

Analisis Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Sukalarang Kabupaten Sukabumi

Annisa Nurdini¹, Arief Firman²

^{1,2}Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Sukabumi

¹ annisanurdini19@gmail.com, ² elzuhairy@polteksmi.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Puskesmas Sukalarang Kabupaten Sukabumi, dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan mengetahui kendala apa saja yang ditemukan serta solusi yang diberikan oleh pihak puskesmas. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam proses penelitian Tugas Akhir ini antara lain observasi, wawancara, dan penyebaran angket/kuesioner menggunakan data primer berupa daftar pernyataan yang disebar kepada 97 responden yang merupakan pasien Puskesmas Sukalarang yang dipilih secara acak atau *random sampling*. Untuk menguji kuesioner dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terlebih dahulu untuk mengetahui kelayakan kuesioner tersebut untuk dijadikan alat penelitian. Hasil data kemudian dianalisis lebih lanjut, dan pernyataan diklasifikasi berdasarkan 5 dimensi yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Hasilnya menunjukkan bahwa dari 5 dimensi tersebut secara keseluruhan dapat dikategorikan cukup baik (puas), namun yang paling berpengaruh pada variabel kualitas pelayanan *Tangible* (Berwujud), dan *Assurance* (Jaminan) dengan keseluruhan jawaban responden menyatakan setuju (puas). Maka dengan demikian, tingkat kualitas pelayanan pasien pada Puskesmas Sukalarang dilihat dari keseluruhan dimensi dapat dikategorikan cukup baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pusat kesehatan

I. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan investasi penting untuk mendukung pembangunan ekonomi serta memiliki peran penting dalam upaya penanggulangan kependudukan lainnya seperti kemiskinan, karena suatu negara tanpa penduduk yang sehat tidak akan mungkin dapat membangun negaranya sendiri. Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting untuk meningkatkan taraf sehat dari penduduk itu sendiri. Upaya pemerintah dalam mendukung pencapaian pembangunan kesehatan menyediakan beberapa sarana/fasilitas kesehatan beserta tenaga kesehatannya. Salah satu fasilitas kesehatan yang dimanfaatkan masyarakat adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Puskesmas Sukalarang merupakan salah satu pusat kesehatan masyarakat yang berada di Kabupaten Sukabumi. Dengan dilatarbelakangi adanya fakta yang menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Sukalarang Kabupaten Sukabumi dalam menjalankan tugas memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat belum mencapai tujuan yang

diinginkan, secara umum masih terdapat banyak kelemahan, meskipun Puskesmas Sukalarang Kabupaten Sukabumi berusaha melayani dengan baik sesuai dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan, namun pada kenyataan menunjukkan masih terdapat ketidakpuasan pasien atas pelayanan kesehatan puskesmas yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat.

Puskesmas Sukalarang Kabupaten Sukabumi dapat mengukur kualitas layanan kesehatan dari para pasien melalui umpan balik terhadap apa yang diterima atau bagaimana layanan kesehatan yang didapatkan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas layanan. Berdasarkan hal tersebut di atas, penelitian terhadap kualitas layanan kesehatan puskesmas perlu dilakukan, agar pelayanan yang kurang optimal dapat diperbaiki dan pelayanan dengan nilai mutu terbaik dapat dipertahankan. Maka oleh sebab itu mendorong penulis untuk mengangkat judul Tugas Akhir mengenai “Analisis

Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Sukalarang Kabupaten Sukabumi”.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Fitzsimmons dalam Mulyadi, Gedeona, dan Afandi (2016:35) menyatakan bahwa pelayanan adalah proses yang diciptakan dan digunakan secara atau hampir simultan oleh penyelenggara layanan.

Dalam Mukarom dan Laksana (2015:80), Gronroos menyatakan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Goetsch dan Davis dalam Mukarom dan Laksana (2016:221) menyatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam Hayat (2017:21) mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan teori menurut Fitzsimmons dalam Mulyadi, Gedeona, dan Afandi (2016:66) menyebutkan bahwa dimensi pelayanan publik yang dijelaskan secara teoritis dapat dijelaskan sebagai berikut : 1. Berwujud (*Tangible*) yaitu penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lain seperti peralatan yang menunjang pelayanan publik. 2. Keandalan (*Reliability*) yakni kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah disajikan kepada konsumen/ pelanggan. 3. Respon/ketanggapan (*Responsiveness*) kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. 4. Jaminan (*Assurance*) pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. 5. Empati (*Empathy*) yaitu kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Metode Penelitian Deskriptif, Kualitatif dengan pendekatan Kuantitatif yaitu pencarian data dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep/teori yang digunakan yang kemudian data tersebut dihitung dan hasilnya diuraikan sedemikian mungkin.

Teknik Pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu dengan menggunakan teknik-teknik sebagai berikut :

- a. Penelitian Lapangan (*Field Research*)
Penelitian dilakukan dengan meneliti secara langsung ke Puskesmas untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian, dan metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab antar penulis dengan pihak dari puskesmas.
- b. Pengamatan (*Observation*)
Merupakan cara memperoleh data dengan secara langsung pada objek dalam menyusun Tugas Akhir.
- c. Wawancara (*Interview*)
Merupakan metode pengumpulan data dengan tanya jawab antar penulis dengan pihak dari Puskesmas.
- d. Angket (*Questioner*)
Merupakan pengumpulan data melalui daftar pernyataan kepada pasien dengan cara menyebarkan secara langsung kepada pihak terkait, guna mengetahui sejauh mana kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas Sukalarang.
- e. Studi Pustaka (*Library Research*)
Merupakan metode pengumpulan data melalui sumber-sumber tertulis dari buku-buku dalam penulisan Tugas Akhir.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kendala Yang Ditemukan Dalam Kualitas Pelayanan Puskesmas Sulakarang

Dalam menjalankan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan kesehatan Puskesmas Sukalarang Kabupaten Sukabumi tentunya terdapat beberapa kendala yang ditemukan :

Petama ketidak lengkapan alat-alat medis, hal ini yang menjadi salah satu kendala saat proses pelayanan pada Puskesmas Sukalarang Kabupaten Sukabumi, seperti kurangnya kursi pada ruang tunggu, dan alat penunjang tindakan medis yang

masih kurang lengkap sehingga masih banyak pasien yang harus dirujuk.

Kedua masih lambatnya proses pelayanan, hal ini yang sering dikeluhkan oleh pengguna layanan kesehatan (pasien) Puskesmas Sukalarang Kabupaten Sukabumi dikarenakan kurang lengkapnya alat penunjang pelayanan kesehatan dan kurang seimbangnya antara jumlah petugas puskesmas dengan jumlah pasien yang datang sehingga proses pelayanan berjalan lambat. Dan keempat kurang tanggapnya petugas administrasi.

B. Solusi Untuk Mengatasi Kendala Dalam Kualitas Pelayanan Puskesmas Sukalarang

Dalam pemberian pelayanan tentu saja Puskesmas Sukalarang Kabupaten Sukabumi harus meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien. Agar pelayanan berjalan dengan baik maka diberikan penyelesaian untuk mengatasi kendala-kendala yang muncul pada proses pelayanan tersebut, yaitu : secara bertahap setiap bulan dan setiap tahun pada saat perubahan anggaran dari pemerintah, puskesmas melakukan pemenuhan kebutuhan alat kesehatan, infrastruktur, serta perbaikan manajemen, penambahan karyawan, penambahan ruangan tempat pelayanan, dan kepala tata usaha melakukan monitoring kinerja karyawan setiap 1 minggu sekali serta melakukan pelatihan KIE (Komunikasi, Informasi, dan Edukasi) oleh kepala puskesmas sukalarang setiap 6 bulan sekali.

V. KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

Pertama tingkat kualitas pelayanan pada Puskesmas Sukalarang Kabupaten Sukabumi dari keseluruhan dimensi menurut Fitzsimmons dapat dikategorikan baik, namun yang paling berpengaruh pada variabel kualitas pelayanan *Tangible* (Berwujud), dan *Assurance* (Jaminan), dengan

keseluruhan jawaban responden menyatakan setuju (puas).

Kedua kendala yang ditemukan dalam pelayanan pada Puskesmas Sukalarang adalah ketidaklengkapan alat-alat medis, masih lambatnya proses pelayanan, dan kurang tanggapnya petugas administrasi.

Ketiga penyelesaian masalah yang ditemukan dalam pelayanan pada Puskesmas Sukalarang yaitu secara bertahap setiap bulan dan setiap tahun pada saat perubahan anggaran dari pemerintah, puskesmas melakukan pemenuhan kebutuhan alat kesehatan, infrastruktur, dan perbaikan manajemen, serta menambah karyawan, menambah ruangan tempat pelayanan, dan kepala tata usaha melakukan monitoring kinerja karyawan setiap 1 minggu sekali kepada petugas administrasi, dan melakukan pelatihan KIE (Komunikasi, Informasi, dan Edukasi) kepada petugas medis oleh kepala puskesmas sukalarang setiap 6 bulan sekali.

B. Saran

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

Pertama menambah fasilitas penunjang pelayanan, khususnya menambah kursi pada ruang tunggu untuk mengantisipasi saat terjadinya antrian panjang, dan menambah ruangan/bangunan tempat pelayanan;

Kedua sisediaknya papan informasi pada setiap ruangan pelayanan kesehatan agar pasien tidak merasa kebingungan saat akan mencari informasi;

Ketiga menambah loket pendaftaran sekaligus menambah petugas administrasi guna mempercepat proses pelayanan;

Keempat disediakan kotak saran untuk bahan evaluasi guna meningkatkan kualitas pelayanan pada Puskesmas Sukalarang;

Kelima diadakannya penilaian khusus evaluasi kinerja para petugas Puskesmas Sukalarang untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Puskesmas Sukalarang.

Prosiding SEMNASTERA (Seminar Nasional Teknologi dan Riset Terapan)
Politeknik Sukabumi, 21 September 2019

Tabel 1
Hasil Analisis Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Sukalarang

No	Pernyataan	Kategori					Jumlah
		STS	TS	KS	S	SS	
Berwujud (Tangible)							
Indikator Penampilan Petugas							
1	Petugas Puskesmas berpenampilan rapi dan bersih dalam melayani pasien			4	67	26	97
Persentase				4 %	69%	27%	100%
Indikator Kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan							
2	Puskesmas memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman		4	24	56	13	97
Persentase			4%	25%	58%	13%	100%
Indikator Perlengkapan alat penunjang pelayanan							
3	Puskesmas memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau			6	58	33	97
Persentase				6%	60%	34%	100%
4	Puskesmas memiliki lahan parkir yang memadai			7	65	25	97
Persentase				7%	67%	26%	100%
5	Puskesmas mempunyai peralatan medis yang cukup lengkap		23	41	33		97
Persentase			24%	42%	34%		100%
Kehandalan (Reliability)							
Indikator Ketepatan dalam memberikan pelayanan							
6	Petugas Puskesmas selalu memberikan pelayanan tepat waktu sesuai yang diharapkan	1	42	28	26		97
Persentase		1%	43%	29%	27%		100%
7	Tenaga medis selalu tepat dalam menangani pasien			30	58	9	97
Persentase				31%	60%	9%	100%
Indikator Kemampuan dan keterampilan pegawai							
8	Tenaga medis mempunyai kemampuan dan keterampilan dalam menggunakan alat bantu dengan benar saat menangani pasien			8	76	13	97
Persentase				8%	78%	14%	100%
Ketanggapan (Responsiviness)							
Indikator Kecepatan dalam pelayanan							
9	Petugas Puskesmas selalu cepat dalam memberikan pelayanan administrasi	1	39	38	18	1	97
Persentase		1%	40%	39%	19%	1%	100%
Indikator Cepat tanggap merespon permintaan pelayanan							
10	Petugas administrasi selalu cepat tanggap dalam melayani permintaan pasien	3	38	35	21		97
Persentase		3%	39%	36%	22%		100%
11	Petugas medis selalu merespon semua keluhan yang diderita pasien	1	16	31	45	4	97
Persentase		1%	17%	32%	46%	4%	100%

Prosiding SEMNASTERA (Seminar Nasional Teknologi dan Riset Terapan)

Politeknik Sukabumi, 21 September 2019

12	Petugas medis selalu melakukan tindakan secara cepat dan tepat dalam menangani pasien		3	37	54	3	97
Persentase			3%	38%	56%	3%	100%
Indikator Petugas siap sedia							
13	Petugas medis selalu siap sedia untuk membantu pasien			25	63	9	97
Persentase				26%	65%	9%	100%
Jaminan (Assurance)							
Indikator Pengetahuan dan wawasan petugas							
14	Petugas medis mempunyai pengetahuan dan wawasan luas saat memberikan pelayanan yang menjamin kesehatan pasien			8	63	26	97
Persentase				8%	65%	27%	100%
Indikator Kepercayaan diri dari pemberi layanan							
15	Petugas medis selalu melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman			16	76	5	97
Persentase				17%	78%	5%	100%
Indikator Kesopan santunan dan keramahan petugas							
16	Petugas medis selalu bersikap sopan dalam memberikan pelayanan kepada pasien			19	76	2	97
Persentase				20%	78%	2%	100%
17	Petugas medis bersikap ramah dalam memberikan pelayanan			23	72	2	97
Persentase				24%	74%	2%	100%
18	Petugas administrasi selalu bersikap sopan dalam memberikan pelayanan kepada pasien			28	67	2	97
Persentase				29%	69%	2%	100%
19	Petugas administrasi selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan			27	68	2	97
Persentase				28%	70%	2%	100%
Empati (Empathy)							
Indikator Mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen							
20	Petugas medis selalu mendahulukan kepentingan pasien dalam proses pelayanan			32	62	3	97
Persentase				33%	64%	3	100%
21	Petugas medis selalu memahami setiap keluhan yang diderita pasien dan memberikan penanganan sampai tuntas			29	66	2	97
Persentase				30%	68%	2%	100%
Indikator Memberikan pelayanan yang baik							
22	Petugas medis selalu memberikan pelayanan yang baik saat menangani pasien			27	69	1	97
Persentase				28%	71%	1%	100%
23	Petugas administrasi selalu mendahulukan kepentingan pasien dalam proses pelayanan		10	45	41	1	97
Persentase			11%	46%	42%	1%	100%
24	Petugas administrasi selalu			37	58	2	97

Prosiding SEMNASTERA (Seminar Nasional Teknologi dan Riset Terapan)
Politeknik Sukabumi, 21 September 2019

	memberikan pelayanan yang baik saat proses pelayanan administrasi						
Persentase				38%	60%	2%	100%

Sumber : Hasil Olah Data, 2019

REFERENSI

- Adam, Muhammad, “Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Aplikasi”, Bandung: ALFABETA cv, 2015.
- Alma, H. Buchari., “Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa”. Bandung: ALFABETA, cv, 2018.
- Ginting, Nembah F. Hartimbul., “Manajemen Pemasaran”, Margahayu Permai, Bandung: CV YRAMA WIDYA, 2015.
- Hardiyansyah, “Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya”, Yogyakarta: GAVA MEDIA. 2018.
- Hasibuan, Malayu, S.P., “Manajemen Sumber Daya Manusia”, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017.
- Hayat, "Manajemen Pelayanan Publik", Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA, 2017.
- Herlambang, Susatyo., “Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit”, Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2016.
- Karyoto, “Dasar-Dasar Manajemen”, Yogyakarta: CV Andi, 2016.
- Kasmir, “Manajemen Sumber Daya Manusia”, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016.
- Mukarom, Zaenal & Laksana, Muhibudin Wijaya., “Manajemen Pelayanan Publik”, Bandung: CV PUSTAKA SETIA, 2015.
- Mukarom, Zaenal & Laksana, Muhibudin Wijaya., “Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance”, Bandung: CV PUSTAKA SETIA, 2016.
- Mulyadi, Deddy, Hendrikus, T. Gedeona & Muhammad, Nur Afandi., “Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik”, Bandung: ALFABETA, cv, 2016.
- Priansa Donni Juni, Agus Garnida., “Manajemen Perkantoran, Efektif, Efisien, dan Profesional”, Bandung: ALFABETA cv, 2015.
- Priansa, Donni Junni., “Perilaku Konsumen, Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer”, Bandung: ALFABETA cv, 2017.
- Sinambela, Lijan Poltak., “Manajemen Sumber Daya Manusia”, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017.
- Sujarweni, Wiratma., “Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi”. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- Sujarweni, Wiratma., “Panduan Penelitian Kebidanan dengan SPSS”, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014.