pemulihan kesehatan).

Definisi Konsepsional

Peningkatan kualitas pelayanan publik pada Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Wonorejo Samarinda adalah upaya untuk menambah derajat, tingkat dan kualitas maupun kuantitas agar menjadi lebih baik, untuk pencapaian dalam proses, ukuran, sifat, hubungan dan cara pelaksanaan dari bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati pegawai Puskesmas Wonorejo Samarinda dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif.

Fokus Penelitian

Untuk mengetahui secara jelas mengenai indikator-indikator yang akan diukur, maka perlu merumuskan definisi operasional dalam penelitian ini. Adapun fokus penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS).
   a. *Tangibles* (Bukti Fisik).
   b. *Reliability* (Kehandalan).
   c. *Responsiveness* (Daya Tanggap).
   d. *Insurance* (Jaminan).
   e. *Empathy* (Empati).
2. Faktor penghambat dan faktor pendukung peningkatan kualitas pelayanan publik pada Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Wonorejo Samarinda.

Sumber Data

Sumber data ada dua jenis yaitu:

1. Sumber Data Primer
   Data primer diperoleh secara langsung dari sumber asli, sebagai berikut :
   a. *Key informan* (Informan Kunci) yaitu Kepala Puskesmas.
   b. Informannya yaitu Kepala Tata Usaha, pegawai dan perawat.
   c. Informan lainnya, yaitu masyarakat.
2. Sumber Data Sekunder
   Pada penelitian ini penulis memperoleh data melalui arsip-arsip yang ada pada Puskesmas Wonorejo Samarinda.

Tehnik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan datanya yaitu dengan menggunakan :

1. Proses memasuki lokasi penelitian (*Getting In*).
2. Ketika berada di lokasi penelitian (*Getting Along*).
3. Mengumpulkan data (*Logging The Data*).

Untuk mendapatkan data-data yang diperlukan, maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu : observasi (pengamatan), i*nterview* (Wawancara) dan dokumentasi.

Tehnik Analisis Data

Didalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan :

1. Kondensasi Data *(Data Condensation)*
2. Penyajian Data *(Data Display)*
3. Pengambilan Kesimpulan Dan Verifikasi *(Drawing And Verifying Conclusion)*

Hasil Penelitian

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Puskesmas Wonorejo

Puskesmas Wonorejo merupakan jenjang pelayanan kesehatan tingkat pertama atau dasar (Kecamatan) yang berdiri pada tahun 1959. Puskesmas Wonorejo terletak di Jalan Cendana Nomor 58 Kelurahan Teluk Lerong Ulu. Puskesmas Wonorejo merupakan Puskesmas Induk, yang merupakan salah satu dari 3 Puskesmas yang ada di wilayah Kecamatan Sungai Kunjang.

Pembahasan

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS)

***Tangibles* (Bukti Fisik)**

Fasilitas dan kondisi ruangan yang disediakan oleh Puskesmas Wonorejo Puskesmas Wonorejo, sudah cukup baik. Usaha pegawai Puskesmas Wonorejo dalam memberikan pelayanan masyarakat sudah didukung oleh fasilitas, baik fisik maupun non-fisik. Persediaan kebutuhan dalam pelayanan publik, sudah ditangani oleh tenaga ahli sesuai dengan keahliannya masing-masing, sehingga pelayanan yang diberikan benar-benar memberikan pemenuhan terhadap apa yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Selain itu ditunjang juga dengan fasilitas fisik. Fasilitas fisik yang lengkap dan berkualitas akan membantu memberi kepuasaan bagi pengguna layanan.

Fasilitas yang tersedia di Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Wonorejo sudah cukup memadai. Tetapi untuk saat ini peremajaan dan pengadaan masih dalam proses tahap pengerjaan. Seperti tahun 2017 ini, yang menjadi fokus Puskesmas ialah merenovasi Gedung Puskesmas Wonorejo. Hal ini terus di upayakan Puskesmas Wonorejo agar ke depannya ketersediaan pelayanan kesehatan yang telah tersedia dapat berjalan optimal.

Masyarakat beranggapan mengenai fasilitas yang ada di Puskesmas Wonorejo sudah cukup baik, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dari sebagian kasus yang lain, ini dibutuhkan khusus dengan menggunakan alat kesehatan tertentu. Kebanyakan instrument medis yang digunakan untuk

pemeriksaan penyakit dalam. Penyakit dalam yang berada di dalam tubuh manusia yang tidak nampak dari luar. Penyakit ini merupakan salah satu cabang spesialisasi pemeriksaan yang ada di rumah sakit seperti penyakit jantung, penyakit paru, penyakit lambung dan usus, penyakit ginjal dan penyakit liver.

***Reliability* (Kehandalan)**

Pelayanan kesehatan di Puskesmas Wonorejo sudah memberikan kepuasan terhadap pasien karena beberapa elemen-elemen pendukung kenyamanan pelayanan seperti fasilitas dan peralatan medis yang lengkap terpenuhi dan pasien yang datang dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menyesuaikan dalam penggunaan waktu agar masyarakat merasa nyaman terhadap kondisi yang terjadi di Puskesmas Wonorejo serta keramahan petugas kepada pasien mendapatkan apresiasi yang baik dari masyarakat yang memakai jasa pelayanan kesehatan.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai sudah memiliki kemampuan masing-masing bagian dan tugasnya dan sesuai dengan waktu pelayanan. Waktu pelayanan di Puskesmas Wonorejo bisa cepat jika, jenis penyakit masih ringan dan memenuhi syarat adminstrasi. Dalam proses pelayanan pun tidak ada pembedaan antara pasien yang membayar maupun yang tidak. Jadi, selama memberikan pelayanan di Puskesmas Wonorejo tetap diperlakukan sama kecuali dalam kondisi yang sangat gawat darurat. Hal ini terus di upayakan kedepannya agar kualitas pelayanan kesehatan lebih baik lagi.

Pendapat dari masyarakat kota Samarinda, berpendapat bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan perlakuan atau perhatian kepada masyarakat secara individual/pribadi, dalam melakukan komunikasi kepada pasien sudah baik, tetapi, khusus untuk aktivitas dipoli pengobatan kurang mendapat apresiasi karena berjalan sedikit lambat di jam tertentu akibat banyaknya pasien yang berkunjung. Hal ini dikarenakan petugas yang bertugas di poli pengobatan jumlah nya terbatas tetapi petugas semaksimal mungkin memberikan pelayanan kesehatan secara cepat dan tepat.

***Responsiveness* (Daya Tanggap)**

Ketanggapan petugas Puskesmas Wonorejo sangat cepat dalam merespon kebutuhan pasien, dengan memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat dan tepat kepada pasien. Petugas Puskesmas Wonorejo dari pegawai, perawat dan dokter di Puskesmas Wonorejo dalam memberikan pelayanan dari segi komunikasi, keramahan, kesopanan dan keterampilan sudah dilakukan, di Puskesmas Wonorejo yang terjadi antara interaksi langsung secara fisik dan menyediakan kepuasan terhadap masyarakat (ketanggapan petugas untuk merespon, memberikan layanan dengan tanggap, cepat dan tepat). Semakin efektif dan efisien suatu aktivitas maka akan memberikan dampak yang baik pula terhadap pemakai pelayanan.

Masyarakat kota Samarinda yang selaku sebagai pasien di Puskesmas Wonorejo ebranggapan bahwa, Daya tanggap pegawai Puskesmas dalam

memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Wonorejo dengan keramahan dan sopan menegur amsyarakat. Pegawai sangat baik dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Pelayanan kesehatan di Puskesmas Wonorejo untuk warga Khususnya Teluk Lerong Ulu dan Karang Anyar pun tak dikenakan biaya tetapi dengan pelayanan yang gratis pun Puskesmas Wonorejo tetap berupaya memberikan pelayanan yang optimal terhadap masyarakat.

Cepat tanggap pegawai Puskesmas terhadap keluhan masyarakat, apabila ada masyarakat yang membutuhkan bantuan atau ada yang mengeluhkan sesuatu yang berhubungan dengan administrasi kesehatan di Puskesmas atau pelayanan yang diberikan, maka pegawai bisa dengan cepat membantu dan menyelesaikan masalah. Pelayanan yang cepat juga mempengaruhi kepuasan masyarakat karena biasanya masyarakat tidak sabar apabila harus menunggu lama.

***Insurance* (Jaminan)**

Pegawai Puskesmas Wonorejo harus memberikan keyakinan terhadap kepastian pemberian resep obat. Kepala Puskesmas Wonorejo memberikan himbauan agar berhati-hati dalam pemberian resep obat kepada masyarakat. Karena menyangkut masalah nyawa seseorang. Hasil perawatan yang diberikan petugas medis di Puskesmas Wonorejo, sudah baik. Tolak ukur Puskesmas mengenai jaminan pegawai dalam memberikan pelayanan, dari kesopanan seluruh pegawai terhadap pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Pegawai Puskesmas harus sopan dalam melayani masyarakat, Pegawai sadar, bahwa masyarakat harus dilayani dengan baik.

Petugas Puskesmas sudah memberikan keyakinan terhadap kepastian pemberian resep obat. Hasil perawatan yang diberikan petugas medis di Puskesmas Wonorejo sudah dilakukan sebaik-baiknya. Kepala Puskesmas memberikan arahan kepada pegawai dalam meningkatkan kredibilitas, petugas memang harus memiliki kemampuan untuk memahami dan mengerti keperluan masyarakat yang sangat mengharapkan perhatian yang lebih dan perlakuan yang ramah dari petugas. Kesopanan dalam memberikan pelayanan menjadi hal yang penting karena dengan demikian pasien dapat memberikan nilai yang baik kepada petugas. Dengan demikian maka pasien akan merasa nyaman atas pelayanan yang diterima.

Penilaian masyarakat kota Samarinda terhadap pegawai Puskesmas, mengungkapkan bahwa petugas pelayanan Puskesmas Wonorejo sudah memberikan keyakinan terhadap pemberian resep obat. Hasil perawatan yang diberikan petugas medis di Puskesmas Wonorejo sudah baik. Pegawai ramah dalam melayani dan memberikan kenyamanan saat memberikan resep sesuai kebutuhan masyarakat, setiap berobat di Puskesmas Wonorejo, masyarakat merasa nyaman dan selalu sembuh dengan resep yang diberikan.

Petugas pelayanan di Puskesmas ini, yang memberikan resep obat sudah benar-benar. Karena sesuai kemampuannya. Hasil perawatan yang diberikan petugas medis di Puskesmas Wonorejo semuanya baik, ramah-ramah, murah

senyum, dan cekatan sudah cukup baik menurut masyarakat. Tutur kata yang sopan saat diajak komunikasi dan juga sangat ramah.

***Empathy* (Empati)**

Pegawai pelayanan di Puskesmas Wonorejo, sudah melakukan komunikasi kepada masyarakat dilakukan dengan baik dengan kebutuhan masyarakat. Kemampuan pegawai dalam memberikan perlakuan atau perhatian kepada masyarakat secara pribadi dilakukan dengan baik, seluruh pegawai Puskesmas memiliki empati yang baik dalam memberikan pelayanan. Pegawai harus melakukan empati pelayanan kapan saja waktu memberikan pelayanan. Pegawai menanggapi dan menyikapi komplain maupun kritik dari masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai Puskesmas.

Penilaian masyarakat, pegawai Puskesmas Wonorejo sudah melakukan komunikasi dengan baik sesuai dengan kebutuhan pasien dari segi keramahan dan kesopanan. Kemampuan pegawai dalam memberikan perlakuan atau perhatian kepada pengguna layanan secara individual/pribadi, dalam melakukan komunikasi kepada pasien sudah baik, Pasien yang datang berobat harus mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Petugas Wonorejo dalam memberikan pelayanan dilihat apakah bersikap adil atau tidak dari masyarakat pada proses pelayanan yang diberikan dimana yang datang lebih dahulu akan dilayani terlebih dahulu pula.

Kepedulian yang diberikan oleh pegawai Puskesmas kepada masyarakat sudah cukup baik dan ini harus dipertahankan dan ditingkatkan dengan cara pegawai atau staf harus lebih peka terhadap melayani keinginan dan kebutuhan masyarakat dari segi keramahan dan kesopanan. Kemampuan pegawai dalam memberikan perlakuan atau perhatian kepada pegawai, dari pribadi mereka dalam melakukan komunikasi kepada pasien, sudah memiliki empati yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pegawai.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Wonorejo Samarinda.

Faktor penghambat peningkatan kualitas pelayanan publik di Puskesmas ini, dari sarana yang kami tingkatkan dari sarana gedungnya. Sarana pada peralatan medis diupayakan sesuai dengan standar yang ditetapkan, namun dalam pemenuhannya masih terdapat beberapa kekurangan, namun Puskesmas Wonorejo mengupayakan yang terbaik dengan membagi sarana kesehatan yang perlu diperbarui dimasukkan kedalam setiap anggaran tahunan, misal tahun ini sarana yang Puskesmas tingkatkan ialah renovasi gedung khusus anggaran tahun 2017.

Hambatan lain dari anggaran untuk perbaikan sarana prasarana yang kurang dan terbatas. Puskesmas Wonorejo tidak memperbaiki sarana dan menambah fasilitas Puskesmas yang rusak, karena Puskesmas harus menunggu anggaran dari pusat untuk memperbaiki fasilitas yang rusak atau perlu diperbaiki.

Disiplin kerja pegawai juga menjadi penghambat, dari adanya pegawai yang kurang disiplin, seperti pegawai yang datang terlambat. Pegawai Puskesmas

masih kurang pegawai. Perlu penambahan pegawai lagi, sehingga dalam memberikan pelayanan, pegawai tidak kesulitan dan masyarakat tidak menunggu lama. Ruang tunggu Puskesmas perlu diperluas lagi dan pegawai bagian poli ditambah lagi, karena fasilitas yang ada sudah nyaman tetapi penilaian masyarakat, di Puskesmas banyak yang berobat tetapi tidak kebagian tempat duduk dan mengantri lama karena pelayanan bagian resep pegawainya sedikit.

Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Wonorejo Samarinda

Faktor yang mendukung dalam proses pelayanan, tak terkecuali pelayanan kesehatan di Puskesmas Wonorejo adalah dari faktor kesadaran aparatur yang melayani kepentingan masyarakat, sehingga kapasitas/keahlian pegawai berada di garis depan dalam melayani kepentingan publik. Puskesmas Wonorejo berupaya meningkatkan kesadaran pegawai sebagai sebuah Tim kerja, dan menyadari sepenuhnya bahwa program kerja menjadi hal yang wajib dan patut dilaksanakan/diutamakan, setiap program dilaksanakan sesuai program kerja Tim, yang melibatkan semua pegawai yang terkait sesuai schedule yang telah direncanakan bersama.

Pemberian insentif/gaji berjalan dengan baik sesuai dengan waktu yang ditentukan. Bagi pegawai yang kekurangan pendapatan, terkadang dalam pemenuhan kebutuhan tersebut sering didapatkan dengan cara lain, seperti mencari penghasilan lain diuar gaji. Kenyataannya pelayanan yang diberikan baik saja, karena begini kalau insentif/gajinya tersendat dia akan berpengaruh pada pelayanan itu sendiri biasanya petugas ogah-ogahan kekantor atau mungkin bermuka masam (tidak ramah) dalam bekerja. Adanya dorongan dan motivasi pimpinan kepada pegawai sebagai tim work dalam menyelesaikan setiap program kerja yang menjadi agenda wajib puskesmas Wonorejo. Program kerja Puskesmas telah berjalan dengan baik terlihat dari hasil Target SPM yang berada di rentang rata-rata 80-100% terlaksana.

Kemudian penempatan pegawai Puskesmas disesuaikan dengan pendidikan atau kompetensi yang dimiliki. Apabila terdapat pegawai yang belum memenuhi kriteria pendidikan misal D3/S1, maka pegawai wajib untuk melanjutkan pendidikan jika tidak mau diturunkan sebagai pegawai fungsional saja. Fasilitas di Puskesmas dinilai oleh masyarakat merasa nyaman, dari parkiran kendaraan yang luas, pelayanannya tidak berbelit-belit, dan juga puskesmas Wonorejo bersih dan teduh.

Penutup

Kesimpulan

Dari hasil penelitian, penyajian data dan pembahasan, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pusat Kesehatan Masyarakat

(PUSKESMAS).

a. Kualitas pelayanan pegawai Puskesmas Wonorejo dari bukti fisik Puskesmas Wonorejo memiliki bukti fisik fasilitas dan kondisi ruangan yang cukup baik, fasilitas pelayanan Puskesmas tergolong lengkap, peningkatan kualitas pelayanan didukung dari fasilitas fisik maupun non-fisik. Fasilitas medis Puskesmas Wonorejo yang tersedia masih dibutuhkan peremajaan alat, pengadaan fasilitas Puskesmas dalam proses tahap pengerjaan, dan sekarang tahun 2017 ini difokuskan dalam merenovasi Gedung dan meningkatan kualitas fasilitas medis.
b. Kualitas pelayanan pegawai Puskesmas Wonorejo dengan daya tanggapnya kepada masyarakat, dengan cepat merespon kebutuhan masyarakat. Pegawai Puskesmas sudah memiliki kemampuan dalam penyesuaian waktu pelayanan. Pegawai Puskesmas Wonorejo diwajibkan dalam memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat dan tepat kepada masyarakat selaku pasien. Pegawai, perawat dan dokter di Puskesmas Wonorejo, dalam memberikan pelayanan dari segi komunikasi, keramahan, kesopanan dan keterampilan dilakukan dengan baik.
c. Kualitas pelayanan pegawai Puskesmas Wonorejo dengan kehandalan pegawainya sudah baik. Pelayanan yang diberikan Puskesmas Wonorejo memberikan kepuasan kepada masyarakat dari kenyamanan pelayanan seperti fasilitas, peralatan medis yang ada dan pelayanan pegawai. Pegawai Puskesmas Wonorejo memberikan pelayanan dengan kemampuan dan penggunaan waktu yang efektif dan efisien. Tolak ukur pemberian pelayanan masyarakat di Puskesmas sesuai dengan aturan etika pelayanan pegawai Puskesmas. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai memiliki kemampuan sesuai bagian, tugas dan waktu pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
d. Kualitas pelayanan pegawai Puskesmas Wonorejo dengan jaminan pegawainya, sudah baik. Dari kepastian pegawai Puskesmas Wonorejo dalam pemberian resep obat yang dilakukan dengan benar dan hasil analisa perawatan yang diberikan petugas medis di Puskesmas Wonorejo sudah baik. Pimpinan Puskesmas Wonorejo juga memberikan himbauan kepada pegawai agar berhati-hati dalam pemberian resep obat. Puskesmas Wonorejo mendapatkan penilaian dari masyarakat dengan kepuasan pelayanannya terhadap pemberian obat yang diberikan dengan tepat.
e. Kualitas pelayanan pegawai Puskesmas Wonorejo dengan simpati pegawai kepada masyarakat sudah baik, dengan perhatian pegawai dengan kebutuhan pasiennya dan dengan keramahan dan kesopanannya. Komunikasi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan kemampuan pegawai dalam memberikan perlakuan atau perhatian kepada masyarakat secara pribadi di Puskesmas Wonorejo dilakukan dengan baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pegawai juga berusaha memberikan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat dengan baik.

2. Faktor penghambat kurangnya perbaikan sarana gedung Puskesmas, anggaran puskesmas yang lambat, kedisiplinan pegawai, tidak adanya penambahan pegawai puskesmas, tidak dilakukan perluasan atau penambahan ruang tunggu dan tidak adanya penambahan pegawai bagian poli anak.
3. Faktor pendukung dari kesadaran aparatur yang melayani kepentingan masyarakat, penghasilan pegawai, pemberian insentif/gaji pegawai dilaksanakan dengan baik, adanya dorongan dan motivasi Kepala Puskesmas kepada pegawai sebagai tim work dalam menyelesaikan setiap program kerja yang menjadi agenda wajib puskesmas Wonorejo, program kerja Puskesmas dijalankan dengan baik, penempatan pegawai disesuaikan dengan pendidikan atau kompetensi yang dimiliki, menyediakan fasilitas Puskesmas yang nyaman, parkiran luas, pelayanan yang tidak berbelit-belit, dan kebersihan puskesmas.

Saran

Adapun saran-saran yang akan penulis kemukakan adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya Puskesmas Wonorejo melakukan perbaikan sarana pada gedung Puskesmas, pada ruang tunggu.
2. Seharusnya Kepala Puskesmas Wonorejo memperhatikan kedisiplinan pegawainya, dari ketaatan pegawai pada jam turun dan pulang kerja sesuai dengan aturan pemerintah pusat.
3. Sebaiknya Puskesmas Wonorejo mempertimbangkan dan pengajuan penambahan pegawai Puskesmas Wonorejo yang kurang pada bagian Poli Anak.

Daftar Pustaka

Ahmad, Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan*. Bandung : Angkasa.

Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Govermance Melalui Pelayanan Publik.* Yogjakarta : Gajah Mada Universiti press.

Irawan D, Handi. 2002. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Masyarakat*. Jakarta : Bumi Aksara.

Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta : Bumi Aksara.

Pasolong, Harbani. 2008. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.

Sinambela L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.

Dokumen-dokumen:

KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2004.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.