

## PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SEI BAUNG KECAMATAN ILIR BARAT I KOTA PALEMBANG

Sutinah Andaryani, S.IP.,M.Si<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup>Ilmu Administrasi Negara, STIA & P ADS

Jl. Puncak Sekuning No. 170 Palembang

Email : nanaberliandt@gmail.com

### ABSTRACT

*This research was a qualitative research by using a descriptive research approach with a case study design. The purpose of this study was to find out the health services at the Community Health Center of Sungai Baung, District of Ilir Barat I, Palembang. The interview, observation and documentation were used in collecting data. Then, the data were analysed by using source triangulation techniques, methods and theories. The results of the study found that the Community Health Center of Sungai Baung had complete and adequate health facilities as well as the supporting physical facilities. They were Maternal and Child Health Services, treatment, counseling, laboratory services, health promotions, and mobile health centers (PUSLING), administrative facilities, services, laboratories, medicines, waiting rooms, and adequate, clean and tidy parking lot. Moreover, the officers who provided services were also reliable and had good abilities, because they were graduates from various well-known universities which were qualified in the field of health. The officers also had good responsiveness in providing information and handling complaints from patients. They also provided a guarantee of service for patients and they carried out their duties based on standard health care procedures. Furthermore, in providing services, a good communication was established between officers and patients as the recipients of health services.*

**Keywords:** *Implementation, Health Services, Community Health Center of Sungai Baung*

### ABSTRAK

*Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif (descriptive research) dengan rancangan studi kasus. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan kesehatan di Di Puskesmas Sei Baung Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Selanjutnya analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi sumber, metode dan teori. Hasil penelitian antara lain Puskesmas Sei Baung memiliki fasilitas kesehatan yang lengkap dan memadai juga fasilitas fisik pendukung, mulai dari Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak, pengobatan, penyuluhan, pelayanan laboratorium, promkes, dan puskesmas keliling (PUSLING), fasilitas administrasi, pelayanan, laboratorium, obat – obatan, ruang tunggu, dan parkir yang memadai dalam keadaan bersih dan rapi. Petugas yang memberikan pelayanan juga handal dan memiliki kemampuan yang baik, dimana petugas yang memberikan pelayanan merupakan lulusan dari berbagai perguruan tinggi ternama dan berkualitas khusus dibidang kesehatan. Petugas juga memiliki daya tanggap yang baik dalam memberikan informasi dan menangani keluhan dari pasien. Terdapatnya jaminan layanan terhadap pasien dengan menjalankan tugas sesuai standar prosedur pelayanan kesehatan. Dalam memberikan pelayanan terjalin komunikasi yang baik antara petugas dan pasien sebagai penerima layanan kesehatan.*

**Kata kunci :** *Pelaksanaan, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas Sungai Baung*

## 1. Pendahuluan

Pelayanan merupakan unsur yang melekat pada Pemerintahan Pusat dan Pemerintah Daerah. Pemerintah yang diamanatkan dalam UUD 1945 Pada Pasal 33 ayat 1,2 dan 3 mempunyai hak dan kewajiban serta kewenangan untuk memberikan kinerja terbaiknya kepada rakyat terutama dalam hal pelayanan publik.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Pelayanan menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2000; 8) adalah setuap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik. Selanjutnya Sempara berpendapat pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Kamus Bahasa Indonesia (2001:781) menjelaskan, pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani, sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan. Sementara itu publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat negara. Kata publik sebenarnya telah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Selanjutnya Inu Kencana Syafie (2001:17) mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya Hardiyansyah (2015 : 2) mengemukakan bahwa New public service (NPS) merupakan paradig terbaru dari administrasi public meletakkan pelayanan public sebagai kegiatan utama para administrator Negara/Daerah. Salah satu intisari dari NPS adalah bagaimana administrator public mengartikulasikan dan membagi kepentingan (shared interests) warga Negara. Dasar teoritis dan fondasi epistemologi dari NPS adalah teori demokrasi, teori ini menyatakan bahwa persamaan (egalitarianism) dan kebebasan (liberty) individu diperkenankan, konsep kepentingan public adalah merupakan hasil dialog dari berbagai nilai, responsivitas birokrasi public ditujukan kepada citizens (warga Negara) bukan clients dan constituent atau juga customer, peran pemerintah sebagai serving, akuntabilitas terdiri dari multiaspek : akuntabilitas hukum, nilai – nilai, komunitas, norma politik, standar professional, struktur organisasi adalah struktur kolaboratif dengan kepemilikan yang berbagai secara internal dan eksternal, dan asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator adalah pelayanan public dengan keinginan melayani masyarakat.

Selain itu Mukarom ( 2020 : 83) mengemukakan bahwa berdasarkan organisasi yang menyelenggarakan, pelayanan public dapat dibedakan menjadi 2 :

### a. Pelayanan umum

Ada dua jenis pelayanan umum yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan public yang diselenggarakan oleh organisasi privat
2. Pelayanan public yang diselenggarakan oleh organisasi yang dapat dibedakan menjadi dua, antara lain :
  - a. pelayanan yang bersifat primer
  - b. pelayanan yang bersifat sekunder

### b. Pelayanan public

1. Dalam pelayanan public yang diselenggarakan oleh swasta, posisi klien sangat kuat (empowered). Sebaliknya, dalam pelayanan primer yang diselenggarakan oleh organisasi public, posisi klien sangat lemah (powerless)
2. Secara teoritis, kinerja pelayanan public dan pelayanan administrasi pemerintahan/ pelayanan perizinan dapat ditingkatkan dengan cara memberdayakan (empowering) klien. Hal ini sesuai dengan teori “exit” dan “voice”

Secara kasap mata bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dalam hal ini peneliti tertarik untuk memfokuskan penelitiannya pada pelaksanaan pelayanan kesehatan di sebuah instansi Pemerintah Daerah yaitu pelayanan kesehatan pada Puskesmas Sei Baung Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang.

Puskesmas adalah unit pelaksanaan teknis dinas kesehatan Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan wilayah kerjanya. Puskesmas sendiri mempunyai fungsi, pertama sebagai penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, kedua sebagai pusat pemberdayaan dan masyarakat, dan ketiga sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Puskesmas merupakan ujung tombak pembangunan kesehatan yang mempunyai peran yang cukup bedar dalam upaya mencapai tujuan pembangunan kesehatan, sehingga puskesmas sendiri memiliki standar kesehatan minimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Secara garis besar lingkup kerja puskesmas meliputi:

### 1. Pelayanan kesehatan

- a. Upaya kesehatan wajib dimana menetapkan jenis pelayanannya disusun oleh Dinas Kesehatan Kota
- b. Upaya kesehatan pengembangan antara lain penambahan upaya kesehatan atau inovasi upaya kesehatan yang dilaksanakan oleh puskesmas

2. Pelaksanaan manajemen Puskesmas yang meliputi proses penyusunan perencanaan. Pelaksanaan loka karya mini dan pelaksanaan penilaian kinerja. Serta

manajemen sumber daya termasuk manajemen alat, obat dan keuangan sendiri.

3. Mutu pelayanan puskesmas yang meliputi penilaian input pelayanan, penilaian proses pelayanan, penilaian output pelayanan dan penilaian *outcome* pelayanan.

Sesuai dengan Undang Undang tentang Pemerintahan Daerah maka Kota Palembang dapat menetapkan dan mengembangkan jenis program pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sei Baung Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang.

Pelaksanaan merupakan salah satu fungsi yang terdapat dalam manajemen, seperti yang dirumuskan oleh Terry (dalam Fathoni, 2006: 30), sebagai berikut:

- a. Perencanaan  
Perencanaan berarti persiapan atau penentuan-penentuan terlebih dahulu tentang apa yang akan dikerjakan di kemudian hari dalam batas waktu tertentu untuk mencapai hasil tertentu.
- b. Pengorganisasian  
Pengorganisasian merupakan kegiatan membentuk ikatan dalam rangka menjalin hubungan baik antara tiap-tiap bagian atau sub-sub bagian sehingga didapat koordinasi yang baik di antara orang-orang yang terlibat dalam proses kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.
- c. Pelaksanaan/ Pergerakan  
Pelaksanaan atau pergerakan berarti suatu tindakan untuk dapat mengusahakan agar semua anggota kelompok mau bekerja dengan senang hati sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efisien dan efektif.
- d. Pengawasan  
Pengawasan berarti suatu proses untuk menetapkan aparat atau unit bertindak atas nama pimpinan organisasi dan bertugas mengumpulkan segala data dan informasi yang diperlukan oleh pimpinan organisasi untuk menilai kemajuan dan kemunduran dalam pelaksanaan pekerjaan

Selanjutnya, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Kotler dalam Sampara Lukman, 2000)

Menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah

memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Jika dipadankan maka pelayanan publik Poltak Sinambela mengartikan pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (LAN, 2000).

Sedangkan dalam konteks penelitian ini pelayanan kesehatan merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum khususnya dibidang kesehatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dibidang kesehatan baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan tentang kesehatan.

Selanjutnya pelaksanaan pelayanan kesehatan merujuk pada teori dari Zeithaml, Berry dalam Zulian Yamit (1991 :11), dimana pelayanan dapat dilakukan dengan berpedoman pada 5 dimensi karakteristik kualitas pelayanan terdiri dari :

1. *Tangibles* (bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, petugas, sarana komunikasi terdiri dari :
  - 1). Kebersihan dan kenyamanan  
Yaitu adanya petugas yang membersihkan lingkungan kantor agar tercipta kenyamanan sehingga kelihatan bersih.
  - 2). Kelengkapan fasilitas di kantor  
Yaitu fasilitas – fasilitas yang dimiliki kantor dalam pelayanan seperti Ruang loket, ruang tunggu, bangunan kantor, bangunan pelengkap yaitu pos portir, kamar mandi (WC).
  - 3). Perpakaian di kantor  
Yaitu tersedianya areal parkir yang dapat menampung seluruh kendaraan yang ada dan akan berangkat.
  - 4). Penampilan karyawan  
Yaitu penampilan dalam melaksanakan tugas dilapangan selalu menggunakan pakaian dinas sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
  - 5). Kemudahan dalam pelayanan
2. *Reliability* (kehandalan), meliputi kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan antara lain :
  - 1). Kesiapan petugas  
Yaitu kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan.

- 2) Tersedianya saran dan prasarana pendukung
  - 3) Jadwal
  - 4) Ruang tunggu
3. *Responsiveness* (daya tanggap), meliputi keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap terdiri dari:
- 1) Kecepatan/ ketangkasan petugas  
Yaitu kecepatan atau ketangkasan petugas dalam memberikan pelayanan.
  - 2) Pemberian informasi  
Yaitu pemberian informasi melalui alat pengeras suara, dan papan pengumuman
  - 3) Penanganan keluhan
  - 4) Kesiagaan petugas  
Yang dimaksud dalam penelitian ini kesiagaan petugas dalam memberikan pelayanan.
  - 5) Tindak lanjut petugas jika ada masalah.  
Yang dimaksud dalam penelitian ini tindak lanjut dari petugas apabila adalah masalah untuk segera mengatasinya.
  - 6) Keramahan dan kesopanan petugas  
Yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu keramahan dan kesopanan pihak penyelenggara angkutan dalam memberikan pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan terdiri dari :
- 1). Kejujuran petugas  
Yaitu kejujuran pegawai dalam memberikan pelayanan dan tidak adanya biaya tambahan.
  - 2). Keterampilan petugas  
Yaitu keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan.
  - 3). Pengetahuan dalam pelayanan  
Yaitu pengetahuan teknis yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan.
  - 4). Tingkat insiatif petugas  
Yaitu insiatif pegawai apabila terdapat hambatan dalam pelayanan.
  - 5). Tingkat dedikasi petugas  
Yaitu dedikasi petugas dalam memberikan pelayanan dengan mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran tanpa pamrih, untuk memuaskan pengguna jasa.
  - 6) Bebas dari bahaya
5. *Emphathy*.(empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan terdiri dari :
- 1). Kemampuan petugas dalam memahami pelanggan  
Yaitu menyangkut kemampuan petugas untuk memahami apa yang menjadi keinginan pengguna jasa.
  - 2) Kepekaan petugas terhadap pelanggan

- Yaitu petugas harus peka terhadap apa yang menjadi kebutuhan pengguna jasa.
- 3) Tingkat emosional petugas  
Yaitu dalam memberikan pelayanan pihak penyelenggara bersiap ramah dan harus bisa mengontrol emosinya kepada pengguna jasa.
  - 4). Memberikan bantuan secara individual kepada pelanggan.  
Yaitu pihak penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa diberlakukan sama tanpa memandang status sosial dari yang dilayani.
  - 5). Sopan/ santun bahasa petugas  
Yaitu pihak penyelenggara dalam memberikan pelayanan senantiasa berlaku sopan/ santun dan senyum (3S) dengan menggunakan bahasa indonesia yang baik.
  - 6). Moralitas dan mentalitas petugas  
Yaitu pihak penyelenggara dalam memberikan pelayanan selalu menjaga sikap dan memahami perasaan pengguna jasa.
  - 7). Kepedulian petugas terhadap pelanggan  
Yaitu kepedulian petugas untuk memenuhi keinginan pengguna jasa

Metodologi penelitian merupakan pendekatan sistematis untuk keseluruhan kegiatan penelitian. Permasalahan atau pertanyaan penelitian (research question) diselesaikan dengan pendekatan metodologis tertentu (Timotius, 2017 : 4).

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif (*descriptive research*) dengan rancangan studi kasus. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta – fakta yang ditemukan dilapangan. (Aslichati, 2017 : 4.14).

Pengumpulan data menggunakan metode wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi (Basir, 2017: 116, Sugiyono, 2016: 137) Selanjutnya analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi sumber, metode dan teori.

Analisis data penelitian kualitatif menurut Sujarweni (2014: 34), melalui alur tahapan sebagai berikut :

#### 1. Reduksi data

Data yang peroleh ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal – hal pokok, difokuskan pada hal – hal yang penting.

Data hasil mengihtiarikan dan memilah – milah berdasarkan satuan konsep, tema, dan kategori tertentu akan memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data sebagai tambahan atas data sebelumnya yang diperoleh jika diperlukan

## 2. Penyajian data

Data yang diperoleh dikategorikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga memudahkan peneliti untuk melihat pola – pola hubungan satu dengan data lainnya.

## 3. Penyimpulan dan verifikasi

Kegiatan penyimpulan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara. Kesimpulan yang diperoleh pada tahap awal biasanya kurang jelas, tetapi pada tahap – tahap selanjutnya akan semakin tegas dan memiliki dasar yang kuat.

Kesimpulan sementara perlu diverifikasi. Teknik yang dapat digunakan untuk memverifikasi adalah triangulasi sumber data dan metode, diskusi teman sejawat dan pengecekan anggota.

## 4. Kesimpulan akhir

Kesimpulan akhir diperoleh berdasarkan kesimpulan sementara yang diverifikasi. Kesimpulan final ini diharapkan dapat diperoleh setelah pengumpulan data selesai.

## 2. Pembahasan

Pada pembahasan ini merujuk kepada pelaksanaan pelayanan kesehatan berpedoman pada 5 dimensi karakteristik kualitas pelayanan terdiri dari :

### 1. *Tangibles* (bukti langsung),

*Tangibles* yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, petugas, sarana komunikasi yang terdapat di Puskesmas Sei Baung.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan langsung di Puskesmas Sei Baung, diperoleh informasi bahwa untuk fasilitas yang ada disana sudah terdiri dari memadai, baik dari fasilitas fisik yang dapat dilihat langsung petugas yang memberikan pelayanan, serta sarana komunikasi sudah sesuai standar yang ada.

Adapun fasilitas pelayanan kesehatan yang terdapat di Puskesmas Sei Baung yaitu :

### 1. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak

- a. Ibu hamil, ibu nifas dan menyusui
- b. KB
- c. Bayi dan Balita sakit
- d. IMS / IVA

### 2. Pelayanan Pengobatan

- a. Pengobatan Umum
- b. Pengobatan gigi
- c. MTBS/ MTBM
- d. Rujukan

### 3. Penyuluhan

- a. Penyuluhan di Puskesmas
- b. Penyuluhan di Posyandu
- c. Penyuluhan di PAUD, TK, SD, SMP, SMA
- d. Penyuluhan untuk masyarakat di Kelurahan

### 4. Pelayanan laboratorium

- a. Pemeriksaan darah rutin
- b. Pemeriksaan Urin rutin
- c. Pemeriksaan kimia darah
- d. Haemoglobin
- e. Golongan darah
- f. Test kehamilan
- g. Test DBD
- h. Test Glukosa

### 5. Promkes

- a. Pelayanan gizi  
Pelayanan gizi meliputi, pemberian vitamin A dan obat cacung, pelayanan uji klinik garam beryodium, konsultasi balita BGM dan Obesitas, dan konsultasi gizi.
- b. Pelayanan imunisasi  
Pelayanan imunisasi meliputi BCG, Hepatitis Uniject, Polio, DPT + HB Combo, IPV, Campak, dan tetanus Toxoid dan anti tetanus serum
- c. Pelayanan sanitasi  
Pelayanan sanitasi meliputi, memberikan konsultasi/ penyuluhan penyakit akibat faktor lingkungan, dan memberikan konsultasi tentang rumah sehat, jamban dll.

### 6. Lain – lain

Pelayanan lainnya seperti pelayanan pengobatan TBC dengan paket DOTS (FDC), pelayanan kesehatan balita dan lansia sebulan sekali, puskesmas keliling (PUSLING), Pelayanan kesehatan pekerja (UKK), UKS/UKGS berupa Screening dan pemeriksaan berkala siswa dan pelaksanaan BIAS untuk murid SD kelas 1 sampai dengan kelas 3.

Berdasarkan hasil temuan peneliti tersebut menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sei Baung dapat dikatakan lengkap dan memadai. Hal ini juga didukung dengan fasilitas ruang registrasi, kantor administrasi, ruang kepala puskesmas, ruang perawat, ruang obat – obatan, ruang tunggu, ruang pelayanan kesehatan, dan parkir yang memadai. Dengan fasilitas yang lengkap sangat mendukung pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Sei Baung.

Hasil pengamatan peneliti, diperoleh informasi bahwa untuk kebersihan dan kenyamanan di Puskesmas Sei Baung pada kategori bersih dan nyaman. Hal ini terlihat dari tidak terlihatnya sampah berserakan, baik kertas, plastik maupun sampah lainnya. Sampah yang ada terhimpun dengan baik pada kotak sampah yang terdapat disana. Ada kotak sampah yang besar sehingga bisa menampung semua sampah yang ada. Dengan keadaan tempat yang bersih tentu saja akan memberikan rasa nyaman terhadap bagi pegawai, petugas dan pengunjung yang terdapat di Puskesmas Sei Baung.

Selanjutnya mengenai perpikiran di Puskesmas Sei Baung dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari beberapa kendaraan yang terdapat diparkiran tertata dengan rapi. Namun tempat parkir terbilang masih kurang, apalagi untuk hari – hari tertentu dimana pasien yang

datang berobat cukup banyak. Petugas yang bertugas di area parkir sedikit kewalahan, namun sampai dengan saat ini semua permasalahan parkir bisa diatasi dengan baik.

Selain itu untuk penampilan petugas yang memberikan pelayanan tergolong baik. Hal ini terlihat dari keseragaman pakaian yang petugas kenakan. Selain itu petugas yang memberikan pelayanan juga terlihat rapi dan bersih sehingga menarik untuk dilihat dan memberikan kesan yang baik saat memberikan pelayanan. Selain itu pelayanan yang dilakukan di Puskesmas Sei Baung tergolong mudah, hal ini dapat dilihat dari syarat dan alur kegiatan pelayanan yang mudah dipahami dan dilakukan oleh pasien yang berkunjung di Puskesmas Sei Baung.

## 2. *Reliability* (kehandalan),

*Reliability* yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu meliputi kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan antara lain.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa untuk petugas yang memberikan layanan terlihat sangat siap. Petugas telah hadir lebih awal sebelum jam pelayanan dibuka. Petugas telah mempersiapkan kelengkapan dan peralatan pendukung untuk memberikan pelayanan dan petugas telah siap pada posisi tugas masing – masing. Petugas pelayanan dan petugas medis yang terdapat di Puskesmas Sei Baung merupakan petugas yang sangat bisa diandalkan, karena memiliki kemampuan yang baik dibidang medis, selain itu para petugas sendiri merupakan lulusan terbaik dari Perguruan Tinggi ternama dan berkualitas khusus dibidang kesehatan.

Hal ini terlihat juga dari ketersediaan sarana dan prasarana pendukung dari kegiatan pelayanan. Untuk jadwal pelayanan telah tertera pada papan yang menempel pada salah satu dinding yang terdapat pada ruang tunggu layanan, sehingga sangat mudah untuk dibaca oleh pengunjung. Selain itu ruang tunggu yang terdapat di Puskesmas Sei Baung sangat luas, terdapat pembagian tempat duduk untuk menunggu. Ada tempat menunggu untuk lansia dan juga untuk umum. Tidak kesemua tempat duduk untuk pengunjung umum. Hal ini dimaksudkan agar para pengunjung lansia diutamakan untuk mendapatkan tempat duduk mengingat kondisi lansia yang cukup rentan terhadap kondisi yang terdapat di ruang tunggu Puskesmas Sei Baung.

## 3. *Responsiveness* (daya tanggap)

*Responsiveness* yang dimaksud dalam penelitian ini, meliputi keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh informasi bahwa untuk Kecepatan/ ketangkasan petugas, diketahui bahwa petugas yang memberikan pelayanan sangat tangkas dan cepat. Petugas yang memberikan pelayanan merupakan petugas yang memiliki kemampuan yang baik mengenai kesehatan. Petugas merupakan perawat yang handal dan memiliki kompetensi dibidang kesehatan.

Selain itu dalam pemberian informasi, petugas sangat sigap memberikan informasi yang dibutuhkan pengunjung. Hal ini juga diakui oleh beberapa pengunjung di Puskesmas Sei Baung. Mereka mengatakan bahwa petugas yang memberi pelayanan sangat ramah dan memberikan informasi yang dibutuhkan para petugas tidak segan mengantarkan langsung pasien yang berobat menuju ruangan pelayanan yang dibutuhkan.

Selanjutnya mengenai penanganan keluhan, petugas pelayanan juga sigap dengan menindaklanjutinya secara langsung dan memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada. Hal ini juga diakui oleh penerima layanan di Puskesmas Sei Baung bahwa saat menerima keluhan tetap ramah dan sopan. Petugas sigap menerima keluhan atau pertanyaan dari pasien. Petugas juga memberikan solusi dan bantuan dalam menyelesaikan masalah yang dimiliki oleh pasien yang sedang berkunjung.

## 4. *Assurance* (jaminan),

*Assurance* yang dimaksud mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang tergolong baik. Hal ini terlihat dari tata cara petugas memberikan tindakan pelayanan kesehatan yang diberikan. Selain itu petugas juga terlihat sangat inisiatif dalam berkomunikasi dengan pasien saat memberikan pelayanan kesehatan.

Selanjutnya dedikasi petugas sangat terlihat dalam memberikan pelayanan. Petugas memberikan pelayanan sepenuh hati. Mengingat pelayanan yang diberikan dalam bentuk pelayanan kesehatan maka dalam memberikan pelayanan petugas memiliki standar dalam pelayanan. Sehingga pelayanan kesehatan sangat aman dan sesuai prosedur kesehatan yang ada.

## 5. *Emphathy* (empati)

*Emphathy* yang dimaksud yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Hal ini dapat dilihat dari ikatan emosional antara petugas dan pasien yang menerima pelayanan kesehatan. Petugas sangat peka terhadap kebutuhan pelayanan kesehatan pasien yang ada. Baik dokter, perawat maupun petugas sangat paham dalam menghadapi pasien baik dari segi umur maupun jenis penyakit yang dikeluhkan. Dalam memberikan pelayanan emosi petugas sangat terjaga, santun dalam berbahasa dan peduli dengan keluhan pasien. Hal ini diakui oleh penerima layanan yang memberikan tanggapan bahwa petugas yang memberikan pelayanan perhatian terhadap pasien yang ada. Petugas melakukan komunikasi yang baik dengan pasien saat memberikan pelayanan. Petugas yang ada memiliki pengalaman yang sangat baik dalam menjalankan tugasnya dan sangat profesional. Petugas memiliki moralitas dan mentalitas yang baik dan peduli terhadap pasien.

### 3. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa dalam menjalankan tugasnya memberikan pelayanan Puskesmas Sei Baung telah menjalankan pelayanan berpedoman pada 5 dimensi karakteristik kualitas pelayanan. Antara lain :

- a. Puskesmas Sei Baung memiliki fasilitas kesehatan yang lengkap dan memadai juga fasilitas fisik pendukung.
- b. Petugas yang memberikan pelayanan juga handal dan memiliki kemampuan yang baik.
- c. Petugas juga memiliki daya tanggap yang baik dalam memberikan informasi dan menangani keluhan dari pasien.
- d. Petugas juga memberikan jaminan layanan terhadap pasien dengan menjalankan tugas sesuai standar prosedur pelayanan kesehatan.
- e. Petugas juga dalam memberikan pelayanan terjalin komunikasi yang baik antara petugas dan pasien sebagai penerima layanan kesehatan.

Selanjutnya berdasarkan kesimpulan yang ada maka peneliti memberikan saran yaitu

- a. untuk dimensi yang telah memenuhi standar dan telah dilaksanakan dengan baik hendaknya dipertahankan dan dikembangkan.
- b. Hanya beberapa fasilitas ruangan yang perlu ditambah kapasitasnya mengingat jumlah petugas yang memberikan pelayanan cukup banyak dan juga pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan juga dalam jumlah yang cukup banyak.

### Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi, 1996, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Aslichati, lilik. 2017. *Metode Penelitian Sosial*. UT. Tangerang Selatan.
- Badudu, J.S. 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Basir, Djahir. 2016. *Pengantar Metode Penelitian Pendidikan*. Unsri Press. Palembang.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Gulo, W. 2002. *Metodologi Penelitian*. Gramedia Widiasaranan Indonesia. Jakarta.
- Hardiyansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik. Konsep dan Aplikasi*. Gava Media. Yogyakarta.
- Kepmen No. 25 Tahun 2004 *Tentang Kualitas Pelayanan Dan Kepuasam Masyarakat*. Jakarta.
- Lembaga Administrasi Negara, 2000, *Akuntabilitas dan Good Governance, Modul Sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP)*, Jakarta.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press. Jakarta.
- Mukarom, Zaenal. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia. Bandung.

- Republik Indonesia, 1999, *Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta.
- Republik Indonesia, 2014. *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah*. Jakarta.
- Riawan T.w, dkk. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah daerah Dalam Pelayanan Publik*.Pembaharuan.Yogyakarta.
- Sinambela, Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Effendi Sofian, 1987, *Metode Penelitian Survey*, Edisi Revisi, LP3ES, Jakarta.
- Sugiyono, 1994. *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- , 2005. *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- , 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sujarweni, V Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian. Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Pustakabarupress. Yogyakarta.
- Syafie, Inu Kencana. 2001. *Memangkas Birokrasi*. Rajawali Press. Jakarta.
- Timotius, Kris H. 2017. *Pengantar Metodologi Penelitian. Pendekatan Manajemen Pengetahuan Untuk Perkembangan Pengetahuan*. CV. Andi Offset.Yogyakarta.
- Zeithaml, Valarie A- Parasuraman A and Berry, Leonard L. 1990.*Delivering Service Quality: Balancing Customer Perception and Expectations*.The Free Press. New York.