

## OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN UPTD (UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH) PUSKESMAS TAMBELANG PADA MASYARAKAT TAMBELANG KABUPATEN BEKASI

Anissa Azzahrah Raihana. S<sup>1</sup>\*, Engkus<sup>1</sup> & Sakrim Miharja<sup>1</sup>

UIN Sunan Gunung Djati Bandung<sup>1</sup>

Email: Azzahraanissa994@gmail.com\*

### Abstract

*The quality of public services is a dynamic condition in which an assessment in terms of quality is determined when the provision of public services is related to product services, people, and environmental processes. Problems at the Tambelang Health Center are related to optimizing service quality which is less than optimal in terms of completeness of examination, comfort and cleanliness of the waiting room and minimal information availability. Descriptive method is the method used in this research using a qualitative approach. Data collection techniques are by observing, interviewing and studying documentation. The results of this study indicate that along with the evaluation, the quality of service at the Tambelang Health Center is getting better as evidenced by the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. These five dimensions result in better service quality at the Tambelang Health Center.*

**Keywords:** Optimization, Excelent Service, Tambelang Public Health Center

### Abstrak

Kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis dimana penilaian dari segi kualitasnya ditentukan ketika pemberian pelayanan publik yang berkaitan dengan jasa produk, manusia, serta proses lingkungan. Permasalahan di Puskesmas Tambelang yaitu terkait dengan optimalisasi kualitas pelayanan yang kurang optimal dari segi kelengkapan pemeriksaan, kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu serta ketersediaan informasi yang minim. Metode deskriptif adalah metode yang digunakan dalam Penelitian ini dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu dengan melakukan observasi, wawancara serta studi dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seiring dengan dilakukannya evaluasi menjadikan kualitas pelayanan di puskesmas tambelang menjadi lebih baik yang di buktikan dari dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Dari kelima dimensi tersebut menghasilkan kualitas layanan yang lebih baik di Puskesmas Tambelang.

**Kata Kunci:** Optimalisasi, Pelayanan Prima, Puskesmas Tambelang

### A. PENDAHULUAN

Kesehatan dan kesejahteraan adalah hak dan usaha setiap penduduk Indonesia. Hak atas kesejahteraan dijamin oleh konstitusi, sebagaimana dinyatakan dalam UUD 1945 Pasal 27 ayat 2 menyatakan bahwa setiap Warga Negara Indonesia berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Mengingat hal tersebut di atas, semua penduduk tidak memiliki kebebasan yang sama dalam kehidupan sehari-hari, tentang kesejahteraan dan pekerjaan. Pekerjaan ini menyarankan pilihan untuk memperoleh kebutuhan materi, misalnya makanan yang cukup, pakaian dan tempat tinggal serta kebutuhan lain seperti kesehatan, kesejahteraan, keduniawian, dan lain-lain.

Kesehatan adalah suatu kebutuhan bagi masyarakat setempat, karena kesehatan adalah modal penting yang diperlukan oleh semua individu untuk memiliki pilihan untuk melanjutkan hidup sesuai dengan kewajiban mereka masing-masing, sehingga mereka dapat memberikan sesuatu yang bermanfaat bagi mereka dan juga keluarga mereka. Namun, dengan asumsi masalah kesehatan berbahaya, bukan tidak mungkin bahwa semua sumber daya dan kekayaan akan digunakan untuk mendapatkan kesehatan seperti itu. Jalan menuju tercapainya perbaikan publik terletak pada sifat manusia sebagai aset yang mungkin dalam pelaksanaan pembangunannya. Oleh karena itu, upaya untuk menjadikan orang-orang yang berkualitas harus terus dicari.

Solusi yang bisa dilakukan salah satunya yaitu dengan lebih mengembangkan status kesejahteraan daerah melalui peningkatan kesejahteraan kesehatan daerah. Sedangkan alasan peningkatan kesehatan itu sendiri ialah untuk mengembangkan kesadaran juga kesiapan, dan kemampuan untuk hidup yang kokoh untuk setiap orang untuk mengakui tingkat kesehatan dan gizi yang ideal melalui penciptaan budaya, negara serta negara Indonesia, digambarkan oleh penduduknya yang hidup dengan perilaku yang sehat. Dalam iklim yang padat, dapat mencapai pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan cara yang adil serta merata, juga memiliki derajat kesehatan ideal di penjuru Indonesia. Harus diakui bahwa kesehatan rakyat Indonesia selama ini sebagian besar masih rendah, terutama bagi masyarakat miskin. Mereka akan lebih sering mencoba untuk mengabaikan kesehatan mereka, ini karena tingkat pemahaman mereka yang rendah tentang pentingnya kesehatan dalam kehidupan sehari-hari. Dukungan dan jaminan kesehatan sangat penting untuk mencapai tingkat kesehatan dan kemakmuran yang serius.

Namun, kenyataannya adalah bahwa rendahnya tingkat kesehatan umumnya disebabkan oleh kegagalan mereka mendapatkan layanan kesehatan, karena tingginya biaya kesehatan yang harus di bayar oleh daerah. Tingginya tingkat kemiskinan pada sebagian besar masyarakat Indonesia, membuat masyarakat tidak mampu mengatasi masalah pelayanan kesehatan yang masih terbilang mahal. Banyak penelitian mengungkapkan bahwa kesejahteraan berbanding terbalik dengan kemiskinan, di mana semakin tinggi tingkat kebutuhan lokal, semakin rendah masalah kesehatan umum. Penyelenggaraan kesehatan bagi daerah merupakan kebebasan bersama yang harus dilaksanakan oleh negara. Otoritas publik harus menjalankan standar administrasi yang baik dalam melakukan administrasi publik, termasuk administrasi kesehatan. Salah satu penyelenggaraan kesehatan adalah kewajiban otoritas publik, tentunya dengan bantuan atau kerjasama daerah. Oleh karena itu, upaya untuk memahami kesehatan individu yang disesuaikan dengan otoritas publik, tugas penduduk untuk menangani diri mereka sendiri, iklim dan masyarakat adalah penting. Ini berarti bahwa menjaga kekuatan diri sendiri, iklim, dan lingkungan adalah kunci utama untuk mencapai kesehatan secara keseluruhan.

Menurut (Ramadhan et al., 2021), Salah satu upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat yaitu dengan dibangunnya instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas. Puskesmas sebagai organisasi yang menangani masalah administrasi kesehatan mempunyai peran yang cukup besar dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan umum. Arti penting dari puskesmas ini merupakan satu kesatuan dalam struktur kerangka kesehatan masyarakat yang harus memiliki pilihan untuk memenuhi tujuan peningkatan kesehatan, dalam mencapai kesehatan umum yang ideal, dibutuhkan kualitas Kesehatan bagi setiap penduduk. Dalam menawarkan jenis-jenis bantuan tentunya diharapkan bisa memberi suatu kepuasan kepada pasien, dikarenakan pemenuhan pasien itu sendiri, merupakan hasil dari penyelenggaraan kesehatan. Oleh karena itu, pasien adalah salah satu tujuan bekerja pada sifat administrasi kesehatan. Dengan asumsi pasien terpenuhi, pasien akan tetap berobat di klinik kesehatan atau fokus kesehatan, namun jika pasien kecewa, pasien akan memberitahu semua orang tentang pengalaman buruknya (Engkus, 2019).

Administrasi kesehatan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Tambelang adalah administrasi kesejahteraan yang meliputi administrasi: 1. Remedial (pengobatan); 2. Preventif (usaha penangkalan); 3. Promotif (peningkatan kesejahteraan); 4. Rehabilitatif (pembangunan kembali kesejahteraan).

Administrasi dapat diberikan oleh direktur puskesmas kepada pengguna puskesmas. Penyelenggaraan puskesmas ini dapat dilihat baik dari segi kualitas maupun jumlah. Sifat administrasi puskesmas dapat dikendalikan oleh pengguna administrasi puskesmas. Administrasi dapat dianggap sangat baik dengan asumsi-asumsi untuk pengguna administrasi dapat dipenuhi. Bantuan berkualitas buruk dengan asumsi-asumsi untuk pengguna pelayanan tidak dapat dipenuhi. Dari segi jumlah, administrasi puskesmas berhubungan dengan jenis dan jumlah administrasi yang dapat diberikan oleh petugas puskesmas, misalnya administrasi pengobatan, upaya penanggulangan, peningkatan kesehatan, mungkin juga administrasi pemulihan kesehatan. Kedua tindakan ini dapat membentuk perspektif klien terhadap kualitas administrasi puskesmas. Dibandingkan dengan kebutuhan pengguna yang dilayani, puskesmas harus memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini perlu dilihat secara tepat karena bantuan merupakan gerakan menawarkan jenis bantuan kepada pelayanan puskesmas. Penyelenggaraan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Tambelang harus disesuaikan dengan kebutuhan daerah yang membutuhkan pemenuhan kenyamanan dalam melayani.

Meskipun demikian, melihat persepsi yang dibuat, UPTD Puskesmas Tambelang Kabupaten Bekasi merasa masih perlu dibenahi sifat pelayanan puskesmas untuk menjadi puskesmas yang diharapkan masyarakat daerah. Hal ini terlihat dari penilaian pengguna puskesmas yang merasa bantuan tersebut belum mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Jumlah petugas puskesmas yang cukup untuk melaksanakan kewajiban mereka. Bagaimanapun juga, administrasi yang diberikan oleh para petugas tersebut belum sampai pada bantuan yang cemerlang, termasuk ketika individu pengguna layanan datang untuk berobat namun para petugas tersebut tidak siap untuk segera menangani mereka dan terkadang para petugas tersebut tidak memiliki sikap yang baik dalam memberikan jenis bantuan. Kelompok masyarakat adalah klien utama yang seharusnya memiliki pilihan untuk memanfaatkan puskesmas, evaluasi daerah menunjukkan sifat membantu puskesmas dalam menawarkan jenis bantuan. Sebagai penyedia layanan Kesehatan masyarakat, Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang cepat, aman dan tepat. Sebuah puskesmas yang sangat diawasi oleh petugas puskesmas akan menciptakan administrasi yang dapat memenuhi pengguna pelayanan puskesmas. Tugas mendasar puskesmas adalah melayani pengguna layanan puskesmas. pelayanan ini mencakup pengobatan, termasukantisipasi dan pembangunan kembali kesehatan. Permintaan, kerapian, dan keramahan.

Berikut beberapa hasil dari survey kepuasan pelanggan di Puskesmas Tambelang yang terdapat di semua unit pelayanan klinis yaitu adanya ruang pendaftaran, ruang pemeriksaan umum, ruang kesehatan untuk lansia, ruang kesehatan untuk ibu, ruang kesehatan anak - anak, ruang KB, ruang kesehatan gigi dan mulut, ruang P2, ruang gawat darurat, ruang rawat inap, ruang persalinan, ruang laboratorium sertaruang farmasi. Data tersebut di kumpulkan dan dilaksanakan pada tanggal 6 Maret 2019. Adapun lokasi pengumpulan data adalah di masing-masing unit pelayanan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) Puskesmas Tambelang.

ARTIKEL

**Tabel 1. Permasalahan & Pemecahan Masalah Puskesmas Tangelang**

No	Masalah	Akar Masalah	Alternatif Pemecahan Masalah
1.	Kelengkapan Pemeriksaan	Kurangnya alat yang digunakan dalam pemeriksaan	Pengajuan dan perencanaan pengadaan peralatan sesuai standar puskesmas
		Adanya aturan yang sulit dalam proses pembelanjaan sarana pemeriksaan di Puskesmas	Pengajuan legitimasi puskesmas BLUD
2.	Kenyamanan dan Kebersihan Ruang Tunggu	Kurangnya kesadaran pengunjung untuk menjaga kebersihan ruang tunggu	Meningkatkan kesadaran pengunjung untuk senantiasa menjaga kebersihan
		Kurangnya dana untuk renovasi	Perencanaan renovasi ruang tunggu dengan dana yang ada
3.	Ketersediaan Media Informasi	Tugas rangkap tenaga promkes	Optimalisasi pelayanan promkes
		Kurangnya koordinasi antara petugas unit layanan dengan tenaga promkes dalam penyusunan media informasi	Meningkatkan koordinasi anatar petugas unit layanan dengan tenaga promkes dalam penyusunan media informasi

Sumber : BLUD Puskesmas Tangelang Tahun 2019

**Tabel 2.. Survey Kepuasan Pelanggan Bulan Maret Tahun 2019**

NO	UNSUR PELAYANAN	ANGKA PUAS	NILAI IKM	INTERPRETASI IKM
1	Ketanggapan petugas terhadap pasien	100	84.55	BAIK
2	Keramahan petugas	98.83	83.51	BAIK
3	Kejelasan petugas dalam memberikan informasi	98.44	82.07	BAIK
4	Kecepatan pelayanan	96.88	78.63	BAIK
5	Kelengkapan pemeriksaan	98.05	75.42	KURANG BAIK
6	Kenyamanan ruang tunggu	98.44	75.09	KURANG BAIK
7	Kebersihan ruang tunggu	98.44	75.42	KURANG BAIK
8	Ketersediaan brosur / leaflet / poster sebagai informasi	91.41	71.43	KURANG BAIK

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat : 78,26 (Baik)

Sumber : BLUD Puskesmas Tangelang Tahun 2019

Berdasarkan tabel di atas, ada lima sudut pandang yang harus dipikirkan dan dilaksanakan sesuai dengan pengaturan atau prinsip bantuan besar. Setiap pendampingan akan menimbulkan penilaian berbeda yang berasal dari pertemuan yang dilayani atau pelayanan pengguna. Bantuan yang besar (sifat administrasi) harus dilihat dari beberapa hal, misalnya terkait dengan waktu pemberian pelayanan, kebajikan koperasi spesialis dan sebagainya. Selain itu kualitas pelayanan dapat diperkirakan dari 5 komponen kualitas bantuan publik, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Zeithaml dkk dalam (Hardiyansyah, 2018: 57)

Yang mempengaruhi unsur - unsur pelayanan menurut (Hardiansyah, 2018) adalah sebagai berikut: 1) Inspirasi kerja organisasi dan alat. 2) Kemampuan perangkat. 3) Pengelolaan/pengendalian sosial. 4) Perilaku birokrasi/perangkat. 5) Komunikasi, sikap dan konstruksi administrasi. 6) Eksekusi birokrasi. Hardiansah dalam (Engkus, 2019). Dalam ulasan ini, saya sebagai penulis bergantung pada hipotesis yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk (Hardiyansyah, 2018: 57) dalam dengan alasan ilmiah bahwa penelitian ini seperti yang ditunjukkan oleh para ahli semakin memperjelas unsur-unsur yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan. Selanjutnya penjelasan yang layak adalah kendala yang para ilmuwan miliki sejauh waktu, tenaga dan aset, dan para ahli percaya penelitian ini lebih siap untuk menggambarkan penyelidikan kualitas pelayanan.

Penelitian sebelumnya oleh (Rahasia et al., 2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas (Studi di Puskesmas Manganitu Kecamatan Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Dengan lokasi penelitian di Puskesmas Manganitu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan metode yang umumnya digukan pada pendekatan kualitatif yaitu observasi, wawancara mendalam dan studi dokumen. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan sepanjang penelitian ini berlangsung, sejak pengumpulan data sampai pada laporan penelitian. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas kesehatan sudah baik, hanya kurang dokter gigi, sehingga menyebabkan *Tangibles* (kenampakan fisik) Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe dari kenampakan fisik, dinilai belum berkualitas, mengingat masih banyak kekurangan baik dari ketersediaan peramedis maupun non medis. *Responsiveness* (daya tanggap) Dimensi *responsiveness* dalam pelayanan proses pelayanan kesehatan kepada pasien yang sakit gigi terhambat. *Emphaty* (empati) Dimensi *emphaty* dalam pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa masyarakat sudah cukup puas dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe, jika dinilai dari dimensi *emphaty*.

Berdasarkan gambaran tersebut, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan UPTD Puskesmas Tambelang Kabupaten Bekasi, sehingga pada akhirnya cenderung untuk dipikirkan dalam meningkatkan dan mengembangkan lebih lanjut tentang pendampingan UPTD Puskesmas Tambelang Kabupaten Bekasi. Sehingga pembaca tertarik untuk memeriksa lebih lanjut tentang bagaimana optimalisasi kualitas pelayanan UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah) Puskesmas Tambelang pada Masyarakat Tambelang Kabupaten Bekasi.

## B. KAJIAN PUSTAKA

### Pelayanan Publik

Dalam (Nasution et al., 2021) Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan Pelayanan publik menurut Tjiptono dalam (Hardiyansyah, 2018), meliputi: 1) Ketepatan waktu pelayanan, yang mencakup waktu tunggu dan waktu penanganan; 2) Ketepatan servis, yang mencakup bebas kesalahan; 3) Kesopanan dan kebajikan dalam menawarkan jenis bantuan; 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya jumlah pejabat yang melayani dan jumlah kantor penunjang seperti PC; 5) Kemudahan dalam memperoleh



pelayanan, terhubung dengan wilayah, ruang administrasi, pemberhentian, aksesibilitas data dan lain-lain; 6) Bantuan kredit penunjang lainnya seperti ruang tunggu yang sejuk, kerapian dan lain-lain.

### **Pelayanan Prima**

(Swastika, 2005), mengatakan bahwa dalam pelayanan prima memiliki beberapa indikator, diantaranya yaitu memiliki sikap peduli, melayani dengan respon yang baik dan tujuannya adalah untuk memuaskan pelanggan dengan orientasi standar pelayanan. Selain itu, konsep dari pelayanan prima yaitu dapat menawarkan pelayanan sebaik mungkin kepada setiap pelanggan yang membutuhkannya, sehingga menghasilkan kepuasan yang melampaui apa yang diharapkan darinya. Menurut Barata dalam (Along, 2020), pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik bagi konsumen yang berorientasi pada pelanggan untuk mencapai kepuasan. Menurut Ibrahim (2008), unsur – unsur dalam pelayanan antara lain meliputi:

- a) Kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat terkait (ketrampilan, waktu, biaya, kualitas, kuantitas, moral, daya tanggap, keamanan, dan komunikasi yang baik) ;
- b) Keramahan pelayanan ;
- c) Kredibilitas pengabdian kepada masyarakat yang berpedoman pada prinsip, integritas, dan kejujuran dalam memberikan pelayanan sesuai dengan manfaat yang di harapkan;
- d) Mudah diakses dan dihargai;
- e) Dukungan infrastruktur yang memadai; dan

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut (Riyadin, 2019) bahwa Kualitas pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kepuasan masyarakat, karena bentuk pelayanan yang berkualitas dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik akan dapat memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dianggap penting bagi masyarakat dalam menggunakan layanan jasa. Dari Hardiansyah (2018 : 40) Kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis dimana penilaian kualitas ditentukan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan proses produksi pelayanan, manusia, dan lingkungan. Tentunya dalam penelitian ini, pelanggan mengharapkan suatu kualitas pelayanan yang terbaik dari penyedia jasa yang ditentukan oleh pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang optimal. Hal ini tentunya mengacu pada perbedaan antara layanan yang diterima dan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

## **C. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, adalah pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena sosial dari sudut pandang partisipan secara deskriptif. Dalam hal ini, metode ini lebih menekankan pada penelitian yang bersifat memberikan gambaran secara jelas dan konsisten dengan fakta di lapangan. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Tambelang Kabupaten Bekasi.

Penelitian yang dilakukan membutuhkan keterampilan yang tepat untuk memperoleh data yang diharapkan sesuai dengan rumusan masalah maka teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah: wawancara, observasi dan studi literatur/pustaka. Teknik pemilihan informan yaitu Norsan, SKM, MM sebagai Kepala UPTD Puskesmas Tambelang Kabupaten Bekasi menggunakan teknik *purposive sampling* dimana teknik ini merupakan sebuah metode dimana periset memastikan pengutipan ilustrasi melalui metode menentukan identitas yang cocok dengan tujuan riset sehingga diharapkan bisa menanggapi kasus riset tersebut.(Lenaini, 2021)

Sedangkan teknik pemilihan informan pada masyarakat menggunakan teknik Accidental Sampling yaitu memilih secara kebetulan kepada masyarakat yang melakukan pelayanan di UPTD Puskesmas Tambelang Kabupaten Bekasi yaitu sebanyak 5 orang yang mewakili. Informan Kunci adalah yang mengetahui secara kebijakan/konseptual, Informal Utama adalah yang mengetahui secara teknis operasioal, sedangkan informan pendukung adalah yang mengetahui/sebagai pengguna kebijakan (Engkus & Syamsir, 2021).

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Informasi dari para informan diperlukan untuk memberikan informasi yang substantif berkaitan dengan partisipasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan UPTD Puskesmas Tambelang Kabupaten Bekasi. Data primer yang didapatkan dari hasil observasi dan wawancara dengan pejabat dan pegawai UPTD Puskesmas Tambelang Kabupaten Bekasi serta masyarakat yang telah melakukan pelayanan baik yang sudah pernah maupun belum. Sedangkan data sekunder yang digunakan pada penelitian ini diperoleh dari data BLUD Puskesmas Kecamatan Tambelang Tahun 2019 serta didapatkan dari jurnal, buku – buku dan internet.

Dalam penelitian ini peneliti mengolah data melalui cara recording, yaitu proses merekam, mendokumentasikan serta menyimpan data yang telah diperoleh di lapangan. Setelah melakukan proses *recording*, selanjutnya dilakukan proses *editing*, yaitu memeriksa kembali data yang telah diperoleh untuk menjamin stabilitas data yang dihasilkan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif menurut (Mathew.B Miles, 2014) dalam (Turmuji et al., 2022), pada bagian teknik analisis data, yaitu reduksi data, *display data*, dan *conclusion drawing*. Selain itu peneliti melakukan uji validitas data dengan menggunakan Teknik triangulasi sehingga tingkat keabsahan hasil penelitian lebih tinggi.

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peneliti melakukan analisis berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Zeitml mengenai dimensi kualitas pelayanan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan unit pelaksana daerah puskesmas tambelang. Berikut ini merupakan hasil analisis dari penelitian yang penulis lakukan terhadap beberapa aspek :

##### **Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Dalam proses pelayanan terdapat fasilitas fisik yang disebut dengan *tangible* (bukti fisik). Kepuasan pengguna jasa juga ditentukan oleh tersedianya tampilan fisik. Berdasarkan wawancara peneliti dengan salah satu Kasubid Keuangan di Puskesmas Kecamatan Tambelang menjelaskan bahwa sudah adanya kesan yang positif terkait dengan bukti fisik terhadap pelanggan puskesmas. Hal ini dikarenakan Puskesmas Kecamatan Tambelang mempunyai suatu target pencapaian tahunan untuk meningkatkan kualitas layanan yang prima.

Berdasarkan observasi peneliti di Puskesmas Kecamatan Tambelang terkait dengan dimensi *tangibles*, Puskesmas Tambelang memiliki 3 gedung diantaranya yaitu gedung A, B dan Poned. Masing – masing dari gedung ini memiliki fasilitas pelayanan Kesehatan yang sangat lengkap juga sudah tersedianya fasilitas yang memadai di setiap layanan puskesmas. Gedung A memiliki fasilitas Ruang Pendaftaran, Ruang Poli MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sakit), Ruang Poli Gigi, serta Ruang Poli TB atau Kusta. Sedangkan Gedung B memiliki 3 lantai, di lantai pertama terdapat Ruang Poli Umum, Ruang Farmasi, serta Gudang Obat. Di gedung B lantai 2 terdapat fasilitas Ruang Promkes, Ruang Gizi, Ruang Poli KIA, Ruang Imunisasi, Laboratorium, Mushola serta Pantry. Di lantai 3 dikhususkan untuk para pegawai puskesmas seperti tersedianya Ruang Rapat, Ruang Kasubag TU serta Ruang KA Puskesmas. Selain itu Puskesmas Tambelang juga memiliki Gedung Poned yang memang di khususkan untuk memberikan layanan 24 jam rawat inap bagi ibu hamil yang bersalin. Dari ketiga gedung tersebut tentunya sudah tersedia alat kesehatan yang lengkap sesuai dengan kebutuhan setiap

poli klinik juga alat – alat untuk menunjang dalam hal layanan agar lebih efektif seperti beberapa unit kursi, meja, komputer, serta proyektor.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dibutuhkan aspek kepuasan pelanggan yang dapat dijadikan sebagai acuan. Pentingnya bukti fisik yang memadai tentunya akan berdampak baik bagi serta bisa memenuhi keinginan pelanggan. (Along, 2020) Dalam hal ini, dari segi fasilitas serta bukti fisik di Puskesmas Tambelang sudah memadai sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan puskesmas itu sendiri. Didukung juga oleh legalitas hukum dalam ketentuan Pasal 1 ayat 2 Permenkes RI No. 4 tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.

### **Kehandalan (*Reliability*)**

Kehandalan mencakup kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal, terutama ketepatan waktu, konsisten terhadap jadwal yang dijanjikan serta bebas dari kesalahan setiap saat. Chandra & Tjiptono (2012) dalam (Along, 2020) mengatakan, kualitas layanan dapat ditingkatkan dengan keinginan serta kemampuan petugas untuk membantu dan juga menanggapi permintaan mereka dengan cepat. Selain itu, yang “Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, merupakan acuan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Bekasi dalam penyediaan pelayanan kesehatan yang berhak diperoleh oleh setiap warga secara minimal”. Ketentuan tersebut terdapat dalam Peraturan Bupati Bekasi No. 106 Tahun 2017 Pasal 2 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Pemerintah Kabupaten Bekasi.

Berdasarkan informasi yang diberikan informan diketahui bahwa petugas puskesmas tambelang berkompeten dalam memberikan pelayanan secara tepat dan akurat. Juga mengetahui dan memahami secara tepat terkait dengan tugas dan tanggung jawab sebagaimana yang dipersyaratkan oleh peraturan, tepat waktu dan mampu menyelesaikan suatu pekerjaan dengan tepat dan cepat. Dalam hal ini Puskesmas Tambelang mengacu kepada Standar Pelayanan Minimum yang ketentuannya berisi suatu target dan bagaimana suatu layanan itu di jalankan. Dimulai dari proses pendaftaran dan juga diagnosa setiap pasien harus sesuai dengan waktu yang telah ditargetkan oleh Puskesmas Tambelang yaitu 10 – 15 menit. Selain itu para petugas di Puskesmas Tambelang sudah memahami dalam hal penggunaan alat – alat kesehatan yang lengkap juga sesuai dengan perkembangan teknologi yang berfungsi untuk menunjang dan bisa mempercepat diagnosa setiap pasien.

### **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

*Responsiveness* ialah kemampuan untuk dapat memberikan pelayanan juga sikap tanggap kepada pengguna jasa yang bertujuan untuk memuaskan pengguna jasa. Pemberian informasi yang terstruktur dan dipahami oleh petugas, juga kemampuan dokter atau tenaga kesehatan dalam mendiagnosa penyakit pasien merupakan suatu aspek yang diukur dalam suatu layanan.

Berdasarkan data temuan dari informan diketahui bahwa meski merawat begitu banyak pasien dan berbagai penyakit, para petugas pelayanan tetap konsisten dan tak kenal lelah dalam melayani pasien. Selain itu petugas layanan di Puskesmas Tambelang ini memiliki respon yang baik ketika terdapat pasien yang bingung ataupun hendak berobat ke poli yang dituju dan tidak mengetahui ruangan yang dituju, tentunya petugas akan mengarahkan pasien tersebut sesuai dengan tujuan berobatnya. Hal ini menunjukkan bahwa petugas layanan memiliki semangat, keinginan, serta daya tanggap dalam menjalankan tugas. Dari hasil riset (Fahrepi, dkk, 2019) dalam (Pananrangi, 2020) bahwa keandalan, kepastian, bukti langsung, empati dan daya tanggap pelayanan *home care* berhubungan dengan kepuasan keluarga pasien.

### **Jaminan (*Assurance*)**

Seorang petugas memiliki kemampuan untuk membangkitkan kepercayaan serta rasa aman dan nyaman kepada pasien yang memang termasuk ke dalam aspek jaminan. Dalam hal ini indikator dalam pengukurannya ialah keterampilan petugas dalam merawat pasien, sikap yang sopan serta mempunyai keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, pengetahuan



petugas terkait dengan penyakit pasien, jaminan keselamatan selama bertugas di Puskesmas Tambelang. Dari segi keselamatan diketahui bahwa petugas pelayanan sudah memiliki pengetahuan, kesopanan, kesediaan dan kemampuan dalam menjalankan tugas sesuai SOP serta selalu menunjukkan sikap tenang sehingga pasien dapat mempercayainya.

Pengetahuan petugas khususnya terkait dengan penyakit pasien sudah sesuai dengan harapan. Terkait dengan pengetahuan medis yang baik serta bisa mengidentifikasi penyakit dengan benar dan menerapkan pengobatan yang tepat, yang pada akhirnya akan mempengaruhi pemulihan pasien. Artinya, mayoritas pasien BPJS Kesehatan menilai keamanan pelayanan Kesehatan yang diberikan sudah baik. Thoha (2010: 243) dalam (Susanti, 2016), mendefinisikan pelayanan kesehatan adalah upaya seseorang atau sekelompok orang atau lembaga tertentu untuk memberikan pertolongan dan kenyamanan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu. Artinya pelayanan Kesehatan merupakan upaya membantu pasien puskesmas untuk mencapai tujuan pelayanan yang bermutu.

Dari hasil amatan penulis serta hasil wawancara terhadap masyarakat secara langsung bahwa pelayanan kesehatan yang dilihat dari kompetensi petugas dalam hal ini memberikan pelayanan kesehatan, para petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tambelang merupakan petugas yang professional. Dibuktikan dengan latar belakang Pendidikan akademik yang beragam serta sesuai dengan kompetensi yang dimiliki seperti lulusan kebidanan keperawatan, dan juga Sarjana Kesehatan Masyarakat. Selain itu terdapat dokter umum yang berjumlah 3 orang dan 1 orang dokter gigi, begitupun dengan petugas perawat dan bidan. Selain itu, kesopanan dan keramahan petugas kesehatan juga mempengaruhi terjaminnya pelayanan yang baik kepada pasien. Dari etika dan keramahan petugas tentunya sangat akomodatif saat bertemu dengan sapaan kepada pasien yang selalu datang untuk berobat.

### **Perhatian (*Empaty*)**

Menurut Cunotero & Istono (2017: 144) dalam (Nur'aini,2019) empati menunjukkan kemampuan penyedia layanan untuk menawarkan konsumen perhatian yang tulus dan individu berusaha memahami keinginan mereka. Yang menentukan berhasil atau tidaknya pelayanan kesehatan salah satunya ditentukan oleh bagaimana seorang pegawai memiliki empati terhadap pasien. Empati pegawai mengacu pada betapa mudahnya membina hubungan dengan petugas, dan bagaimana pegawai memahami apa yang dibutuhkan masyarakat tanpa membeda – bedakan pasien. Hasil pengamatan peneliti menunjukkan bahwa di setiap ruang pelayanan sudah tersedia pengelola pelayanan, semisal di loket pendaftaran sudah terdapat pegawai yang siap melayani pasien dalam hal pendaftaran sehingga setiap pasien yang masuk mendapatkan rute pelayanan yang sama tanpa membeda – bedakan status kepesertaan BPJS Kesehatan. Selain itu, petugas layanan sering berkomunikasi secara personal dengan pasien untuk mendorong pasien agar terbuka terkait dengan faktor penyebab penyakitnya dan untuk mengungkapkan keinginannya. Komunikasi terstruktur ini memudahkan petugas untuk memberikan layanan kesehatan yang berkualitas dan optimal.

## **E. SIMPULAN**

Dari pembahasan diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Kecamatan Tambelang sudah cukup baik. Dapat dilihat dari ke 5 dimensi masing – masing sudah terpenuhi dan memberikan layanan yang prima bagi masyarakat tambelang. Terkait dengan dimensi *tangibles*, Puskesmas Tambelang memiliki 3 gedung diantaranya yaitu gedung A, B dan Poned. Juga dimensi kehandalan bahwa petugas puskesmas tambelang berkompeten dalam memberikan pelayanan secara tepat dan akurat. Juga mengetahui dan memahami secara tepat terkait dengan tugas dan tanggung jawab sebagaimana yang dipersyaratkan oleh peraturan, tepat waktu dan mampu menyelesaikan suatu pekerjaan dengan tepat dan cepat. Selain itu dalam dimensi daya tanggap

ARTIKEL

petugas layanan di Puskesmas Tambelang ini memiliki respon yang baik ketika terdapat pasien yang bingung ataupun hendak berobat ke poli yang dituju dan tidak mengetahui ruangan yang dituju, selain itu, dalam dimensi jaminan bahwa pelayanan kesehatan yang dilihat dari kompetensi petugas dalam hal ini memberikan pelayanan kesehatan, para petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tambelang merupakan petugas yang professional. Dan yang terakhir dimensi empati bahwa di setiap ruang pelayanan sudah tersedia pengelola pelayanan, semisal di loket pendaftaran sudah terdapat pegawai yang siap melayani pasien dalam hal pendaftaran sehingga setiap pasien yang masuk mendapatkan rute pelayanan yang sama tanpa membeda – bedakan status kepesertaan BPJS Kesehatan.

REFERENSI

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99.
- Engkus. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS CIBITUNG KABUPATEN SUKABUMI. *Jurnal Governans*, 5(2).
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. GAVA MEDIA.
- Lenaini, I. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39.
- Nasution, I. F. S., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2021). Analysis of public health center services ( puskesmas ). *Analisis Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Irza*, 18(4), 527–532.
- Nur'aini. (2019). Pengaruh Daya Tanggap dan Empati Para Medis Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Simplex*, 2 (1)(5), 55.
- Pananrangi, A. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Padongko. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 9 (2), 748–752.
- Puskesmastembelang. (2019, 06 13). *BPT, Survei Kepuasan Pelanggan 2019 [Online] Available*. Retrieved December 3, 2021, from <http://puskesmastembelang.com/2019/06/13/survei-kepuasan-pelanggan-maret-2019/> : puskesmastembelang. (2019) BP<http://puskesmastembelang.com/2019/06/13/survei-kepuasan-pelanggan-maret-2019/>
- Rahasia, P. R., Kimbal, M., & Undap, G. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas (Suatu Studi di Puskesmas Manganitu Kecamatan Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe). *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1).
- Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 58.
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1), 41–50.
- Susanti. (2016). Kualitas Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Pusat Kesehatan Masyarakat Biromaru Kabupaten Sigi. *E Jurnal Katalogis*, 4(3), 47–57.
- Turmuji, H. F., Mubarok, & Engkus. (2022). Optimalisasi Intensifikasi Penerimaan Pajak Hiburan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(11), 3773–3786.