

PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS DI DESA PELAJAU KECAMATAN KARANG TINGGI KABUPATEN BENGKULU TENGAH

Antomi Jayanto¹⁾; Tri Purwanti²⁾; Erlian Dwisnu³⁾

¹⁾²⁾³⁾ Program of Public Administration Publik, STIA Bengkulu

¹⁾²⁾³⁾ Department of Administration Publik, STIA Bengkulu

Email: ¹⁾ antomijayanto@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [07 Mei 2024]

Revised [10 Juni 2024]

Accepted [31 Juli 2024]

KEYWORDS

Pelayanan, Kesehatan,
Puskesmas

This is an open access
article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)
license



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dua masalah yang dibahas, yaitu : Bagaimana bentuk pelayanan kesehatan Di Desa Pelajau . Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayan yang diberikan Puskesmas desa pelajau. Penelitian ini menggunakan metode dengan jenis penelitian lapangan (filed reassearch) dengan pendekatan deskriptif kualitatif, Hasil penelitian mengungkapkan bahwa, diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang artinya semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak Puskesmas maka dapat dapat meningkatkan kepuasan pasien. Sebab pelayanan kesehatan sangat penting dengan kualitas yang baik akan membuat pasien merasakan kepuasan atas pelayanan Puskesmas . Dilihat dari kualitas pelayanan Puskesmas desa Pelajau sebagian besar pasien atau masyarakat merasa kurang setuju (kurang puas), dilihat fasilitas yang kurang dari segi tampilan fisik (daya tanggap (responsiveness)) , dan jaminan (assurance). Jika dilihat dari kepuasan pasien sebagian besar pasien kurang berminat untuk datang berkunjung kembali ke Puskesmas desa Pelajau dan memilih tempat lain.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine two problems discussed, namely: What is the form of health services in Pelajau Village. How is the community's satisfaction with the services provided by the Pelajau Village Health Center. This study uses a method with a field research type (filed research) with a qualitative descriptive approach. The results of the study revealed that it is known that the quality of service has a positive effect on patient satisfaction, which means that the better the quality of service provided by the Health Center, the more patient satisfaction can be increased. Because health services are very important with good quality will make patients feel satisfied with the services of the Health Center. Judging from the quality of service at the Pelajau Village Health Center, most patients or the community feel less agreeable (less satisfied), seen from the facilities that are lacking in terms of physical appearance (responsiveness), and assurance. When viewed from patient satisfaction, most patients are less interested in coming back to the Pelajau Village Health Center and choose another place.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pembangunan kesehatan dilaksanakan sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat

yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Selanjutnya, sebagai bentuk upaya mewujudkan tujuan pembangunan kesehatan, maka perlu diselenggarakan upaya kesehatan. Berdasarkan Pasal 49 UU No 36 tahun 2009 tentang kesehatan disebutkan bahwa pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat bertanggung jawab atas penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, serta merata dan non diskriminatif. Sehingga dengan demikian, menurut UU Kesehatan, pelaksanaan pelayanan kesehatan harus mendahulukan pertolongan keselamatan nyawa pasien dibanding kepentingan lainnya. Konsekuensi logis dari hal tersebut adalah bahwa penyelenggaraan upaya kesehatan lebih banyak berorientasi pada aspek sosial kemanusiaan sebagai sarana untuk pengabdian terhadap kepentingan masyarakat. Kepentingan masyarakat dalam hal ini adalah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas tampak dari pengelolaan sarana pelayanan kesehatan yang profesional dan dikelola oleh lembaga yang memiliki kredibilitas. Pengelolaan lembaga pelayanan kesehatan yang baik, tidak hanya mengedepankan business oriented namun juga memperhatikan aspek sosial dengan memperhatikan corporate social responsibility (CSR). dengan konsep pengelolaan lembaga pelayanan kesehatan yang demikian, maka sarana pelayanan kesehatan selalu berkomitmen tinggi memajukan dan mengembangkan sumber daya rumah sakit, seperti kualitas sumber daya manusia (SDM) pemberi pelayanan, sarana dan prasarana dengan teknologi yang baik untuk bisa memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat.

Mutu pelayanan publik saat ini masih banyak kendala dan hambatan terutama dalam hal kualitas pelayanan. Masyarakat semakin pintar dan menuntut terciptanya tata kelola manajemen penyelenggara jasa kesehatan yang baik yang menjunjung tinggi prinsip-prinsip transparansi, partisipasi, efisiensi, akuntabilitas. serta menghargai martabat masyarakat sebagai konsumen baik dari aspek pelayanan maupun kompetensi sebuah penyelenggara jasa kesehatan. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan bagi orang sakit atau sebagai tempat menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi berbagai masalah kesehatan. Puskesmas juga merupakan salah satu institusi penyelenggara jasa kesehatan yang kompleks, padat pakar dan padat modal. Kompleksitas ini muncul karena Pelayanan

rumah sakit menyangkut berbagai fungsi pelayanan, pendidikan dan penelitian, serta mencakup berbagai jenis tingkatan disiplin keahlian.

Puskesmas adalah rumah tempat merawat orang sakit, atau tempat menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi berbagai masalah kesehatan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) RI. No. 159b/Men.Kes/PER/1/1988 menjelaskan, bahwa yang dimaksud dengan rumah Sakit adalah sarana upaya kesehatan menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian Fungsi Puskesmas meliputi aspek:

- (a) Menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan medik. penunjang medik. perawatan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan
- (b) Sebagai tempat pendidikan dan atau latihan tenaga medik dan paramedik
- (c) Sebagai tempat penelitian dan pengembangan ilmu teknologi bidang kesehatan.

Demikianpun dengan Puskesmas Desa pelajau dapat memberikan pelayanan publik/kesehatan kepada masyarakat sesuai dengan standar dan kode etik profesi serta memiliki mutu yang tinggi sehingga kepuasan masyarakat akan pelayanan publik yang diberikan terpenuhi. Berdasarkan latar belakang di atas difokuskan "Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Desa Pelajau Kecamatan Karang Tinggi Kabupaten Bengkulu Tengah

LANDASAN TEORI

Pelayanan Kesehatan di Puskesmas

Sebagai sarana pelayanan kesehatan strata pertama, puskesmas membangkitkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Untuk mencapai tujuan tersebut diselenggarakan upaya kesehatan dengan pendekatan peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) yang dilaksanakan secara menyeluruh, berjenjang, terpadu dan berkesinambungan. (Profil Kesehatan Indonesia, 2005)

Upaya pelayanan kesehatan dasar merupakan langkah awal yang sangat penting dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Pemberian pelayanan kesehatan secara cepat dan tepat diharapkan sebagian besar masalah kesehatan masyarakat sudah dapat diatasi. Berbagai upaya telah dilakukan untuk bias terwujudnya suatu masyarakat yang sehat sesuai dengan visi yang dikeluarkan oleh Departemen Kesehatan yaitu: Indonesia Sehat Tahun 2010. Pelayanan kesehatan di

Puskesmas harus bersifat menyeluruh atau yang disebut dengan Comprehensive Health Care Service yang meliputi aspek promotive, preventif, kurative, dan rehabilitatif. Prioritas yang harus dikembangkan oleh Puskesmas harus diarahkan ke bentuk pelayanan kesehatan dasar yang lebih mengedepankan upaya promosi dan pencegahan (public health service) (Depkes RI, 2008).

Pelayanan Jasa Kesehatan

Pelayanan jasa adalah suatu perbuatan dimana seseorang menawarkan pada kelompok atau orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak terwujud dan produksinya berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produk Kotler dalam Harmanto Sulisty Budi (2010). Jasa adalah sesuatu yang dapat didefinisikan secara terpisah, tidak terwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan dimana jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda terwujud atau tidak. Dari batasan tersebut dapat diartikan bahwa jasa pelayanan adalah suatu usaha atau kegiatan yang dilakukan untuk menghasilkan sesuatu yang tidak berwujud namun dapat dinikmati. Keluaran dari usaha ini dapat dilihat dan diraba.

Berbagai literatur mengungkapkan bahwa jasa mempunyai karakteristik unik yang membedakannya dari produk lain (barang). Karakteristik yang mendominasi dalam literatur seperti yang diungkapkan Lovelock dan Gummesson dalam Harmanto Sulisty Budi (2010), sebagai berikut:

- 1) Intangibility Jasa berbeda dengan barang Jasa merupakan perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (performance), atau usaha (Berry dalam Harmanto Sulisty Budi (2010)). Bila barang dapat dimiliki, maka jasa banya dapat dinikmati dan tidak dapat dimiliki. Jasa bersifat intangible, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Selanjutnya ia menyatakan bahwa konsep intangible mempunyai dua pengertian yaitu: a) Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasakan; b) Sesuatu yang tidak mudah untuk didefinisikan, dirumuskan, atau difahami secara rohaniah.
- 2) Heterogeneity/variability/inconsistency. Jasa bersifat sangat dimensi karena merupakan non standarized output artinya terdapat banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi. Contohnya potongan rambut dengan bentuk yang sama belum tentu menghasilkan seratus persen identik.

Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (Jamkesmas) merupakan program pemerintah yang diselenggarakan secara nasional agar terjadi subsidi silang dalam rangka mewujudkan jaminan pemeliharaan kesehatan yang menyeluruh bagi penduduk Indonesia, yang saat ini dimulai dari masyarakat miskin. Pada hakekatnya pelayanan kesehatan terhadap masyarakat miskin menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah, Depkes RI (2008).

Puskesmas

Puskesmas sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis Daerah di bidang kesehatan yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia Sehat 2010. Puskesmas sebagai suatu kesatuan organisasi fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya. (Profil Kesehatan Indonesia, 2005). Fungsi Puskesmas adalah sebagai berikut:

- 1) Sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. meningkatkan kemampuan untuk hidup sehat
- 2) Membina peran serta masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka
- 3) Memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Proses dalam melaksanakan fungsinya, dilaksanakan dengan cara :
 - a) Merangsang masyarakat termasuk swasta untuk melaksanakan kegiatan dalam rangka menolong dirinya sendiri.
 - b) Memberikan petunjuk kepada masyarakat tentang bagaimana menggali dan menggunakan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien.
 - c) Memberikan bantuan yang bersifat bimbingan teknis materi dan rujukan medis maupun rujukan kesehatan kepada masyarakat dengan ketentuan bantuan tersebut tidak menimbulkan ketergantungan.
 - d) Memberikan pelayanan kesehatan langsung kepada masyarakat.
 - e) Bekerja sama dengan sektor-sektor yang bersangkutan dalam melaksanakan program Puskesmas

Depkes RI (2008), Puskesmas dalam era otonomi daerah saat ini mempunyai peran yang sangat vital sebagai institusi pelaksana teknis, dituntut memiliki kemampuan manajerial dan wawasan jauh ke depan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Peran tersebut ditunjukkan dalam bentuk ikut serta menentukan kebijakan daerah melalui sistem perencanaan yang matang dan realistis, tatalaksana kegiatan yang tersusun rapi, serta sistem evaluasi dan pemantauan yang akurat. Rangkaian itu bermanfaat dalam penentuan skala prioritas daerah dan sebagai bahan dalam menentukan RAPBD yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat. Adapun ke depan, Puskesmas juga dituntut berperan dalam pemanfaatan teknologi informasi terkait upaya peningkatan pelayanan kesehatan secara komprehensif dan terpadu.

Kepuasan Masyarakat

Kata "kepuasan atau satisfaction" (artinya cukup baik, memadai) dan "facio" (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai". Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk. Pelanggan yang puas dengan kualitas produk atau jasa yang dibeli dari suatu organisasi menjadi pelanggan yang dapat diandalkan. Kepuasan berimplikasi pada perbaikan terus-menerus sehingga kualitas harus diperbaharui setiap saat agar pelanggan tetap puas dan loyal, Tjiptono dan Diana (2000) Kuntjoro dikutip oleh Depkes RI (2001). penerapan manajemen mutu memberikan dampak positif terhadap maju pelayanan kepada pasien dan peningkatan minat pasien untuk menggunakan jasa pelayanan dalam Harmanto Sulisty Budi (2010), adanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya:

- (a) Hubungan antara perusahaan dan para pelanggan menjadi harmonis.
- (b) Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
- (c) Dapat mendorong loyalitas pelanggan
- (d) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan.
- (e) Reputasi perusahaan menjadi lebih baik di mata pelanggan.
- (f) Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Perusahaan yang dimaksud dalam hal ini adalah puskesmas sebagai industri jasa. Berdasar pernyataan di atas maka kepuasan konsumen sangat erat kaitannya terhadap minat konsumen dan perilaku di masa mendatang, apakah konsumen akan kembali menggunakan jasa pelayanan yang pernah diterima atau tidak berdasarkan kesan yang dirasakan Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Pendapat lain mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberi hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan, menandakan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan dengan harapannya. Ada kesamaan diantara definisi di atas, yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan dan kinerja hasil yang dirasakan).

Kualitas pelayanan puskesmas adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek rumah sakit sebagai suatu sistem. Kualitas asuhan kesehatan adalah derajat terpenuhinya standar profesi yang baik dalam pelayanan pasien dan terwujudnya hasil akhir seperti yang diharapkan yang menyangkut asuhan, diagnose, tindakan dan pemecahan masalah teknis. Kemampuan puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain (keluhan). Komplain yang tidak segera ditangani oleh rumah sakit akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen itu dapat membentuk persepsi dan dapat memposisikan instansi tersebut dimata masyarakat. Untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat banyak hal yang dapat dilakukan, salah satu diantaranya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan, Blum dalam Azwar (1996). Adapun yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan telah memenuhi harapan atau dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan, maka organisasi harus mengetahui tingkat harapan pelanggan atau suatu atribut tertentu. Harapan ini selanjutnya dibandingkan dengan kinerja aktualnya, sehingga akan

memperoleh indeks kepuasan pelanggan yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

Pengukuran Kepuasan Pelanggan/Masyarakat

Kotler dalam Abdul Rahman (2010), mengemukakan empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

- a. Sistem keluhan dan saran. Setiap tempat pelayanan kesehatan yang berorientasi terhadap pasien perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pasien untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka dalam hal ini media yang digunakan dapat berbentuk:
 - 1) Kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat yang mudah dijangkau dan sering dilewati pasien
 - 2) Menyediakan kartu komentar yang bisa diisi langsung ataupun dikirim melalui pos
 - 3) Menyediakan saluran telepon khusus bagi pasien

Keuntungan dari metode ini adalah dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga bagi tempat pelayanan kesehatan tersebut, sehingga memungkinkan memberikan respon yang cepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul. Kerugian dari metode ini adalah sulitnya mendapatkan gambaran yang lengkap mengenai kepuasan pasien, karena tidak semua pasien menyampaikan keluhannya. Upaya mendapat saran juga sulit diwujudkan dengan metode ini.

- b. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pasien dilakukan dengan cara metode survei, baik melalui pos, telepon atau wawancara peribadi. Keuntungannya, provider akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan juga sekaligus memberikan sinyal positif bahwa provider memberi perhatian kepada pasiennya, (Gersen. 2001). Pengukuran dapat dilakukan dengan cara:

- 1) Directly Reported Satisfaction. Pengukuran dilakukan dengan memberikan pertanyaan secara langsung melalui pertanyaan yang dibagi berdasarkan skala.
- 2) Derived Dissatisfaction. Pertanyaan dilakukan menyangkut dua hal utama yakni besarnya harapan pasien terhadap hal tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan..
- 3) Problem Analysis. Pasien yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok yaitu masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran tempat pelayanan kesehatan dan saran-saran untuk perbaikan.
- 4) Importance Performance Analysis. Responden diminta untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya derajat elemen tersebut.
- 5) Ghost Shopping. Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (Ghost shopper) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan produk potensial provider dan pesaing, kemudian mereka menyampaikan temuan-temuan ini berdasarkan pengalaman mereka.
- 6) Lost Customer Analysis. Tempat pelayanan kesehatan berusaha menghubungi pasien-pasien yang telah beralih ke tempat pelayanan yang lain, yang diharapkan adalah informasi penyebab mereka beralih.

Sementara menurut Gerson (2001) mengemukakan teknik untuk mengukur mutu dan kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara Sumbang Saran, Kelompok Nominal, Bagan Arus, Analisa bidang Kekuatan dan Benchmarking. Dalam mengidentifikasi lima kelompok dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan dalam bidang jasa yaitu:

- 1) Bukti langsung/dapat diraba/sarana fisik (tangible), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
- 2) Keandalan pelayanan (reliability). Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat dan terpercaya
- 3) Ketanggapan pelayanan (responsiveness) yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa pelayanan dengan tanggap dan cepat.
- 4) Jaminan/keyakinan (assurance), mencakup pengetahuan dan kesopanan dari petugas serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan,
- 5) Empat (emphaty), meliputi perbuatan atau sikap untuk memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan, komunikatif serta memahami kebutuhan pelanggan.

Kelima dimensi untuk mengukur mutu layanan tersebut dinamakan Metode Servqual (Service Quality). Metode servqual dalam pengukuran kepuasan dilakukan terhadap dua aspek yaitu pengukuran

untuk menilai harapan yang diinginkan oleh pasien dari pelayanan kesehatan yang komprehensif dan pengukuran tentang pengalaman pada saat pasien telah memperoleh pelayanan kesehatan

Kualitas Pelayanan Publik.

Publik adalah masyarakat umum itu sendiri yang selayaknya diurus, diatur dan dilayani oleh pemerintah sebagai administrator tetapi juga sekaligus kadang kadang bertindak sebagai penguasa dalam pengaturan hukum tata negaranya. Sedangkan pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2003) adalah cara melayani, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Definisi pelayanan adalah aktifitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produknya mungkin terikat atau tidak terikat pada produk fisik.

Pelayanan publik adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik/umum), Senada dengan itu, mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik pada dasarnya adalah sebuah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah pemerintah, baik pemerintah pusat pemerintah daerah maupun BUMN/BUMD.

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pemenuhan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dwiyanto mendefinisikan pelayanan publik dalam arti umum dan luas. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Dalam Undang undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah disebutkan bahwa: "Urusan pemerintahan wajib adalah suatu urusan pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar seperti pendidikan dasar, kesehatan, pemenuhan kebutuhan hidup minimal, prasarana lingkungan dasar, sedangkan urusan pemerintahan yang bersifat pilihan terkait erat dengan potensi unggulan dan kekhasan daerah".

Pengertian atau definisi pelayanan publik yang dipakai dalam penelitian ini adalah pelayanan publik dalam arti sempit. Dengan kata lain penyedia pelayanan publik yang dimaksudkan di sini adalah pemerintah, atau instansi pemerintah. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari seberapa besar dimensi kualitas pelayanan, seperti:

1. Reliabilitas (reliability), berkaitan dengan kemampuan pemberian layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya tanggap (responsiveness). berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara tepat.
3. Jaminan (assurance), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya.
4. Bukti fisik (tangibles) berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik. perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan. serta penampilan karyawan.

Pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pada hakikatnya, penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud disini adalah pemerintah. Jadi pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat., sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayanan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya:

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan.
2. Mendapat pelayanan yang wajar.
3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.

4. Mendapat perlakuan yang jujur dan transparan.
Hakikat kualitas pelayanan publik menurut Kepmen PAN no. 63 tahun 2003 adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang berasaskan pada:
 1. Transparansi, atau memiliki sifat keterbukaan.
 2. Akuntabilitas, atau dapat dipertanggungjawabkan.
 3. Kondisional, atau sesuai dengan kondisi untuk memenuhi prinsip efisiensi dan efektifitas.
 4. Partisipatif yang berarti mendorong peran serta masyarakat
 5. Kesamaan hak, atau tidak diskriminatif
 6. Keseimbangan hak dan tanggung jawab, antara pihak pemberi layanan dan pihak penerima layanan.

Kelompok Pelayanan Publik

Pengelompokkan pelayanan publik bisa didasarkan atas berbagai kriteria. Sedangkan pengelompokkan dalam buku ini mengikuti atau sesuai dengan pengelompokkan dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63/KEP/M PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam surat keputusan ini pelayanan publik dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kelompok, yaitu:

- 1) Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Contoh: KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, SIM, STNK, BPKB, IMB, Paspor dan sebagainya.
- 2) Kelompok pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- 3) Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan jasa transportasi, pos dan sebagainya. Pelayanan publik di Rumah Sakit atau di Puskesmas termasuk dalam kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan jasa pelayanan pemeliharaan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Kualitas Pelayanan Publik

Pengertian kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pengertian kualitas jasa adalah tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas. Dua faktor tersebut adalah jasa yang diharapkan dan jasa yang dipresepikan.

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Implikasinya, baik buruknya kualitas jasa bergantung pada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Manfaat dari kualitas pelayanan tidak hanya dirasakan oleh pelanggan tetapi juga bermanfaat bagi karyawan dan perusahaan yang bersangkutan. Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Di samping itu akan memberikan ciri positif bagi perusahaan sehingga karyawan akan lebih percaya diri dan semangat dalam melayani pelanggan. Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk yang ditawarkan organisasi harus berkualitas. Selain itu, pelayanan yang baik hanya akan diwujudkan apabila didalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga negara khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga negara. Fokus pada kepentingan warga negara merupakan hal yang mutlak dilakukan oleh tiap-tiap unit pelayanan, dikarenakan keberadaan unit pelayanan publik bergantung pada ada tidaknya warga negara yang membutuhkan jasa pelayanan publik. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas sudah menjadi tuntutan bagi pemerintah. Terlebih saat ini, dimana pelayanan publik tidak hanya harus mampu berkompetisi dengan swasta, akan tetapi pelayanan publik juga harus mampu bersaing di tingkat Internasional. Kualitas pelayanan ini merupakan suatu hal yang sangat penting bagi organisasi penyedia pelayanan.

Definisi kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, di

mana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan jika dilihat dari sudut "user based", maka kualitas pelayanan adalah sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan atau tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan. Sedangkan, jika dilihat dari "value based, maka kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antara kegunaan atau kepuasan dengan harga. Penilaian terhadap kualitas pelayanan dilakukan pada saat pemberian pelayanan yaitu terjadinya kontak antara pelanggan dengan petugas pemberi pelayanan (service contact person). Kualitas pelayanan akan terlihat dari kesesuaian pelayanan yang diterima pelanggan dengan apa yang menjadi harapan dan keinginan pelanggan tersebut.

Kualitas pelayanan mencakup tata cara, perilaku dan juga penguasaan pengetahuan tentang produk dari penyelenggara layanan, sehingga penyampaian informasi dan pemberian fasilitas/jasa pelayanan kepada pelanggan dapat secara optimal memenuhi kebutuhan yang diharapkan pelanggan, sehingga pelanggan akan merasa puas dan perusahaan akan mendapatkan manfaatnya. Pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan cerminan dari praktik profesional yang menjadi senjata ampuh dalam bersaing meraih dan mempertahankan pasar. Pelayanan yang berkualitas akan melibatkan seluruh komponen organisasi secara terintegrasi melaksanakan tanggung jawab dan peranannya dalam memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan mencakup tata cara, perilaku dan juga penguasaan pengetahuan tentang produk dari penyelenggara layanan, sehingga penyampaian informasi dan pemberian fasilitas/jasa pelayanan kepada pelanggan dapat secara optimal memenuhi kebutuhan yang diharapkan pelanggan, sehingga pelanggan akan merasa puas dan perusahaan akan mendapatkan manfaatnya.

Di Indonesia, upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran yang menjadi kriteria kinerja pelayanan. Berdasarkan Kep MenPAN No 63 tahun 2003 kriteria-kriteria pelayanan tersebut adalah :

- (a) Kesederhanaan, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.
- (b) Reliabilitas, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.
- (c) Tanggung jawab dari para petugas pelayanan yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan
- (d) Kecakapan para petugas pelayanan, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan.
- (e) Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung.
- (f) Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
- (g) Komunikasi antara petugas dan pelanggan. Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.
- (h) Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha yang membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia.
- (i) Kejelasan dan kepastian, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
- (j) Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.
- (k) Mengerti apa yang diharapkan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.

- (l) Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenalan dan fasilitas penunjang lainnya.
- (m) Efisien, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
- (n) Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

Tantangan dan Kendala Dalam Pelayanan Publik

Penyediaan pelayanan publik menghadapi berbagai tantangan dan kendala. Beberapa tantangan tersebut berasal dari karakteristik pengelolaan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Persoalan-persoalan tersebut antara lain: pertama, adalah kelemahan yang berasal dari sulitnya menentukan atau mengukur output maupun kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kedua, pelayanan yang diberikan pemerintah memiliki ketidakpastian tinggi dalam hal teknologi produksi sehingga hubungan antara output dan input tidak dapat ditentukan dengan jelas. Ketiga pelayanan pemerintah tidak mengenal "bottom line" artinya seburuk apapun kinerjanya, pelayanan pemerintah tidak mengenal istilah bangkrut. Keempat, berbeda dengan mekanisme pasar yang memiliki kelemahan dalam memecahkan masalah eksternalities, organisasi pelayanan pemerintah menghadapi masalah berupa internalities. Artinya, organisasi pemerintah sangat sulit mencegah pengaruh nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dari kepentingan umum masyarakat yang seharusnya dilayaninya. Sementara itu tantangan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia antara lain berkembangnya objek pelayanan. Obyek pelayanan tidak lagi terbatas pada masyarakat nasional saja melainkan akan berkembang mencakup masyarakat internasional. Untuk itu harus disediakan sumber daya yang mampu mengakomodasi hal ini dengan semestinya, baik dari sisi sumber daya manusia, sarana dan prasarana, maupun teknologi.

Meningkatnya Kesadaran Masyarakat. Dimasa sekarang, terlebih di masa yang akan datang masyarakat akan semakin mengetahui hak-hak mereka sehingga semakin kritis terhadap kualitas pelayanan. Demikian juga semakin kuatnya mekanisme pengaduan (voice) melalui berbagai asosiasi dan media massa dalam menuntut peningkatan kualitas pelayanan. Untuk itu pemerintah harus menyediakan jaminan kualitas pelayanan dengan prosedur dan standar yang jelas. Distorsi otonomi daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah berang tentu tidak dapat dilayani secara keseluruhan oleh pemerintah pusat dan karenanya perlu didistribusikan ke daerah. Dalam konteks yang demikian, sistem desentralisasi menjadi penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Desentralisasi ini dimaknai sebagai penyerahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dengan demikian otonomi bukanlah hanya peluang tetapi sekaligus sebagai tantangan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Daerah otonom dapat lebih tanggap terhadap tuntutan masyarakat berdasar kemampuan dan potensi yang dimiliki oleh masyarakat di daerah tersebut. Bangunan sistem dan kelembagaan menjadi penting dilakukan sebagai dasar merancang standar pelayanan publik yang optimal.

Idealnya sonomi daerah memberi dampak nyata dalam peningkatan layanan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelimpahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah membuka peluang terjadinya penyelenggaraan layanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dalam peningkatan layanan publik. Namun sayangnya setelah otonomi, ada kecenderungan pelayanan publik menjadi terfragmentasi antar daerah, akibat dari pendekatan sektoral dan regional yang mengabaikan prinsip universalitas. Hal ini sebenarnya bisa diatasi jika ada berbagai macam bentuk kerja sama antar pemerintah daerah untuk memastikan setiap warganya mendapatkan pelayanan publik yang lebih baik.

Kendala lain yang dihadapi adalah dari FaKtor-faktor pendukung pelayanan itu sendiri, yaitu kelemahan dari segi kelembagaan, sumber daya manusia, kurang mendukungnya kepemimpinan (leadership) dan lain-lain.

METODE PENELITIAN

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif (bukan berbentuk angka-angka) Metode deskriptif yaitu suatu metode yang berfungsi untuk membuat gambaran secara sistematis dan faktual mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan berdasarkan teori-teori yang ada dalam literatur yang terkait dalam ekodalam kuisisioner yang berisi aspek-aspek pelayanan kesehatan

yang dianggap penting oleh masyarakat. Pengukuran nilai rata-rata dilakukan pada masing-masing atribut persepsi berdasarkan hasil jawaban responden pada kuisioner

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Puskesmas Desa pelajau yang berfungsi sebagai garda depan pelayanan kesehatan di Desa pelajau Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan dengan yang diharapkan. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standart dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. "Pelayanan kesehatan sesuai standar dan kode etik profesi (mewakili pemerintah dan petugas kesehatan), meski tidak mudah namun masih dapat diupayakan, karena kode etik dan standar pelayanan telah ditetapkan dan wajib dilaksanakan".

Pelayanan Kesehatan di puskesmas Desa Pelajau sebagai berikut :

1. Pelayanan KIA dan KB Cakupan KI atau disebut juga akses pelayanan ibu hamil merupakan gambaran besaran ibu hamil yang telah melakukan kunjungan pertama ke fasilitas pelayanan kesehatan untuk mendapatkan pelayanan antenatal. Sedangkan cakupan K4 ibu hamil adalah gambaran besaran ibu hamil yang telah mendapatkan pelayanan ibu hamil sesuai dengan standar serta paling sedikit empat kali kunjungan, dengan distribusi sekali pada trimester pertama, sekali pada trimester dua dan dua kali pada trimester ketiga. Angka ini dapat dimanfaatkan untuk melihat kualitas pelayanan kesehatan kepada ibu hamil. Selain KIA terdapat juga pelayanan KB (Keluarga Berencana) yang merupakan salah satu program Pemerintah untuk menekan laju pertumbuhan penduduk.
2. Pelayanan Imunisasi
Kegiatan imunisasi rutin meliputi pemberian imunisasi untuk bayi umur 0-1 tahun (BCG, DPT, Polio, campak HB), imunisasi untuk wanita usia subur/ibu hamil dan imunisasi untuk anak SD, sedangkan kegiatan imunisasi tambahan dilakukan atas dasar ditemukannya masalah seperti desa non UCI, potensial/risti KLB, ditemukan atau diduga adanya virus polio liar atau kegiatan lainnya berdasarkan kegiatan teknis. Pencapaian Universal Child Immunization (UCL) pada dasarnya merupakan proksi terhadap cakupan atas imunisasi secara lengkap pada sekelompok bayi. Bila cakupan UCI dikaitkan dengan batasan suatu wilayah tertentu, berarti dalam wilayah tersebut tergambar besarnya tingkat kekebalan masyarakat atau bayi terhadap penularan penyakit yang dapat dicegah dengan imunisasi.
3. Pelayanan MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sakit) Klinik MTBS diperuntukkan bagi balita dengan usia 0-59 bulan. Klinik MTBS ini memberikan keuntungan bagi para orangtua yang memiliki balita, dengan pemeriksaan secara menyeluruh mulai dari tumbuh kembang anak, imunisasi, status gizi sampai memberikan pengarahannya mengenai peran orang tua dalam hal mengasuh anaknya.
4. Pelayanan Poli Umum Pelayanan poli umum diperuntukkan bagi pasien dengan usia > 5 tahun. Pelayanan poli umum dilayani oleh dokter umum dan perawat sebagai saringan pelayanan lain yang ada di Puskesmas Cibodasari (laboratorium, klinik gizi atau klinik sanitasi).
5. Pelayanan Gizi
Klinik gizi buka dari hari Senin sampai dengan Jum'at. Pelayanan klinik gizi diperuntukkan untuk memantau perkembangan balita yang memiliki gizi kurang untuk diberikan makanan tambahan berupa MP-ASI, susu dan penyuluhan.
6. Pelayanan Klinik TBC Yang bertugas melayani pasien TBC yaitu seorang dokter yang bekerjasama dengan petugas laboratorium untuk pemeriksaan dahak apakah positif atau negatif. Untuk memantau dan memutus mata rantai penyakit tersebut maka dibutuhkan kerjasama antara petugas kesehatan lingkungan, PHN, dan promosi kesehatan agar tidak menular kepada orang disekitarnya.

Pembahasan

Mutu pelayanan Puskesmas dapat ditelaah dari tiga hal yaitu: 1) struktur (strana fisik, peralatan, dana, tenaga kesehatan dan nonkesehatan, serta pasien); 2) proses (manajemen baik manajemen interpersonal, teknis maupun pelayanan keperawatan yang kesemuanya tercermin pada tindakan medis dan nonmedis kepada pasien), dan 3) outcome. Aspek mutu yang dapat dipakai sebagai indikator untuk menilai mutu pelayanan Puskesmas yaitu: penampilan keprofesian (aspek klinis), efisiensi dan efektivitas, keselamatan dan kepuasan pasien.

Dari hasil yang telah dilakukan maka. Setiap manusia membutuhkan pelayanan bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada pasien dan keluarga pasien menuntut kualitas tertentu. Satu hal yang sering dipermasalahkan pada bidang kesehatan adalah kualitas pelayanan yang menjadi penentu kepuasan pasien. Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada kualitas penyedia layanan. Pelanggan atau pasien akan setia pada pelayanan yang diperoleh selama berinteraksi dengan penyedia layanan dan mampu memberikan pelayanan yang baik, sehingga pelayanan yang diberikan dapat membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Menurut Kotler "Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan, kemudian berdampak pada kepuasan pelanggan dan berakhir pada loyalitas pelanggan. Kepuasan adalah salah satu faktor yang penting dalam membangun loyalitas pelanggan.

Berdasarkan hasil analisa diketahui bahwa mayoritas pasien/keluarga pasien kurang setuju (kurang puas) dengan kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas desa Pelajau. Hal ini dilihat dari beberapa variabel kualitas pelayanan yang menurut Zeithamal, Berry dan Parasuraman mengatakan ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yakni tampilan fisik (Tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empathy). Dari segi tampilan fisik (Tangibles) pasien/keluarga pasien merasa kurang puas dengan tampilan fisik Puskesmas, misalnya tampilan gedung, dan ruang tunggu, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, maupun peralatan yang dimiliki Puskesmas, banyak yang mengeluhkan WC Puskesmas yang kurang nyaman dan beberapa plafon pada ruang rawat yang rusak. Tentunya dalam menjalani perawatan pasien butuh adanya fasilitas-fasilitas fisik yang diperlukan. Hal ini juga berkaitan dengan tampilan fisik (Tangibles) berpengaruh terhadap kepuasan pasien, tingkat kepuasan terhadap fasilitas-fasilitas yang disediakan kepada pasien sangat berbeda-beda tergantung pada kebiasaan dari pasien terhadap fasilitas fisik yang pernah dirasakan. Segi keandalan (reliability) berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, Reliability merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan. bahwa dengan kecepatan dan ketepatan prosedur penerimaan pasien, kecepatan pelayanan pemeriksaan dan pengobatan terhadap pasien yang memuaskan akan membuat pasien menjadi puas atas keandalan yang dimiliki oleh Puskesmas. Daya tanggap (responsiveness) berpengaruh signifikan. Responsiveness merupakan kesigapan pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Dengan adanya kesigapan tim medis dalam memberikan bantuan kepada pasien, informasi layanan yang jelas sehingga mudah dimengerti, kecepatan pegawai dalam melayani setiap transaksi, pengertian tim medis terhadap keluhan pasien yang dilakukan secara cepat dan tanggap akan membuat pelanggan (pasien) merasa diperhatikan dan dihargai sehingga mereka akan menjadi puas terhadap jasa layanan yang telah diberikan Puskesmas. Jaminan (assurance) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Assurance merupakan cakupan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan. Adanya jaminan yang diberikan oleh Puskesmas seperti pengetahuan dan kemampuan tim medis dalam menetapkan diagnosis penyakit, kemampuan tim medis dalam menanamkan kepercayaan kepada pasien. Dengan kemudian memberikan pelayanan membuat pasien dan keluarga pasien menjadi percaya atas kemampuan Puskesmas tersebut dalam mengobati dan melayani pasien sehingga mereka akan merasa puas terhadap jasa layanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas. Empati (Empathy) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Empathy merupakan perhatian secara individual yang diberikan pihak Puskesmas kepada Pasien, seperti kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan, kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi, dan lain sebagainya. pada dasarnya orang yang sedang berobat atau orang yang membutuhkan orang lain untuk sembuh sangat membutuhkan perhatian dari orang yang dibutuhkan tersebut.

Oleh karena itu, adanya perhatian dari pegawai Puskesmas baik medis maupun non medis sangat perlu dilakukan untuk menjadikan pelanggan (pasien) menjadi puas. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang artinya semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan pihak Puskesmas maka dapat meningkatkan kepuasan pasien. Jika ada penurunan kualitas pelayanan maka akan menurunkan pula tingkat kepuasan pasien, hal ini berarti hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berpengaruh positif. Maka hasil pengolahan data semua item pernyataan yang diajukan sudah reliabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa peneliti memperoleh data melalui cerita atau wawancara singkat dari para pasien dan masyarakat bahwa mereka belum merasa puas atas pelayanan dipuskesmas didesa Pelajau, tidak semua pasien/ masyarakat yang berpendapat sedemikian akan tetapi ada juga masyarakat yang berpendapat lain. Dengan kualitas pelayanan yang baik terhadap kepuasan pasien akan meningkatkan kualitas puskesmas tersebut ataupun sebaliknya. Bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisa, diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang artinya semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak Puskesmas maka dapat meningkatkan kepuasan pasien. Sebab pelayanan kesehatan sangat penting dengan kualitas yang baik kan membuat merasakan kepuasan atas pelayanan masyarakat.
2. Jika dilihat dari kualitas pelayanan Puskesmas desa Pelajau sebagian besar pasien/ masyarakat merasa kurang setuju (kurang puas) dilihat dari segi tampilan fisik (daya tanggap (responsiveness), dan jaminan (assurance)
3. Jika dilihat dari kepuasan pasien sebagian besar pasien kurang berminat untuk datang berkunjung kembali ke Puskesmas desa Pelajau.

Saran

Adapun saran setelah melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan pihak Puskesmas memperbaiki kualitas pelayanan terutama dari segi tampilan fisik (tangibles), daya tanggap (responsiveness), dan jaminan (assurance).
2. Untuk memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat sebaiknya tidak hanya berfokus pada satu aspek saja tetapi aspek lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dapat lebih dioptimalkan juga sehingga pasien dan masyarakat tidak ragu untuk menggunakan jasa Puskesmas salah satunya dengan perbaikan sistem pelayanan yang harus terus dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan, keluhan serta kritik dari pasien dan keluarga pasien.
3. Pentingnya dukungan dari pemerintah daerah melalui Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkulu Tengah dalam hal pembenahan fisik Puskesmas dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhikarini, 2023. *Analisa Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Surakarta.
- Departemen kesehatan RI, 2008. Jakarta.
- Eko mardian, 2009, *metode penelitian kualitatif*.
- Haris Herdiansyah, 2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk ilmu-ilmu sosial*, Jakarta.
- Kep MenPAN No 63 tahun 2003, *kriteria-kriteria pelayanan*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62/KEP/M.PAN/7/2003*
- Kepmen PAN no. 63 tahun 2003, *Hakikat kualitas pelayanan publik*
- UU No.36 pasal 49 th 2009, *tentang kesehatan*
- PAN Nomor 63/KEP/M PAN/7/2003 *tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Prinsip-Prinsip Manajemen Kualitas ISO 9001: 2000*
- Robi cahyadi, 2009. *tantangan kualitas pelayanan publik pada pemerintah daerah*, Lampung.
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung: alfabeta
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung: alfabeta.
- Salemba Humanika, 2012.
- Sinambela, 2014, *Reformasi Pelayanan Publik*.
- Yayang agung, 2017 *Analisis kualitas pelayanan kesehatan melalui surve kepuasan masyarakat*, Malang
.Kamur Besar Bahasa Indonesia.2003