



JURNAL ISIP VOICE

Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Available online at <https://journal.bengkuluinstitute.com/index.php/fisipvoice>

Vol. 1 No. 2, July-Desember 2022, pages: 79-86

ISSN: 2963-1874

<http://dx.doi.org/10.58222/fisipvoice.v1i2.186>

Quality of Health Services at Muara Tiga Village Health Center, Mulak Ulu District, Lahat District

Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Desa Muara Tiga Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat



Ela Peranika^a
Ike Apriani^b
Muhammad Anshori DM^c

Article history:

Submitted: 02-08-2022

Revised: 29-08-2022

Accepted: 02-12-2022

Keywords:

Reliability, Responsiveness,
Assurance, Empathy, Tangibles

Abstract

This study entitled Quality of Health Services at the Muara Tiga Village Health Center, Mulak Ulu District, Lahat District. The purpose of this study was to determine the quality of health services at the Muara Tiga Village Health Center, Mulak Ulu District, Lahat Regency referring to Zeithaml's theory in Ratminto and Winarsih (2005:175-176), which states that to evaluate the quality of public services, people generally use five (5) dimensions, namely reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), empathy (empathy), and tangible (physical evidence). This study uses a qualitative descriptive research type with inductive data analysis and uses research informants consisting of functional officials assigned to provide services at the Muara Tiga Village Health Center; administrative staff at the Muara Tiga Village Health Center; and community users of health services at the Muara Tiga Village Health Center as primary data sources. The technique used by researchers is descriptive data analysis, with the results of the study showing that: (1) The quality of health services at the Muara Tiga Village Health Center seen from the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence is under community expectations.

Keywords: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles

^a Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Terbuka, Indonesia

^b Pemerintah Kabupaten Lahat, Sumatera Selatan, Indonesia

^c Pemerintah Kabupaten Lahat, Sumatera Selatan, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini berjudul Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Desa Muara Tiga Kecamatan Mulak Ulu kabupaten Lahat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Muara Tiga Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat mengacu pada teori Zeithaml dalam Ratminto dan Winarsih (2005:175-176), yang menyatakan bahwa untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik, masyarakat umumnya menggunakan lima (5) dimensi, yaitu reabilitas (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibel (bukti fisik). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan induktif analisis data dan menggunakan narasumber penelitian yang terdiri dari pejabat fungsional yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan di Puskesmas Desa Muara Tiga; staf administrasi di Puskesmas Desa Muara Tiga; dan masyarakat pengguna pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Muara Tiga sebagai sumber data primer. Teknik yang digunakan peneliti adalah analisis data deskriptif, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Muara Tiga dilihat dari dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik telah sesuai dengan harapan masyarakat.

Kata kunci: *Reliabilitas, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles*

JURNAL ISIP VOICE Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ©2022.

This is an open access article under the CC BY-NC-SA license

(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).

Corresponding author:

Ela Peranika

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Terbuka, Indonesia

Email address: elaperanika9@gmail.com

1Pendahuluan

Pusat Kesehatan Masyarakat yang di singkat dengan Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Triyanto et al., 2021). Puskesmas dipimpin oleh seorang kepala Puskesmas yang bertanggung jawab kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.

Puskesmas sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan publik dalam bidang kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasien sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Secara umum pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan). Mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dicanangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri sehingga tercipta kualitas pelayanan yang baik.

Pelayanan kesehatan mempunyai dua fungsi, yaitu fungsi pelayanan publik dan fungsi pelayanan klinis atau medikal. Indikasi kualitas pelayanan di puskesmas dapat tercermin dari persepsi pasien atas layanan kesehatan yang diterima (Angkasa et al., 2022). Dari persepsi ini, pasien dapat memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dalam rangka pemenuhan keperluan.

Kualitas dan kepuasan pelayanan di puskesmas merupakan permasalahan penting dan saling berhubungan. Puskesmas sebagai lembaga yang menyediakan layanan kesehatan perlu memiliki SDM yang mampu memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat, karena kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas oleh pasien ditentukan oleh kenyataan jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.

Berdasarkan latar belakang yang telah di kemukakan diatas, dapat di rumuskan permasalahan dari penulisan karya ilmiah ini yaitu:

Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Muara Tiga Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat?

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Muara Tiga Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat.

2Metodologi Penelitian

Metode penelitian dalam karya tulis ilmiah ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu suatu metode penelitian yang berlandaskan filsafat postpositivisme yang biasa digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci dan melakukan melukiskan suatu keadaan secara objektif atau berdasarkan fakta-fakta yang tampak.

Keseluruhan narasumber dalam penelitian ini adalah sebanyak 9 (sembilan) orang informan penelitian, terdiri dari: (1) Petugas fungsional yang bertugas memberikan pelayanan, sebanyak 2 orang; (2) Pegawai bagian administrasi pada Puskesmas Desa Muara Tiga Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat, sebanyak 2 orang; dan (3) Masyarakat pengguna layanan yang datang berkunjung untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Desa Muara Tiga Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat, sebanyak 5 orang.

*Quality of Health Services at Muara Tiga...
(Peranika,ela et al)*

Teknik analisis data yang peneliti gunakan adalah analisis data deskriptif, karena penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Muara Tiga Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat. Menurut (Arikunto & Jabar, 2004) metode analisis deskriptif merupakan penelitian bukan eksperimen, karena tidak dimaksudkan untuk mengetahui akibat dari suatu perlakuan. Melalui penelitian deskriptif peneliti hanya bermaksud menggambarkan (mendeskripsikan) atau menerangkan gejala yang sedang terjadi.

3 Hasil dan Pembahasan

Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Desa Muara Tiga Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten

Lahat

Berkaitan dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Muara Tiga Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat, kualitas pelayanan (service quality) kesehatan yang diberikan oleh aparatur kesehatan kepada masyarakat apabila sekurang-kurangnya sama dengan harapan masyarakat akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Akan tetapi, apabila kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan petugas kesehatan tidak sesuai dengan harapan masyarakat maka masyarakat akan merasa kecewa atas pelayanan kesehatan tersebut.

Sehubungan dengan kualitas pelayanan, secara teoritis Zeithaml, dalam (Triyanto & Efendi, 2019) memberikan penjelasan bahwa terdapat lima faktor untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

a. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Reliability (kehandalan) dalam konteks pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Muara Tiga Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat adalah kemampuan aparatur kesehatan di Puskesmas Muara Tiga Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang dijanjikan kepada masyarakat secara akurat dan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan dan diharapkan oleh masyarakat.

Dimensi ini dapat dilihat dari indikator seperti kemauan dan kejujuran aparatur kesehatan dalam memberikan layanan, kecepatan aparatur kesehatan dalam memberikan proses layanan kepada masyarakat yang dilayani, keadilan aparatur kesehatan dalam memberikan layanan kepada setiap masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan di Puskesmas Muara Tiga Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat, kemudahan prosedur pelayanan, dan kesesuaian prosedur dengan jenis pelayanan yang diminta masyarakat.

Berdasarkan pada keseluruhan hasil pemaparan penelitian, maka peneliti dapat memberikan sebuah kesimpulan bahwa kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga bila dilihat dari dimensi *reliability* (kehandalan) sudah terlaksana sesuai dengan harapan masyarakat, dimana petugas kesehatan dapat menyelenggarakan layanan kesehatan yang dijanjikan kepada masyarakat secara akurat dan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan serta diharapkan oleh masyarakat.

b. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) dalam konteks layanan kesehatan di Puskesmas Desa Muara Tiga Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat berkaitan dengan tingkat ketanggapan aparatur kesehatan dalam memahami aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang dilayani serta memberikan respon atas aspirasi dan kebutuhan tersebut. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) ini dapat dilihat dari kemampuan aparatur kesehatan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul dari layanan kesehatan yang diberikan, kemampuan aparatur kesehatan cepat tanggap menyelesaikan keluhan yang disampaikan masyarakat, dan kemampuan aparatur kesehatan dalam pemberian layanan kesehatan di Puskesmas Desa Muara Tiga Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat kepada masyarakat.

Berdasarkan pada keseluruhan hasil pemaparan penelitian, maka peneliti dapat memberikan sebuah kesimpulan bahwa kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga bila dilihat dari dimensi *responsiveness* (daya tanggap) sudah terlaksana sesuai harapan masyarakat, dimana petugas kesehatan memiliki ketanggapan dalam memahami aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang dilayani serta memberikan respon atas aspirasi dan kebutuhan tersebut.

c. Dimensi Assurance (Jaminan)

Assurance (jaminan) dalam konteks layanan kesehatan di Puskesmas Desa Muara Tiga Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat berkaitan dengan garansi terhadap produk layanan kesehatan yang diberikan pada masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kapastian akan layanan kesehatan yang baik dan bermutu. Dimensi *assurance* (jaminan) ini dapat dilihat dari jaminan akan pemrosesan berkas, jaminan terhadap kepastian biaya sesuai ketentuan, jaminan biaya layanan kesehatan sesuai dengan standar layanan kesehatan dalam menyelesaikan layanan kesehatan tepat waktu, dan jaminan penyelesaian atas keluhan pemohon.

Berdasarkan pada keseluruhan hasil pemaparan penelitian, maka peneliti dapat memberikan sebuah kesimpulan bahwa kualitas layanan kesehatan di Desa Muara Tiga Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat bila dilihat dari dimensi *assurance* (jaminan) sudah terlaksana sesuai dengan harapan masyarakat, dimana aparatur kesehatan mampu memberikan garansi kepada masyarakat terhadap produk layanan kesehatan di Puskesmas Desa Muara Tiga Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat yang diberikan sehingga masyarakat mendapatkan kepastian akan layanan kesehatan yang baik dan bermutu.

d. Dimensi Empathy (Empati)

Empathy (Empati) dalam konteks layanan kesehatan di Puskesmas Desa Muara Tiga Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat berkaitan perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh aparatur kesehatan di Puskesmas Desa Muara Tiga Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat kepada masyarakat yang dilayani, sehingga tercipta suasana yang harmonis dan saling pengertian antara pihak yang melayani dengan yang dilayani. Dimensi empathy

(empati) dapat dilihat dari keramahan pegawai dalam proses layanan kesehatan dan kemudahan untuk dihubungi oleh masyarakat dalam memberikan layanan kesehatan.

Berdasarkan pada keseluruhan hasil pemaparan penelitian, maka peneliti dapat memberikan sebuah kesimpulan bahwa kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Desa Muara Tiga Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat bila dilihat dari dimensi *empathy* (empati) sudah terlaksana sesuai dengan harapan masyarakat, dimana aparatur kesehatan memberikan perlakuan atau perhatian pribadi kepada masyarakat yang dilayani, sehingga tercipta suasana yang harmonis dan saling pengertian antara pihak yang melayani dengan yang dilayani, meskipun disini lain masih ada pula kekurangan-kekurangan yang perlu dibenahi. Sikap *empathy* (empati) petugas kesehatan atas layanan kesehatan yang diberikan pada masyarakat yang sesuai dengan harapan masyarakat, terlihat pada keramahan pegawai dalam proses layanan pemeriksaan kesehatan dan kemudahan untuk dihubungi oleh masyarakat dalam memberikan layanan kesehatan.

e. Dimensi *Tangibles* (Bukti Langsung)

Dimensi *Tangibles* (bukti langsung) dalam konteks layanan kesehatan di Puskesmas Desa Muara Tiga Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat berkaitan dengan hal-hal yang bersifat fisik yang ada di Puskesmas Desa Muara Tiga Kecamatan Mulak Ulu yang dapat mendukung penyelenggaraan layanan kesehatan yang diberikan oleh aparatur kesehatan kepada masyarakat. Dimensi *tangibles* (bukti langsung) dapat dilihat atau diamati dari fasilitas dan interior puskesmas yang ada, kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu pelayanan, jumlah pegawai atau petugas yang melayani masyarakat, dan penampilan/kerapihan pegawai dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan pada keseluruhan hasil pemaparan penelitian, maka peneliti dapat memberikan sebuah kesimpulan bahwa kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Desa Muara Tiga Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat bila dilihat dari dimensi *tangibles* (bukti langsung) sudah sepenuhnya terlaksana sesuai dengan harapan masyarakat, dimana hal-hal lain yang bersifat fisik yang ada di Puskesmas Desa Muara Tiga Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat sudah sepenuhnya dapat mendukung penyelenggaraan layanan kesehatan yang diberikan oleh aparatur kesehatan kepada masyarakat.

4Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Desa Muara Tiga Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat secara komprehensif (menyeluruh) sudah sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Kualitas layanan administrasi yang dinilai telah sesuai dengan harapan masyarakat terlihat pada dimensi: 1) *reliability* (kehandalan), dimana petugas kesehatan dapat menyelenggarakan layanan kesehatan yang dijanjikan kepada masyarakat secara akurat dan

sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan dan diharapkan oleh masyarakat; 2) *responsiveness* (daya tanggap), dimana petugas kesehatan memiliki ketanggapan dalam memahami aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang dilayani serta memberikan respon atas aspirasi dan kebutuhan tersebut; dan 3) *Empathy* (empati), dimana petugas kesehatan memberikan perlakuan atau perhatian pribadi kepada masyarakat yang dilayani, sehingga tercipta suasana harmonis dan saling pengertian antara yang melayani dengan yang dilayani.

4) *assurance* (jaminan), dimana petugas kesehatan sudah sepenuhnya mampu memberikan garansi kepada masyarakat terhadap produk layanan kesehatan yang diberikan sehingga masyarakat mendapatkan kepastian akan pelayanan yang baik dan bermutu; dan 5) *tangibles* (bukti langsung), dimana hal-hal lain yang bersifat fisik yang ada di Puskesmas Desa Muara Tiga Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat sudah sepenuhnya dapat mendukung penyelenggaraan layanan kesehatan yang diberikan oleh aparat kelurahan kepada masyarakat.

Saran

Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Desa Muara Tiga Kecamatan Mulak Ulu Kabupaten Lahat lebih ditingkatkan lagi meskipun sudah baik namun alangkah baiknya jika lebih ditingkatkan. Dan bagi pembaca karya tulis ini penulis memohon kritik dan saran yang membangun agar bisa menjadi lebih baik lagi.

5 Daftar Pustaka

- Angkasa, Z., Alexsander, Harmiati, Purnawan, H., & Parwito. (2022). *Analysis of Community Participation in Maritime Tourism Productivity Development Based on Social Capital (Study in Padang Betuah Village , Pondok Kelapa District , Central Bengkulu Regency) Analisis Partisipasi Masyarakat Dalam Pengembangan Produktivita*. 1(1), 7–12.
- Arikunto, S., & Jabar, C. S. A. (2004). *Evaluasi Program Pendidikan*. Bumi Aksara.
http://ckd.vacloud.us/rooms/kidney-info/topics/how-to-protect-your-kidneys/#slide_2
- Pelayanan Publik id. (2020, 6 Juni). *Pengertian Puskesmas, Tugas, Fungsi dan Keegiatannya*.
Diperoleh 25 November 2021 dari
<https://pelayananpublik.id/2020/06/06/pengertian-puskesmas-tugas-fungsi-dan-kegiatannya/>
- Repository. *Konsep Pelayanan Publik*. Diperoleh 26 November 2021 dari
<http://repository.uin-suska.ac.id>
- Triyanto, D., & Efendi, S. (2019). Analisis Penerapan Elektronik Kesehatan (E-Kes) di Puskesmas Rawat Inap Kota Bengkulu. *Jurnal Administrasi Publik : Public Admnistration Journal*, 9(2), 158–165.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31289/jap.v9i2.2901>
- Triyanto, D., Purnawan, H., Saputra, B., Padang, U. N., Governance, G., Publik, P., Bengkulu, K., Governance, G., Service, P., & City, B. (2021). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu Application of Good Governance Principles in Public Services At the Betungan

Community Health Center , Bengkulu City. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi.*