

# KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) CEMPAKA PUTIH KECAMATAN BANJARMASIN TIMUR KOTA BANJARMASIN TAHUN 2021

Hasyifa Raudya Erlina<sup>1</sup>, Fakhsiannor<sup>2</sup>, Murdiansyah Herman<sup>3</sup>

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, 12, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjar, NPM. 17120159

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, 12, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjar, NIDN. 1120106301

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, 12, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjar, NIDN. 1109127301

elin1998e@gmail.com

## ABSTRAK

HASYIFA RAUDYA ERLINA, NPM. 17120159 “Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin”. Bimbingan Bapak Fakhsiannor sebagai pembimbing Utama dan Bapak Murdiansyah sebagai Co Pembimbing.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin, Faktor pendukung dan Faktor penghambat dalam pelayanan di Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin.

Metode dalam penelitian menggunakan penelitian pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajiandata, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin sudah menjalankan dan menerapkan metode Servqual 5 dimensi yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* beserta indikatornya. Namun dari beberapa indikator yang ada masih belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, contohnya pada dimensi *Tangibles* dan *Responsiveness* yang masih ada di keluhkan oleh masyarakat. Faktor penghambat dari Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin adalah Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana yang masih kurang. Sedangkan faktor pendukung dari pelayanan Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin adalah fasilitas pelayanan pengobatan yang sudah lengkap dan semangat kerja pegawai.

**Kata Kunci :** *Kualitas, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas*

## ABSTRACT

HASYIFA RAUDYA ERLINA, NPM. 17120159 "Quality of Health Services at the Cempaka Putih Community Health Center (PUSKESMAS) East Banjarmasin District, Banjarmasin City". Guidance Mr. Fakhsiannor as the main supervisor and Mr. Murdiansyah as Co Advisor.

This study aims to determine how the quality of service at the Community Health Center (PUSKESMAS) Cempaka Putih, East Banjarmasin District, Banjarmasin City, supporting factors and inhibiting factors in service at Cempaka Putih Health Center.

The method in this research uses qualitative approach research with descriptive research type. Collecting data using observation, interview, and documentation techniques. Data analysis uses

*data reduction, data presentation, and drawing conclusions.*

*The results of this study indicate that the quality of service at the Cempaka Putih Community Health Center (PUSKESMAS) East Banjarmasin District, Banjarmasin City has implemented and implemented the 5 dimensional Servqual method, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy along with the indicators. However, some of the indicators that exist are still not running according to the wishes of the community, for example in the Tangibles and Responsiveness dimensions which are still complained by the community. The inhibiting factor of the quality of health services at the Cempaka Putih Community Health Center (PUSKESMAS) East Banjarmasin District, Banjarmasin City is the lack of human resources and infrastructure. While the supporting factors of the Cempaka Putih Health Center service, East Banjarmasin District, Banjarmasin City are complete medical service facilities and employee morale.*

**Keywords:** *Quality, Health Services, Health Center*

## **I. PENDAHULUAN**

Dalam konteks negara yang modern, pelayanan publik merupakan suatu lembaga serta profesi yang terasa semakin penting. Sebagai lembaga dalam pelayanan publik, maka perlu menjamin suatu keberlangsungan administrasi negara yang terlibat dalam pengembangan kebijakan pelayanan serta pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan juga untuk kepentingan masyarakat dan publik. Pelayanan jadi tugas yang utama untuk seseorang aparatur negeri selaku abdinegara. Tugas pelayanan sudah disebutkan dalam pembukaan UUD 1945 pada alinea ke 4, yang di dalamnya meliputi 4 aspek pelayanan pokok aparatur negeri terhadap masyarakat yang berbunyi: Melindungi segenap bangsa serta segala tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum serta mencerdaskan kehidupan bangsa.

Didalam undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan bab 2 menjelaskan bahwa “ Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, dan sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan secara ekonomis. Oleh sebab itu, setiap elemen dalam masyarakat secara individu maupun keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatan dan pemerintah juga bertanggung jawab mengatur menyelenggarakan serta mengawasi penyelenggaraan kesehatan

secara menyeluruh serta terjangkau oleh masyarakat.

Keberhasilan pembangunan kesehatan juga berperan sangat penting dalam meningkatkan kualitas dan mutu serta daya saing dari sumber daya manusia. Tujuan pembangunan kesehatan sendiri dapat dicapai dengan berbagai bentuk penyelenggaraan seperti upaya kesehatan yang menyeluruh, berjenjang, dan terpadu. Dengan memberikan pelayanan yang menyeluruh bagi masyarakat maka dapat mendorong tercapainya tujuan tersebut.

Hal ini cocok dengan visi dari pembangunan kesehatan yang ingin dicapai dalam meningkatkan kemauan, kesadaran, dan kemampuan hidup sehat untuk tiap orang supaya bisa terwujud derajat kesehatan setinggi-tingginya secara adil serta menyeluruh menuju Indonesia Sehat.

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam penyelenggaraan kesehatan kepada masyarakat, pemerintah membangun unit penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di setiap Kecamatan. Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan Puskesmas mempunyai tujuan untuk mewujudkan terciptanya warga masyarakat yang memiliki sikap sehat yang meliputi pemahaman dan keinginan serta keahlian hidup sehat, kedua sanggup menjangkau pelayanan kesehatan bermutu, ketiga hidup dalam kawasan/lingkungan yang sehat baik individu, keluarga, ataupun kelompok serta warga masyarakat. Puskesmas juga merupakan pusat pelayanan kesehatan

mendasar yang sangat penting di Indonesia dan merupakan suatu unit yang strategis untuk mendukung terwujudnya perubahan di dalam status kesehatan bagimasyarakat agar mencapai tingkatan derajat kesehatan yang optimal. Maka dari itu, diperlukan adanya upaya pembangunan dalam sistem pelayanan kesehatan yang mendasar yang bisa memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat sebagai konsumen dari pelayanan tersebut.

Selaku unit pelayanan kesehatan pada tingkatan pertama dalam sistem pelayanan, puskesmas mesti melaksanakan upaya kesehatan wajib dan sebagian upaya kesehatan pilihan yang disesuaikan dengan kebutuhan, keadaan, tuntutan, inovasi serta keahlian dan kebijakan pemerintah wilayah setempat. Puskesmas dalam menyelenggarakan upaya kesehatan yang merata serta terpadu dilaksanakan lewat upaya-upaya pencegahan, pengobatan, peningkatan, serta juga pemulihan diiringi dengan upaya-upaya penunjang lain yang dibutuhkan. Ketersediaan sumber daya, baik dari segi kualitas dan juga kuantitas, yang mempengaruhi terhadap pelayanan kesehatan. Puskesmas juga merupakan organisasi fungsional yang bertugas dalam menyelenggarakan upaya kesehatan yang sifatnya menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima serta terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta masyarakat yang aktif dalam menggunakan hasil dari pengembangan ilmu pengetahuan dan juga teknologi, dengan biaya terjangkau oleh pemerintah dan masyarakat.

Penyelenggaraan upaya kesehatan dititikberatkan pada pelayanan untuk masyarakat luas demi menggapai tingkatan derajat kesehatan yang maksimal, tanpa mengabaikan kualitas serta mutu pelayanan kepada perorang buat menggapai derajat kesehatan masyarakat dengan tingkatan yang setinggi-tingginya maka dari itu, lewat upaya kesehatan seperti termuat dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) ialah butuh terdapatnya sesuatu pelayanan kesehatan yang baik serta juga bermutu dari penyelenggara kesehatan.

Kualitas pelayanan tidaklah kaku, tetapi bersifat fleksibel ataupun bisa diganti.

Pergantian ini dapat berbentuk kenaikan kualitas ataupun mutu pelayanansupaya bisa jadi lebih baik lagi. Pada proses pergantian kualitas atau mutu pelayanan butuh terdapatnya sebagian perihal dalam mendukung prosesnya. Misalnya semacam observasi maupun survei kepada para pelanggan, tercantum berbentuk masukkan, komentar ataupun umpan balik tentang pelayanan yang sudah diberikan.

Tipe kualitas pelayanan yang baik ialah tipe pelayanan yang bisa memuaskan konsumen serta cocok dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan. Tetapi bila layanan bisa melampaui harapan dari pengguna layanan, maka tipe kualitas pelayanan ini bisa dikategorikan sebagai pelayanan yang bermutu sangat baik ataupun sangat memuaskan. Sebaliknya mutu yang berjenis kurang baik ialah pelayanan yang tidak cocok dengan harapan ataupun ekspektasipengguna layanan tersebut. Salah satu aspek penting dalam meningkatkan mutu atau kualitas pelayanan ialah diperlukannya pemahaman buat memenuhi kemauandan penyampaian yang pas untuk pengguna layanan dalam membagikan pelayanan yang bermutu atau berkualitas.

Kualitas pelayanan ialah sesuatu keadaan yang mana terciptanya ikatan yang dinamis antara pengguna ataupun pemberi layanan, baik dalam jasa, maupun manusia. Berdasarkan hal tersebut, berarti terdapat 2 aspek utama yang mempengaruhi terhadap mutu pelayanan, ialah bila pelayanan yang diterima cocok dengan harapan maka kualitas pelayanan dapat dibilang baik serta memuaskan. Namun jika kualitas pelayanan yang diterima tidak sesuai harapan atau kurang baik maka bisa disebut kualitas pelayanannya buruk.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting karena bisa berdampak langsung kepada citra perusahaan/instansi. Beberapa pakar mencoba melakukan studi faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan Menurut Zeithaml, dkk (dalam Hardiyansyah 2011:46), untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa yang diberikan, maka dapat diukur menggunakan metode SERVQUAL menurutnya terdapat lima dimensi yaitu: *Tangibles* (Bukti Langsung), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan

*Emphaty* (Empati). Dalam aktivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin yang peneliti lihat masih terdapat ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai dan masih tidak sesuai dengan keinginan masyarakat. Adapun kondisi yang menunjukkan masalah pelayanan yang ada di Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin adanya keluhan yang sering terdengar yaitu kurangnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, lambatnya proses pelayanan, dan penyediaan sarana dan prasarana yang masih kurang memadai seperti misalnya bangunan yang masih kecil dan sempit juga fasilitas yang kurang. Berdasarkan penjelasan di atas penelitian di Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin menjadi sangat menarik untuk diteliti maka dari itu peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin dengan menggunakan metode SERVQUAL lima dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk (Hardiyansyah 2011:46) dengan judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin.

## II. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin?

## III. FOKUS MASALAH

Agar Penelitian ini tidak menjadi terlalu luas, maka fokus penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan pada Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin menggunakan metode SERVQUAL lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangibles*,

*Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

## IV. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin.

## V. MANFAAT PENELITIAN

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan di bidang Administrasi Publik.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat dan dapat memberikan masukan bagi Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya.
3. Secara khusus penelitian ini untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik program studi Administrasi Publik Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin.

## VI. METODE PENELITIAN

### A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang mana menurut Saryono, (2010: 1) penelitian kualitatif ialah penelitian yang digunakan untuk menciptakan, menyelidiki, menggambarkan, serta menerangkan mutu ataupun keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak bisa dipaparkan, diukur ataupun ditafsirkan lewat pendekatan kuantitatif. Dengan menggunakan metode ini peneliti bermaksud memperoleh gambaran yang mendalam tentang bagaimana kualitas pelayanan kesehatan pada Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin.

## B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif yang mana menurut Sugiyono (2018, hlm. 86) adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mengenal nilai variabel mandiri, baik satu variabel ataupun lebih (Independen) tanpa membuat perbandingan ataupun menghubungkan dengan variabel lain. Jadi peneliti akan berusaha untuk melihat suatu peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian, sehingga dalam pemanfaatan temuan peneliti ini bukan dikala itu saja yang belum pasti relevan bila digunakan di waktu yang akan datang. Tidak menuntut terdapatnya perlakuan ataupun manipulasi variabel, sebab indikasi serta peristiwanya telah ada, yang mana peneliti hanya menggambarkan atau mendeskripsikannya. Dimana data dituangkan dalam bentuk catatan lapangan, dokumen, foto pada saat penelitian yang selanjutnya dideskripsikan secara narasi oleh peneliti sendiri.

## C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih dalam penelitian yaitu di Pusat Kesehatan Masyarakat ( PUSKESMAS ) Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin Yang bertempat di jalan Cempaka Putih RT.08 No.02 Kelurahan Kuripan, Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin.

## D. Sumber Data

Kriteria dalam penelitian kualitatif adalah data yang pasti. Untuk mendapatkan data secara langsung, maka peneliti harus memilih beberapa orang informan yang menjadi bahan pertimbangan utama dalam pengumpulan data. Dalam menentukan informan peneliti dapat menggunakan sampel purposif (*purposive sampling*) yang memfokuskan kepada informan yang terpilih sebagai sumber informan yang diperlukan peneliti. Purposive sampling merupakan metode

pengambilan sampel sumber informasi dengan pertimbangan tertentu.

Sumber data dalam penelitian ini akan diperoleh melalui wawancara terhadap Kepala Puskesmas, Aparatur Sipil Negara yang terkait, dan Masyarakat/ Pasien pengunjung Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2018) teknik pengumpulan data ialah langkah yang sangat strategis dalam sesuatu riset, sebab tujuan utama dari sesuatu riset yaitu untuk memperoleh informasi. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka sulit untuk mendapatkan data yang sesuai dan memenuhi standar yang ditetapkan. Oleh karena itu teknik penelitian yang dilakukan adalah :

### 1. Observasi

Observasi dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data tentang bagaimana kualitas pelayanan kesehatan pada pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin. Observasi ini dilakukan dengan metode melaksanakan pengamatan secara langsung serta pencatatan secara sistematis mengenai masalah-masalah yang diteliti. Observasi yang dipakai dalam tipe penelitian ini adalah Observasi Non Partisipan yaitu, observasi dimana observasi tidak ikut aktif dalam bagian kegiatan observee (hanya mengamati dari jauh saja). Pengamatan yang dilakukan yaitu pengamatan secara langsung terkait dengan lima dimensi beserta indikatornya.

### 2. Wawancara

Wawancara ialah proses tanya jawab buat mendapatkan data- data informan ataupun penjelasan akan sesuatu perihal yang sangat mendalam pada sesuatu objek. Wawancara ialah metode pengumpulan informasi yang mendapatkan secara langsung antara

pewawancara dengan narasumber. Teknik dalam wawancara ini peneliti menggunakan wawancara secara mendalam menggunakan pertanyaan terbuka dimana peneliti mengeksplor jawaban dari narasumber secara mendalam. Wawancara di dukung dengan alat bantu berupa buku untuk mencatat dan kamera sebagai bukti yang nyata bahwa telah melakukan wawancara. Dalam penelitian ini peneliti akan mewawancarai kepala puskesmas, pegawai dan beberapa masyarakat/ pasien yang berobat di Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin.

### **3. Dokumentasi**

Metode ini merupakan suatu metode pengumpulan informasi yang menciptakan catatan-catatan berarti yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti sehingga dapat diperoleh informasi yang lengkap, legal, serta bukan bersumber pada pemikiran dengan mengambil informasi yang telah terdapat serta ada dalam catatan dokumen. Menggunakan media dokumentasi bisa melihat dokumen yang sudah ada dalam bentuk arsip atau buku seperti struktur, organisasi, sejarah, visi dan misi Puskesmas, foto-foto tentang kegiatan pelayanan, sarana dan prasarana, *Standar Operating Procedure* (SOP) serta instruksi kerja.

## **F. Analisis Data**

Teknik yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif. Menurut Bogdan dan Sugiyono ( 2018: 131), "Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengkolaborasi data kedalam kategori, menjabarkan di dalam unit-unit, melaksanakan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilah mana yang berarti serta mana yang hendak dipelajari, membuat kesimpulan sehingga bisa dengan gampang

dimengerti oleh diri sendiri ataupun orang lain.

Artinya dari data yang didapat pada penelitian, disajikan secara apa adanya kemudian dianalisis untuk mendapatkan gambaran tentang fakta yang ada. Model analisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman dengan tiga komponen, yaitu :

### **1) Reduksi Data**

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan atensi ataupun penyederhanaan, pengabsahan serta transformasi informasi agresif yang timbul dari catatan- catatan lapangan. Reduksi data berlangsung secara terus-menerus sepanjang proses penelitian berlangsung dan berlanjut terus setelah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

### **2) Penyajian Data**

Penyajian data yaitu upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu matriks atau bentuk yang mudah dipahami, sehingga memberikan kemungkinan menghasilkan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif bisa berupa teks naratif (bentuk catatan lapangan), matriks grafik, jaringan ataupun bagan. Melalui penyajian data tersebut, maka nantinya data akan terorganisasi dan tersusun dalam suatu pola hubungan, sehingga akan semakin mudah di pahami.

### **3) Penarikan Kesimpulan**

Dari pengolahan data, peneliti mulai mencari makna dari data-data yang telah dikumpulkan. Selanjutnya mencari arti dan penjelasan kemudian menyusun pola-pola hubungan tertentu yang mudah dipahami dan ditafsirkan. Data tersebut dihubungkan serta dibandingkan antara satu dengan lainnya sehingga dapat dengan mudah ditarik kesimpulan sebagai jawaban pada setiap masalah-masalah yang ada.

## VII. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin

Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan mendasar yang dikelola oleh pemerintah. Sebagai pusat pelayanan kesehatan mendasar Puskesmas perlu memberikan kualitas pelayanan yang bermutu, merata, terjangkau, dan berkeadilan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin. Untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin, penelitian menggunakan metode SERVQUAL lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk (dalam Hardiyansyah 2011: 24). yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati). Untuk mendapatkan data peneliti mewawancarai informan kunci petugas atau pegawai dan masyarakat/pasien yang berobat di Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin.

##### a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

*Tangibles* (Bukti Fisik) ialah suatu fasilitas fisik yang mana ditawarkan oleh petugas dalam memberikan penampilan, fasilitas fisik, personal, dan peralatan dalam sarana komunikasi. Dalam melaksanakan pelayanan kesehatan pada Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin setiap masyarakat menginginkan fasilitas fisik yang nyaman didalam pelayanan Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin. Oleh sebab itu

sudah semestinya Puskesmas memberikan sarana dan prasarana agar masyarakat/ pasien merasa nyaman dalam melakukan pengobatan di Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin. Berkaitan dengan fasilitas fisik dan sarana prasarana pada Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin maka dapat dilihat dari hasil wawancara yang berhubungan dengan dimensi *tangibles* (berwujud) yang meliputi penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan petugas didalam hal kualitas pelayanan Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin menurut pernyataan dari masyarakat sudah menerapkannya dengan baik. Dilihat dari kerapian petugas, lingkungan, dan kedisiplinan petugas, namun masih ada kekurangan di sarana dan prasarannya dilihat dari wawancara kepada masyarakat yang mereka katakan seperti gedung yang masih terlihat kecil, kursi tunggu yang masih kurang, dan pendingin ruangan yang belum ada sehingga ruang tunggu terasa panas.

##### b. *Reliability* (Kehandalan)

*Reliability* (Kehandalan) ialah kehandalan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kehandalan pegawai didalam memberikan pelayanan sangat dibutuhkan oleh masyarakat karena kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan teliti atau benar sesuai prosedur kerja sehingga tidak terjadi kesalahdidalam proses pengobatan pada pasien, pegawai juga harus memiliki standar kerja dan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat atau pasien pada Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin. Berdasarkan hasil wawancara mengenai *reliability* (kehandalan)

yang meliputi kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat didalam proses pelayanan kesehatan pada Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin masyarakat menilai sudah menerapkan dimensi ini. Didalam kehandalan dalam bekerja sesuai dengan bidangnya masing-masing dan tidak ada keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pada saat berobat. Maka dari itu kualitas pelayanan yang diberikan pada dimensi ini sudah dikatakan berkualitas.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

*Responsiveness* (Ketanggapan) ialah kemauan atau sikap tanggap pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada masyarakat atau pasien yang sedang berobat, sikap tanggap didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat penting karena apabila pelayanan diberikan dengan baik dan jelas maka masyarakat yang ingin berobat di Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin dimudahkan dalam proses pengobatannya dan menjadi keberhasilan bagi pegawai didalam menjalankan tugasnya dalam presentasi kerjanya.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti mengenai *responsiveness* (ketanggapan) yang meliputi kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat serta ketanggapan didalam proses pelayanan di Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin sudah menerapkan dimensi ini namun masih ada kekurangan didalam indikatornya yaitu prosesnya pelayanan yang diberikan cukup lambat sehingga masih terdapat masyarakat yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin sehingga kualitas

pelayanan yang diberikan masih tidak optimal

d. *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* (Jaminan) sangat penting di dalam memberikan pelayanan untuk memberikan kepastian, kesopanan, kemampuan dan sifat yang dapat dipercaya didalam memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat yang sedang berobat. Sesuai dengan jaminan dan kepastian yang diberikan oleh petugas kepadapasien yang berobat maka akan menumbuhkan rasa percaya pasien dalam berobat di Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai *assurance* (jaminan) yang meliputi pengetahuan dan kemampuan petugas didalam ketepatan waktu dan menyakinkan pasien didalam hal kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin saat ini sudah menerapkan dimensi ini dengan sangat baik. Dalam hal memberikan jaminan waktu didalam pelayanan dan biaya yang sudah di ada sebelumnya sehingga kualitas pelayanan pada dimensi sudah bisa dibidang berkualitas.

e. *Emphaty* (Empati)

*Emphaty* (Empati) ialah sikap perhatian yang diberikan oleh petugas secara pribadi atau individu kepada pasien atau pengguna layanan. Melakukan hubungan komunikasi dan dapat memenuhi keinginan dari pasien atau pengguna layanan. Seperti petugas yang mendahulukan kepentingan pasien daripada kepentingan pribadinya sendiri, memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan dan santun, memberikan senyum dan sapaan, tidak membedakan dalam proses pelayanan serta menghargai setiap pasien yang berobat.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lihat tentang dimensi empati yang meliputi sikap sopan dan



santun, memberikan senyum dan sapaan, tidak membeda-bedakan dalam proses pelayanan serta menghargai setiap pasien yang berobat dalam kualitas pelayanan Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin sudah menerapkan dimensi ini dengan baik didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat petugas tidak membeda-bedakan yang mana terlebih dahulu dalam mendapatkan layanan petugas sudah memperlakukan adil dengan memanggil sesuai dengan nomor antrian yang sudah ada. Maka dari itu kualitas pelayanan pada Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin dalam dimensi empati ini dapat menjalankan pelayanan kesehatan dengan optimal dan bisa dikatakan pelayanan pada dimensi ini berkualitas.

## **2. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung**

### **a. Faktor Penghambat**

Dalam proses pelayanan kesehatan pada Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin ini tidaklah lepas dari faktor penghambat yang terjadi. Baik dalam faktor hambatan dan pendukung sangatlah mempengaruhi jalanya proses pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin. Berikut ini adalah faktor penghambat yang ada di Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin.

a) Sumber Daya Manusia (SDM)  
SDM merupakan salah satu faktor yang penting didalam suatu organisasi .Dalam hal ini Sumber Daya Manusia sangat berpengaruh dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Cempaka Putih

Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai layanan yang ada di Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin mengatakan bahwa masih kurangnya SDM di Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin. Dengan itu pelayanan yang diberikan masih kurangmaksimal karena Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin masih kekurangan SDM. Kurangnya SDM ini dikarenakan adanya mutasi dan juga karena adanya karyawan yang meninggal, sehingga pelayanan yang Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin berikan masih kurang maksimal.

### **b) Sarana dan Prasarana**

Sarana dan Prasarana yang dimaksud adalah seperti ruangan tunggu yang kecil, ruangan yang panas, dan juga kursi tunggu yang masih kurang sehingga ada dari sebagian pasien yang kadang menunggu antrian sambil berdiri. Dan pada saat wawancara peneliti juga melihat dan mewawancarai pasien yang sedang menunggu terlihat berdiri karena kurangnya kursi tunggu pada Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin. Fasilitas ini juga dikeluhkan oleh pasien pada saat peneliti mewawancarai pasien / masyarakat yang sedang berobat disana.

## **b. Faktor Pendukung**

Berikut ini adalah faktor yang mendukung jalannya pelayanan pada Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin yaitu:

- a) Fasilitas Pelayanan Pengobatan Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin memang memiliki gedung yang kecil dan ruang tunggu yang kecil namun di dalam program pelayanan berobat mereka tidak kalah dengan Puskesmas yang lumayan besar mereka sudah melengkapi program pelayanan pengobatan yang ada sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin bisa dibilang sama dengan Puskesmas yang lain.
- b) Semangat Kerja Pegawai Pegawai Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin memberikan pelayanan dengan menyemangati diri masing-masing dan saling mendukung satu sama lain agar tercipta pelayanan yang bagus. Mereka berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan kesehatan dengan menunjang SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang sudah ada seperti pada tata nilai dari Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin yaitu "JURAGAN SABAR" Jujur, Tanggung jawab, Ramah, disiplin, dansabar.

## **B. Pembahasan**

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas dilaksanakan agar terciptanya kesehatan masyarakat yang merata, terpadu,

menyeluruh dan juga terjangkau untuk masyarakat yang telah diberikan oleh pemerintah di setiap Kecamatan. Puskesmas juga sebagai wadah untuk penanggulangan Covid-19 pada masa pandemi seperti saat ini. Didalam pelayanan yang diberikan kepada pasien/masyarakat masih terdapat keluhan yang dirasakan oleh pasien/masyarakat seperti keterlambatan didalam pelayanan juga sarana prasarana yang diberikan oleh Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin.

Hasil dari penelitian ini bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin dilihat dari metode SERVQUAL 5 dimensi dan indikatornya yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah 2011:46) dinilai sudah melakukan pelayanan kesehatan dengan baik dan berkualitas namun masih terdapat beberapa indikator yang belum sesuai dengan 5 dimensi kualitas pelayanan. Hasil ini sama dengan penelitian Bella Berlina (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diselenggarakan Puskesmas di Kecamatan Paringin Kabupaten Pangandaran telah dilaksanakan dengan cukup baik, hanya saja masih terdapat beberapa indikator yang pelaksanaannya belum benar-benar sesuai dengan 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Moenir. Hasil yang sama juga sesuai dengan hasil penelitian Moh, Ikhwan Nasruddin dkk (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Paciran di Kecamatan Paciran Kabupaten Lamongan sudah cukup baik namun hambatan dari kualitas pelayanan pada Puskesmas Paciran Kecamatan Paciran Kabupaten Lamongan adalah keterlambatan didalam memberikan pelayanan dan juga lahan parkir yang masih kurang. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian Sri Irmawati dkk (2019) yang menjelaskan bahwa meskipun Puskesmas Sangurara di Kecamatan Tatanga berusaha melayani dengan baik segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitas (pemulihan kesehatan) dengan harapan pasien yang memperoleh kesehatan,

menunjukkan bahwa masih terdapat ketidakpuasan pasien atas pelayanan kesehatan Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat.

## VIII. KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan kesehatan pada pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin sudah menjalankan dan menerapkan metode SERVQUAL 5 dimensi serta indikatornya yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk (dalam Harsiyansyah 2011:46) yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, namun dari beberapa indikator yang ada masih ada hambatan didalam pelaksanaannya seperti pada dimensi *tangibles* pada indikator tentang fasilitas fisik yang disediakan seperti sarana dan prasarana pada Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin masih dikeluhkan oleh pasien/masyarakat. Juga pada dimensi *responsiveness* pada indikatornya yaitu kecepatan dan tanggap dalam memberika pelayanan juga masih ada keluhan yang di rasakan oleh pasien/masyarakat. Sehingga dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang di berikan oleh Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin.
2. Ada beberapa faktor penghambat dan faktor pendukung dalam kualitas pelayanan pada Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin. Faktor penghambat dalam proses pelayanan kesehatan pada Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin adalah SDM (Sumber Daya Manusia) dan sarana prasarana . Selain faktor penghambat dalam pelayanan kesehatan pada Puskesmas Cempaka Putih Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin juga ada faktor pendukung dari jalannya pelayanan faktor pendukungnya adalah seperti fasilitas

pelayanan pengobatan yang sudah cukup lengkap dan semangat kerja pegawai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar - Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex MediaKomputindo.
- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi Ketiga. Jakarta :Binarupa. Aksara.
- Fandy Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media Hatmoko. (2006). *Manajemen Puskesmas*. Jakarta : Trans Info Media
- Tjiptono, Fandy .2014, *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Kamsir.2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valerie A. 1985. "A Conceptual Modal of Service Quality and Its Implication for Futur Research" *Journal of Marketing*, Vol.; 64(Spring), pp. 12-40.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Satrianegara, M Faisal dan Siti saleha. 2009. *Buku Ajaran Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta Salemba Medika.
- Sinambela, L.P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. In M.S.Sofia Yustiani Suryandari,

S.E. (Ed.), *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi 3. Bandung: ALFABETA, CV.

Saryono, 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Alfabeta, Bandung.

Moenir. H. A. S. 2002. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan.

Miles, M.B, Huberman, A.M. 2014. *Analisis Data Kualitatif. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi* , UI-Press.

## **PERUNDANG-UNDANGAN**

Departemen Kesehatan. 2009. *Sistem Kesehatan*. Jakarta

MENKESNo.128/MENKES/SK/II/2004Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat.2004

Pembukaan Alinea Keempat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia. Tahun 1945.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

## **JURNAL**

Ayu (2019), *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Simpang Empat Kecamatan Tangaran Kabupaten Sambas*. Ilmu Administrasi Publik. Universitas tanjungpura Pontianak.

Sri Irmawan, H. Sultan M, dan Nurhannis (2019). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu*. Jurusan Administrasi Publik. Universitas Tadulako.

Moh Ikhwan Nasruddin. Afiuddin, Retno Wulan Sekarsari.2021. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Paciran Di Kecamatan Paciran kabupaten Lamongan*. Jurusan Administrasi negara. Universitas Islam Malang.