



## **KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT DILIHAT DARI ASPEK TANGIBLE (BERWUJUD) PADA PUSKESMAS TANTA KECAMATAN TANTA KABUPATEN TABALONG**

**Syahrani\***

**syahraniyrn@gmail.com**

Departemen Administrasi Publik  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong  
Jl. Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung-Tabalong  
KodePos 70123 Telp/Fax (0526) 2022484

### **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimanakah Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Tanta agar terciptanya pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Dalam hal ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat, peneliti hanya memfokuskan pada satu indikator yaitu pada aspek Tangible (Berwujud). Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif-kuantitatif.

Penelitian ini menggunakan teknik angket atau kuesioner dengan 30 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu angket atau kuesioner. Teknik analisis data menggunakan tabulasi distribusi frekuensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Masyarakat di lihat dari aspek Tangible (Berwujud) pada Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong dapat dikategorikan “cukup berkualitas”.

**Kata Kunci: Poli Umum, Kualitas Pelayanan, Pelayanan yang berkualitas**

---

### ***QUALITY OF SERVICE THE PUBLIC VIEWS OF THE TANGIBLE ASPECTS OF THE (INTANGIBLE) IN HEALTH TANTA SUBDISTRICT CENTERS TANTA TABALONG REGENCY***

#### ***ABSTRACT***

*The purpose of this study is to find out and analyze how the Quality of Service in Tanta Health Center is to create good service for the community. In this case to find out the Service Quality that is given to the community, the researcher only focuses on one indicator, namely on the Tangible aspect. The research method used is descriptive-quantitative.*

*This study uses questionnaire techniques or questionnaires that are giving to 30 respondents who are considered to have knowledge in research. Data collection techniques used are questionnaire or questionnaire. The data analysis technique using frequency distribution tabulation. The results showed that the Quality of Community Services seen from*



Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

*the Tangible (Tangible) aspect of the Tanta Community Health Center, Tanta District, Tabalong Regency can be categorized as "quite high quality".*

**Keywords:** *General Poly, Service Quality, Quality Service*

---

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak pelaksana dalam hal ini adalah pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam rangka menciptakan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang wajib untuk ditingkatkan kualitasnya mengingat kesehatan adalah salah satu unsur penting dalam kehidupan manusia. Puskesmas pembantu sebagai salah satu instansi pelayanan kesehatan paling dasar dan mengacu pada standar pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas pada umumnya, memiliki peranan yang penting dalam memelihara kesehatan pasien dalam suatu wilayah tertentu. Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah untuk

memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat. Dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan semakin meningkat sehingga tidak ada lagi upaya yang dapat dilakukan selain meningkatkan pelayanan kesehatan dengan sebaik-baiknya.

Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan), namun ada beberapa pelayanan lainnya seperti pembuatan surat keterangan berbadan sehat, pembayaran, surat rujukan serta surat lainnya. Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan



Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Masyarakat (PUSKESMAS) di seluruh wilayah Indonesia. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat menurut observasi masih ada permasalahan yang ditemukan pada Puskesmas Tanta pada poli umum dilihat dari aspek Berwujud (Tangible) yakni masih adanya kekurangan dalam fasilitas sarana dan prasarana, peralatan medis dan kurangnya petugas kesehatan seperti kurangnya dokter sehingga membuat pelayanan terhadap masyarakat terkesan lambat dan berakibat antrian yang panjang.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian “Kualitas Pelayanan Masyarakat dilihat dari Aspek Tangible (Berwujud) pada Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong”.

## Fokus Penelitian

Fokus penelitian yaitu mengenai Kualitas Pelayanan Masyarakat dilihat dari Aspek Tangible (Berwujud) pada

Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Konsep Kualitas

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, manusia /tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan ataupun konsumen. (Suprpto, 2001)

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). (Sinambela, 2011)

Menurut Zeithaml pengukuran kualitas pelayanan meliputi: 1. *Tangible* (Berwujud); 2. *Reliability* (Kehandalan); 3. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan); 4. *Assurance* (Jaminan); 5. *Empathy* (Empati). (Hardiansyah, 2011)

Dari ke 5 indikator yang disebutkan di atas maka indikator yang digunakan yaitu dalam aspek *Tangible* (Berwujud) terdiri dari:

- a) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
- b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.

Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

c) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.

d) Kemudahan proses dan akses layanan.

e) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. (Tjiptono, 2004)

### **Pelayanan Publik**

Menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Mengikuti definisi tersebut, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. (Hardiansyah, 2011)

Sedangkan di dalam Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian 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.

### **Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. (Moenir, 2006)

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diataati oleh pemberi atau penerima pelayanan. (Sinambela, 2011)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, kualitas pelayanan meliputi :



Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

1. Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
2. Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk Pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana. Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

## **Pelayanan Kesehatan**

Definisi Pelayanan Kesehatan menurut Departemen Kesehatan Republik

Indonesia Tahun 2009 (Depkes RI) yang tertuang dalam Undang-Undang Kesehatan tentang kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Berdasarkan Pasal 52 ayat (1) UU Kesehatan, pelayanan kesehatan secara umum terdiri dari dua bentuk pelayanan kesehatan yaitu:

- a) Pelayanan kesehatan perseorangan (*medical service*). Pelayanan kesehatan ini banyak diselenggarakan oleh perorangan secara mandiri (*self care*), dan keluarga (*family care*) atau kelompok anggota masyarakat yang bertujuan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan dan keluarga. Upaya pelayanan perseorangan tersebut dilaksanakan pada institusi pelayanan kesehatan yang disebut rumah sakit, klinik bersalin, praktik mandiri.
- b) Pelayanan kesehatan masyarakat (*public health service*). Pelayanan kesehatan masyarakat diselenggarakan oleh kelompok dan masyarakat yang bertujuan untuk memelihara dan



Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

meningkatkan kesehatan yang mengacu pada tindakan promotif dan preventif. Upaya pelayanan masyarakat tersebut dilaksanakan pada pusat-pusat kesehatan masyarakat tertentu seperti puskesmas. Kegiatan pelayanan kesehatan secara paripurna diatur dalam pasal 52 ayat (2) UU Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yaitu:

1. Pelayanan kesehatan promotif, suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan.
2. Pelayanan kesehatan preventif, suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan/penyakit.
3. Pelayanan kesehatan kuratif, suatu kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, pengendalian pengakit, pengendalian kecacatan agar kualitas penderita dapat terjaga seoptimal mungkin.
4. Pelayanan kesehatan rehabilitative, kegiatan untuk mengembalikan bekas penderita ke dalam masyarakat sehingga dapat berfungsi lagi sebagai anggota masyarakat yang

berguna untuk dirinya dan masyarakat, semaksimal mungkin.

Berdasarkan uraian diatas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di puskesmas, klinik, dan rumah sakit diatur secara umum dalam UU Kesehatan, dalam pasal 54 ayat (1) UU Kesehatan berbunyi bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu serta merata dan non diskriminatif. Dalam hal ini setiap orang atau pasien dapat memperoleh kegiatan pelayanan kesehatan secara professional, aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif serta lebih mendahulukan pertolongan keselamatan nyawa pasien disbanding kepentingan lainnya.

### **Puskesmas**

Puskesmas merupakan suatu unit pelayanan kesehatan terdepan yang terdapat didalam masyarakat, puskesmas bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat juga dalam menyelenggarakan pelayanan kedokteran. Ada beberapa macam pengertian puskesmas yang dikemukakan oleh para ahli, hal ini sesuai dengan adanya perubahan dan tuntutan pelayanan.



Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Puskesmas adalah suatu unit organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang berada di garda terdepan dan mempunyai misi sebagai pusat pengembang pelayanan kesehatan, yang melaksanakan pembinaan dan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu untuk masyarakat di suatu wilayah kerja tertentu yang telah ditentukan secara mandiri dalam menentukan kegiatan pelayanan namun tidak mencakup aspek pembiayaan. (Akhsanu, 2008)

Tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas adalah untuk mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional yakni meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia sehat.

## **Poli Umum**

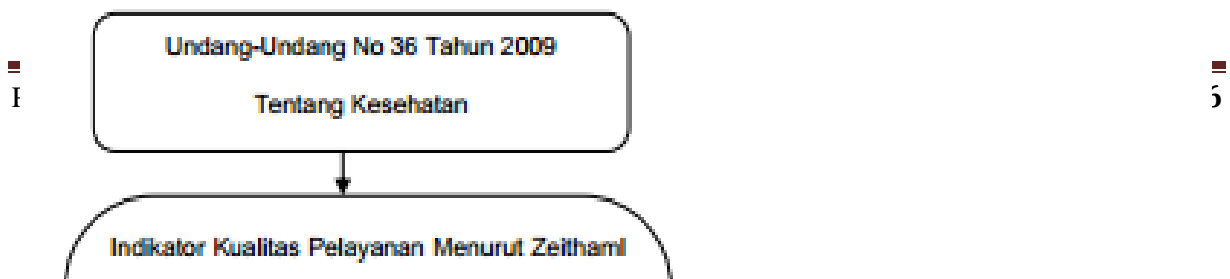
Poli umum merupakan tempat pelayanan yang bertugas melakukan pemeriksaan pasien secara umum dengan melihat indikasi atau gejala-gejala yang

diderita oleh pasien serta petugas yang secara bergantian melayani pasien. (Mu'rifah, 2007)

Adapun tujuan dan tindakan yang dilakukan di poli umum adalah: (1) Melaksanakan pemeriksaan fisik; (2) Melakukan penatalaksanaan tindakan keperawatan; (3) Diagnosa penyakit; (4) Pengobatan; (5) Penyuluhan; (6) Memberikan atau melakukan rujukan untuk perawatan lebih lanjut secara tepat, cepat dan benar; (7) Melaksanakan dan mengelola administrasi.



## KERANGKA BERPIKIR





Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket/ kuesioner. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh (Arikunto, 2005), dengan jumlah 30 responden (pengguna pelayanan kesehatan pada PUSKESMAS Tanta).

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis statistik sederhana dengan menggunakan presentase (%) dan kemudian data yang diperoleh dari responden dianalisis atau diolah deskriptif kualitatif. Data yang diteliti akan diolah dan disajikan dalam bentuk tabulasi distribusi frekuensi.

Tabulasi adalah proses penempatan atau meletakkan data dalam bentuk tabel atau grafik tertentu dengan cara membuat tabel yang berisikan data yang sesuai dengan kebutuhan analisis, tabel yang dibuat sebaiknya mampu meringkas semua data yang akan dianalisis, sehingga dapat dihitung jumlah kasus dalam berbagai kategori.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Puskemas Tanta sebagai instansi kesehatan yang memberikan pelayanan

## **METODE PENELITIAN**



Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

dan meningkatkan kualitas pelayanan pada poli umum khususnya pada aspek (Tangible) berusaha memberikan pelayanan terbaik terhadap pasien. Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti maka dapat diuraikan indikator kualitas pelayanan pada aspek (Tangible) yaitu:

1. Penampilan petugas/ aparatur dalam melayani pelanggan

a) Menyelenggarakan pelayanan gawat darurat Kualitas Pelayanan Masyarakat dilihat dari Aspek Tangible (Berwujud) pada Puskesmas Tanta dalam bentuk penyelenggaraan pelayanan gawat darurat yakni penampilan petugas yang rapi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat diperoleh hasil data jawaban responden 36.7% yang menyatakan baik (berkualitas), 10% yang menyatakan sangat baik (sangat berkualitas), 50% yang menyatakan cukup baik (cukup berkualitas), dan 3.3% yang menyatakan kurang baik (tidak berkualitas) . Maka dari kesimpulan diatas bahwa Kualitas Pelayanan Masyarakat dilihat dari Aspek Tangible (Berwujud) pada Puskesmas Tanta dalam hal penampilan petugas pada

penyelenggaraan pelayanan gawat darurat dikategorikan “cukup berkualitas” dengan presentase 50%.

b) Menyelenggarakan pelayanan penyaringan untuk kasus-kasus yang membutuhkan pelayanan rawat inap intensif. Kualitas Pelayanan Masyarakat dilihat dari Aspek Tangible (Berwujud) pada Puskesmas Tanta dalam bentuk pelayanan penyaringan kasus rawat inap intensif dengan cara penampilan petugas pada pelaksanaan pelayanan kasus-kasus gawat darurat. Dari data yang diperoleh oleh peneliti maka jawaban responden yang menyatakan 20% puas (berkualitas), responden yang menyatakan 66.7% cukup puas (cukup berkualitas), responden yang menyatakan 10% kurang puas (tidak berkualitas), dan responden yang menyatakan 3.3% tidak puas (sangat tidak berkualitas). Dari kesimpulan diatas maka data yang di dapat dalam hal penampilan petugas melaksanakan pelayanan penyaringan kasus-kasus rawat inap dapat dikategorikan “berkualitas” dengan presentasi 66.7%.



Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

c) Menyelenggarakan pelayanan informasi medis darurat. Kualitas Pelayanan Masyarakat dilihat dari Aspek Tangible (Berwujud) pada Puskesmas Tanta dalam hal menyelenggarakan pelayanan informasi medis darurat yakni penampilan petugas dalam memberikan informasi medis diperoleh data dengan jawaban responden yang menyatakan 3.3% sangat jelas (sangat berkualitas), responden yang menyatakan 33.4% jelas (berkualitas) , responden yang menyatakan 60% cukup jelas (cukup berkualitas) dan responden yang menyatakan 3.3% kurang jelas (tidak berkualitas). Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan informasi medis darurat dengan penampilan petugas pelayanan dalam memberikan informasi medis dengan presentase 60% yaitu dengan kategori “berkualitas”

2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

a) Menyelenggarakan pelayanan gawat darurat. Kualitas Pelayanan Masyarakat dilihat dari Aspek Tangible (Berwujud) pada

Puskesmas Tanta dalam menyelenggarakan pelayanan gawat darurat yaitu dengan memberikan kenyamanan tempat pelayanan terhadap masyarakat dengan fasilitas yang memadai. Dari data yang diperoleh maka jawaban responden yang menyatakan 20% baik (berkualitas), jawaban responden yang menyatakan 73.3% cukup baik (cukup berkualitas), dan jawaban responden yang menyatakan 6.7% kurang baik (tidak berkualitas). Maka dapat disimpulkan dari penjelasan diatas bahwa Kualitas Pelayanan Masyarakat dilihat dari Aspek Tangible (Berwujud) pada Puskesmas Tanta dalam hal kenyamanan tempat pelayanan gawat darurat dikategorikan “berkualitas” dengan presentase 73.3%.

b) Menyelenggarakan pelayanan penyaringan untuk kasus-kasus yang membutuhkan pelayanan rawat inap intensif. Kualitas Pelayanan Masyarakat dilihat dari Aspek Tangible. (Berwujud) pada Puskesmas Tanta dalam menyelenggarakan pelayanan penyaringan kasus-kasus pelayanan



Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

rawat inap dalam hal kenyamanan tempat pelayanan sarana dan prasarana maka data yang diperoleh dari jawaban responden yang menyatakan 80% baik (berkualitas), dan jawaban responden yang menyatakan 20% cukup baik (cukup berkualitas). Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Masyarakat dilihat dari Aspek Tangible (Berwujud) pada Puskesmas Tanta dalam menyelenggarakan kasus-kasus pelayanan rawat inap dikategorikan “sangat berkualitas” dengan presentase 80%.

c) Menyelenggarakan pelayanan informasi medis darurat Kualitas Pelayanan Masyarakat dilihat dari Aspek Tangible (Berwujud) pada Puskesmas Tanta dalam menyelenggarakan pelayanan informasi medis yakni dengan memberikan penyuluhan terhadap masyarakat tentang pelayanan keadaan medis darurat serta menyediakan sarana dan prasarana yang nyaman bagi masyarakat. Dari data yang diperoleh maka jawaban responden yang menyatakan 50% baik (berkualitas), jawaban

responden yang menyatakan 50,46.7% cukup baik (cukup berkualitas), dan jawaban responden yang menyatakan 3.3% kurang baik (tidak berkualitas). Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Masyarakat dilihat dari Aspek Tangible (Berwujud) pada Puskesmas Tanta dalam hal kenyamanan tempat penyelenggaraan informasi medis darurat adalah “cukup berkualitas” dengan presentase 50%.

3. Kedisiplinan petugas/ aparaturnya dalam melakukan pelayanan

a) Menyelenggarakan pelayanan gawat darurat. Kualitas Pelayanan Masyarakat dilihat dari Aspek Tangible (Berwujud) pada Puskesmas Tanta dalam menyelenggarakan pelayanan gawat darurat yakni dengan sikap petugas yang disiplin dalam menangani setiap pasien agar tidak membuat pasien menunggu. Dari data yang diperoleh maka jawaban responden yang menyatakan 23.4% yang menyatakan baik (berkualitas), jawaban responden yang menyatakan 73.3% yang menyatakan cukup baik (cukup berkualitas) dan jawaban



Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

responden yang menyatakan 3.3% kurang baik (tidak berkualitas). Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Masyarakat dilihat dari Aspek Tangible (Berwujud) pada Puskesmas Tanta dalam hal penyelenggaraan pelayanan gawat darurat dikategorikan “berkualitas” dengan presentase 73.3%.

- b) Penyelenggarakan pelayanan penyaringan untuk kasus-kasus yang membutuhkan pelayanan rawat inap intensif Kualitas Pelayanan Masyarakat dilihat dari Aspek Tangible (Berwujud) pada Puskesmas Tanta dalam menyelenggarakan pelayanan pada kasus-kasus pelayanan rawat inap yakni dengan kedisiplinan petugas untuk melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan rawat inap. Dari data yang diperoleh maka jawaban responden yang menyatakan 76.7% baik (berkualitas), dan jawaban responden yang menyatakan 23.3% cukup baik (cukup berkualitas). Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan Masyarakat dilihat dari Aspek Tangible (Berwujud) pada

Puskesmas Tanta dalam hal menyelenggarakan pelayanan pada kasus-kasus rawat inap dengan kedisiplinan petugas dikategorikan “berkualitas” dengan presentase 76.7%.

- c) Penyelenggarakan pelayanan informasi medis darurat Kualitas Pelayanan Masyarakat dilihat dari Aspek Tangible (Berwujud) pada Puskesmas Tanta dalam memberikan pelayanan informasi medis dengan para petugas harus menyampaikan dengan sikap disiplin tentang informasi medis yang belum dimengerti oleh masyarakat. Dari data yang diperoleh maka jawaban responden yang menyatakan 20% baik (berkualitas), dan jawaban responden 80% yang menyatakan cukup baik (cukup berkualitas). Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Masyarakat dilihat dari Aspek Tangible (Berwujud) pada Puskesmas Tanta dalam menyelenggarakan pelayanan informasi medis dengan sikap disiplin oleh petugas dapat dikategorikan “sangat berkualitas” dengan presentas 80%.



Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

#### 4. Kemudahan proses dan akses layanan

- a) Menyelenggarakan pelayanan gawat darurat. Kualitas Pelayanan Masyarakat dilihat dari Aspek Tangible (Berwujud) pada Puskesmas Tanta dalam menyelenggarakan pelayanan gawat darurat dengan proses dan akses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat cukup mudah tidak terlalu berbelit-belit. Dari data yang diperoleh maka jawaban responden yang menyatakan 16.7% sangat mudah (sangat berkualitas), jawaban responden yang menyatakan 26.7% mudah (berkualitas) dan jawaban responden yang menyatakan 56.6% cukup mudah (cukup berkualitas). Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Masyarakat dilihat dari Aspek Tangible (Berwujud) pada Puskesmas Tanta dalam menyelenggarakan pelayanan gawat darurat dengan proses dan akses layanan yg diberikan kepada masyarakat dikategorikan “cukup berkualitas” dengan presentase 56.6%.
- b) Menyelenggarakan pelayanan penyaringan untuk kasus – kasus yang pelayanan membutuhkan rawat

inap intensif. Kualitas Pelayanan Masyarakat dilihat dari Aspek Tangible (Berwujud) pada Puskesmas Tanta dalam menyelenggarakan pelayanan kasus – kasus pada rawat inap dengan memudahkan setiap proses dan akses pelayanan yang diberikan kepada setiap pasien rawat inap. Dari data yang diperoleh jawaban responden yang menyatakan 80% baik (berkualitas), dan jawaban responden yang menyatakan 20% cukup baik (cukup berkualitas). Maka dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Masyarakat dilihat dari Aspek Tangible (Berwujud) pada Puskesmas Tanta dalam menyelenggarakan pelayanan penyaringan kasus yang membutuhkan rawat inap dengan memberikan proses dan akses pelayanan dengan presentase 80% dapat dikategorikan “sangat berkualitas”.

- c) Menyelenggarakan pelayanan informasi medis darurat. Kualitas Pelayanan Masyarakat dilihat dari Aspek Tangible (Berwujud) pada Puskesmas Tanta dalam menyelenggarakan pelayanan informasi



Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

medis darurat dengan proses dalam pemberian pelayanan informasi medis yang disampaikan kepada masyarakat bisa dilakukan dengan baik. Dari data yang diperoleh maka jawaban responden yang menyatakan 3.3% sangat baik (sangat berkualitas), jawaban responden yang menyatakan 30% baik (berkualitas), dan jawaban responden yang menyatakan 66.7% cukup baik (cukup berkualitas). Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Masyarakat dilihat dari Aspek Tangible (Berwujud) pada Puskesmas Tanta dalam menyelenggarakan pelayanan informasi media darurat dengan proses dan akses pelayanan dapat dikategorikan “berkualitas” dengan presentase 66.7%.

#### 5. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

a) Menyelenggarakan pelayanan gawat darurat. Kualitas Pelayanan Masyarakat dilihat dari Aspek Tangible (Berwujud) pada Puskesmas Tanta dalam hal menyelenggarakan pelayanan gawat darurat dengan penggunaan alat bantu yang digunakan oleh petugas. Dari data yang diperoleh jawaban responden yang menyatakan 40%

baik (berkualitas), jawaban responden yang menyatakan 53.3% cukup baik (cukup berkualitas), dan jawaban responden yang menyatakan 6.7% kurang baik (tidak berkualitas). Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Masyarakat dilihat dari Aspek Tangible (Berwujud) pada Puskesmas Tanta dalam menyelenggarakan pelayanan gawat darurat dengan penggunaan alat bantu pelayanan dikategorikan “cukup berkualitas” dengan presentase 53.3%.

b) Menyelenggarakan pelayanan penyalangan untuk kasus-kasus yang membutuhkan pelayanan rawat inap intensif. Kualitas Pelayanan Masyarakat dilihat dari Aspek Tangible (Berwujud) pada Puskesmas Tanta dalam hal menyelenggarakan pelayanan penyalangan kasus - kasus yang membutuhkan rawat inap intensif dengan cara alat bantu yang digunakan oleh setiap petugas mempermudah untuk menangani pasien. Dari data yang diperoleh maka jawaban responden yang menyatakan 6.7% lengkap (berkualitas), jawaban responden



Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

yang menyatakan 3.3% cukup lengkap (cukup berkualitas), jawaban responden yang menyatakan 46.7% kurang lengkap (tidak berkualitas) dan jawaban responden yang menyatakan 43.3% tidak lengkap (sangat tidak berkualitas). Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan penyelenggaraan pelayanan penyaringan kasus-kasus rawat inap dengan menggunakan alat bantu pelayanan dikategorikan “cukup berkualitas” dengan presentase 46.7%.

- c) Penyelenggarakan pelayanan informasi medis darurat. Kualitas Pelayanan Masyarakat dilihat dari Aspek Tangible (Berwujud) pada Puskesmas Tanta dalam menyelenggarakan pelayanan informasi medis dengan penggunaan alat bantu yang digunakan agar penyampaian informasi medis terhadap masyarakat dapat dipahami. Dari data yang diperoleh makan jawaban responden yang menyatakan 3.3% yang menyatakan sangat baik (sangat berkualitas), jawaban responden yang menyatakan 56.7% baik

(berkualitas), dan jawaban responden yang menyatakan 40% cukup baik (cukup berkualitas). Dari penjelasan diatas dapat di-simpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Masyarakat dilihat dari Aspek Tangible (Berwujud) pada Puskesmas Tanta dalam menyelenggarakan pelayanan informasi medis dengan menggunakan alat bantu pelayanan informasi di-kategorikan “cukup berkualitas” dengan presentase 56.7%. (Arikunto, 2005)

### **Faktor Penghambat**

Faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan yaitu 1. Tidak tahu apa harapan masyarakat, 2. Pemberian ukuran yang salah, 3. Keliru pada penampilan diri, dan 4. Membuat janji terlalu berlebihan bahwa tidak mempengaruhi karena dari jawaban masyarakat yang menyatakan sangat berkualitas dengan presentase 10.8%, jawaban responden yang menyatakan berkualitas dengan presentase 60.7%, dan jawaban responden yang menyatakan cukup berkualitas dengan presentase 28.5%.

### **PENUTUP**

### **Kesimpulan**





Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan mengenai Kualitas Pelayanan Masyarakat di lihat dari aspek Tangible (Berwujud) pada Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong bahwa dapat dikategorikan “cukup berkualitas”.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan agar kesadaran terhadap tugas dan tanggung jawabnya perlu ditingkatkan.
2. Mekanisme dan prosedur kerja agar berjalan sebagaimana mestinya perlu ditata dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhsanu, I. R. (2008). Pelayanan Puskesmas.
- Arikunto. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Sagung Seto.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mu'rifah. (2007). *Materi Pokok Pendidikan Kesehatan*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Suprpto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Jogja: Andi.

## Undang-Undang

- Departemen Kesehatan RI, 2009. Pelayanan Puskesmas
- KEPMENPAN No.63 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang No. (No.25, 2009)25 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik