

# KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KALIPUCANG KABUPATEN PANGANDARAN

**Dewi Reza Hayatunnufus**

*Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia*

E-mail : dewirezahayatunnufis@gmail.com

## ABSTRAK

*Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kalipucang Kabupaten Pangandaran belum dilaksanakan dengan optimal, dikarenakan masih ditemukan beberapa indikator permasalahan diantaranya : 1) Lambat dan kurang tanggapnya pegawai puskesmas dalam memberikan penanganan kepada masyarakat. seperti kurangnya kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan, kecermatan petugas dalam melayani pelanggan dan pegawai kurang mampu untuk menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. 2) Jarangnya dilakukan bimbingan, kurang profesionalisme pegawai, rendahnya kemampuan sumber daya manusia, kurangnya pengalaman, adanya sikap mendahulukan kepentingan pribadi daripada masyarakat , jarangnya pelaksanaan pengembangan SDM dan kurangnya keberanian untuk mencoba.. Metode yang digunakan ialah metode deskripsi kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dokumentasi , observasi,dan wawancara. Informan dalam penelitian ini terdiri dari 8 orang. Dari hasil penelitian diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kalipucang Kabupaten Pangandaran yang diukur dengan 5 dimensi dan terdiri dari 12 indikator, dimana terdapat 6 indikator yang belum berjalan dengan optimal diantaranya, kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan, kecermatan petugas dalam melakukan dalam melayani pelanggan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan, petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.*

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

## PENDAHULUAN

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di tiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni

Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut dengan Puskesmas.

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh,terpadu,merata, dapat diterima dan terjangkau oleh

masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan dibawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitative baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat.

Keberadaan puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu. Dengan adanya puskesmas setidaknya bisa menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau.

Secara umum pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif ( peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi ( pemulihan

kesehatan) dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan.

Namun dalam aktifitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas di Kalipucang Kabupaten Pangandaran masih terdapat kemungkinan ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat.

Ketidak puasan pelayanan dapat berasal dari kebersihan ruangan tunggu, kebersihan ruangan perawatan, dan kelalaian petugas dalam menangani keluhan pasien, hal ini dikarenakan daya tampung dari puskesmas ini sangat minim. Tidak bisa dipungkiri daya tampung berdampak pada antrian pasien yang akan mendapatkan pelayanan pada puskesmas sehingga kemungkinan untuk terjadinya nepotisme dalam pelayanan kesehatan sangat mungkin untuk terjadi. Permasalahan yang kemudian terjadi adalah membludaknya pasien yang akan datang berobat sedangkan puskesmas yang berada di Kalipucang Kabupaten Pangandaran kekurangan sumber daya manusia dalam menangani pasien, sehingga hal ini berdampak pada daya tanggap yang kurang maksimal dari pemberi layanan kepada pasien yang datang . Hal tersebut kemungkinan menjadi pengalaman yang mengecewakan bagi para pasien yang berobat di Puskesmas Kalipucang Kabupaten Pangandaran.

Puskesmas dapat mengukur kualitas pelayanan dari para pasien melalui umpan balik terhadap apa yang

di terima atau bagaimana pelayanan yang di dapatkan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan itu, penelitian terhadap kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kalipucang Kabupaten Pangandaran perlu dilakukan, agar pelayanan yang kurang optimal dapat di perbaiki dan pelayanan dengan nilai mutu terbaik dapat dipertahankan.

Dengan memperhatikan kondisi lapangan serta dukungan informasi yang peneliti dapatkan dari masyarakat Kabupaten Pangandaran, maka untuk menyingkapi kenyataan tersebut peneliti tertarik mengangkat permasalahan ini ke dalam penelitian ilmiah. Adapun judul yang diangkat: “Kualitas Pelayanan Kesehatan di Kalipucang Kabupaten Pangandaran”

Membicarakan tentang kualitas pelayanan, telah demikian banyak para ahli memberikan pendapatnya, misalnya menurut Goetsh dan Davis ( dalam Tjiptono,1996:51) mengartikan kualitas pelayanan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk , jasa,manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Tjiptono (1997:78) pelayanan yang terbaik,yaitu.”Melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong,serta profesional dan mampu”.

Begitu pula dengan hasil observasi awal yang dilakukan oleh

penulis, terlihat bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kalipucang Kabupaten Pangandaran masih belum maksimal, hal tersebut terlihat dari adanya indikator-indikator sebagai berikut:

1. Lambat dan kurang tanggapnya pegawai puskesmas dalam memberikan penanganan kepada masyarakat. Contoh dalam hal non medis dibagian administrasi pendaftaran, ada pasien yang ingin mendaftar melalui keluarga pasien, tetapi pegawainya tidak ada di tempat dalam jam kerja dengan terpaksa pihak keluarga meminta tolong kepada security untuk memanggil pegawai tersebut .
2. Masih belum lengkapnya fasilitas seperti ruang tunggu dan sumber daya manusia, contoh masih adanya masyarakat yang harus dirujuk dari Puskesmas ke Puskesmas lain karena kurangnya tenaga ahli yaitu dokter spesialis gigi, kurangnya ketersediaan obat-obatan dan kurangnya ruang tunggu untuk masyarakat yang datang ke puskesmas, hal ini terlihat ketika ada pengunjung yang berdiri lama saat proses antrian dan tidak mendapatkan kursi.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu: Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalipucang Kabupaten Pangandaran terhadap masyarakat?

## KAJIAN PUSTAKA

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan dan sebagainya atau mutu. Pengertian Kualitas menurut Djiptono (1997) kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan, /cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar, sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Definisi Kualitas Kualitas dapat dipengaruhi oleh cara pandang setiap orang yang bersifat subjektif. Kualitas dianggap ukuran relatif dari kebaikan suatu produk atau jasa. Dalam Yamit (2004 : 8), Goetsch Davis, mengatakan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan. Selain itu Deming mendefinisikan kualitas

adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Secara sederhana, pengertian kualitas adalah tingkat baik atau buruknya, mutu, taraf atau derajat sesuatu. Dalam hal ini, kata “sesuatu” dapat mewakili banyak hal, baik itu sebuah barang, jasa, keadaan, maupun hal lainnya.

Kualitas menurut Gasperszt (1997:5) menjelaskan bahwa : pada dasarnya kualitas mengacu pada keistimewaan pokok, baik keistimewaan langsung maupun atraktif yang memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan serta segala sesuatu yang bebas dari kekurangan dan kerusakan.

Kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Menurut Zeithaml et al. (1990: 63) dalam buku Hardiyansyah.2018 kualitas pelayanan dapat di ukur antara lain :

### a. Berwujud.

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas organisasi menurut Lupiyoadi (2013:147) adalah: Kemampuan organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik

- organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- b. **Kehandalan (Reliability)**  
Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara akurat serta dapat dipercaya sesuai dengan yang dijanjikan. Seperti ketepatan melayani pelanggan, menghindari kesalahan dalam pelayanan dan kemampuan perusahaan dalam menepati janji sesuai dengan pelayanan yang telah dijanjikan bersama.
  - c. **Daya Tanggap (Responsiveness)**  
Pelayanan yang diberikan secara cepat dan tanggap kepada pelanggan dan menolong permasalahan pelanggan, misalnya menyampaikan informasi yang jelas kepada pelanggan dan tidak membiarkannya menunggu sesuatu tanpa memberikan alasan yang jelas.
  - d. **Jaminan (Assurance)**  
Kemampuan perusahaan dengan memiliki pengetahuan, kesopanan, dan jaminan seperti keamanan dapat memberikan rasa kepercayaan diri yang tinggi dan tidak ragu-ragu pada pelanggan dalam menilai perusahaan tersebut.
  - e. **Empati (Emphaty)**  
Kemampuan perusahaan memberikan perhatian yang tulus secara individual atau perorangan kepada para pelanggan dengan harapan dapat mengetahui segala keinginan dan kebutuhan konsumen dan menarik minat pelanggan untuk menggunakan jasa pelayanan yang telah diberikan serta mendengarkan keluhan atau keinginan yang spesifik mengenai pelayanan yang diberikan.

#### **METODE**

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskripsi kualitatif. Untuk teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi lapangan yang terdiri dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun informan yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kalipucang Kabupaten Pangandaran terdiri dari 4 orang masyarakat sekitar yang mempunyai karakteristik tertentu dipilih oleh peneliti sendiri hingga dapat mewakili , 2 orang pasien , 1 orang petugas puskesmas dan 1 orang kepala UPTD Puskesmas Kalipucang. Selanjutnya setelah data diperoleh maka dilakukan pengelolaan data melalui reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kalipucang Kabupaten Pangandaran dapat ditinjau sebagaimana diungkapkan oleh Zeithaml et al. (1990: 63-64) yaitu dimensi Berwujud (*Tangibel*) Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*).

### a. Berwujud.

#### 1. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Dari hasil penelitian bahwa pada indikator Dari hasil penelitian dengan metode wawancara dan observasi atau pengamatan dilapangan mengenai pelaksanaan indikator kenyamanan tempat melakukan pelayanan sudah cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya gedung baru dan tempat pelayanan puseksmas kalipucang telah memiliki tempat yang memadai karena luas, bersih dan tertata serta fasilitas yang memadai. Berdasarkan uraian di atas sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46) mengemukakan bahwa: “Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan yang tertip, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan”.

Melihat dari pengertian diatas bahwa kenyamanan tempat melakukan

pelayanan sangat berpengaruh dalam terhadap proses pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan kepada masyarakat.

#### 2. Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan.

Dari hasil penelitian dengan metode wawancara dan observasi atau pengamatan dilapangan mengenai pelaksanaan indikator kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan masih belum optimal. Hal ini karena dari indikator kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan masih adanya mengalami hambatan atau kendala dalam pelaksanaannya pelanggan atau pemohon yang mengeluh dan belum merasakan sikap disiplin dari petugas puskesmas. Berdasarkan uraian di atas sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46) mengemukakan bahwa “Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani penggunaan layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.”

Melihat dari pengertian di atas pada dimensi berwujud terkait indikator kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan adanya ketidaksesuaian dengan teori, seharusnya dilakukan upaya dengan ditingkatkannya kemampuan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan serta diberikannya

pemahaman dan pengarahan oleh kepala secara rutin.

b. Kehandalan

1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator kecermatan petugas dalam melayani pelanggan masih kurang optimal, hal ini ditunjukkan dengan adanya hambatan yaitu berupa masih adanya beberapa petugas yang terkadang kurang memiliki kecermatan dalam pelaksanaannya. Misalnya saja ketika ada pasien rawat inap yang belum mendapatkan pemeriksaan atau control padahal sudah waktunya tetapi belum petugas belum datang. Upaya yang dilakukan mengenai kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan yaitu ditingkatkannya kemampuan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan serta diberikannya pemahaman dan pengarahan oleh kepala dan penjelasan diberikannya penjelasan mekanisme dan prosedur kerja yang jelas dan rutin.

Sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46) mengemukakan bahwa “ kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.” Dengan demikian, bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kalipucang Kabupaten Pangandaran pada dimensi berwujud terkait indikator kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan adanya ketidaksesuaian dengan teori.

2. Memiliki standar yang jelas

Dari hasil penelitian mengenai pelaksanaan indikator memiliki standar pelayanan yang jelas sudah cukup baik. Hal ini ditunjukkan secara umum dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar yang telah ditentukan itu yang di rasakan juga oleh masyarakat Berdasarkan uraian di atas sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46) mengemukakan bahwa: “Dalam melakukan pelayanan , penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, prosduk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pelayanan.

Dengan demikian dari pengertian di atas bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kalipucang Kabupaten Pangandaran pada dimensi kehandalan terkait indikator memiliki standar pelayanan yang jelas adanya kesesuaian dengan teori tersebut.

3. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan indikator keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan masih kurang memadai, hal ini ditunjukkan dengan adanya hambatan yaitu berupa jarang nya pelaksanaan pengembangan SDM, kurangnya keberanian untuk mencoba, dan

minimnya pengalaman..Upaya yang dilakukan mengenai keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan yaitu diikutsertakannya petugas dalam pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia dan dilakukan berupa peningkatan kemampuan dan keterampilan diberikannya arahan dan bimbingan secara berkelanjutan dan diberikannya petunjuk teknis. Hal ini terdapat ketidaksesuaian dengan pendapat yang dikemukakan Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46) mengemukakan bahwa “Keahlian berarti sudah lebih mampu dan menguasai. Keahlian merupakan suatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar”.

c. Daya Tanggap

1. Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan indikator Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan tidak ada hambatan karena petugas langsung tanggap dan merespon setiap pelanggan yang datang ke puskesmas, petugas merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini adanya kesesuaian dengan pendapat menurut Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46) mengemukakan bahwa” Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini

dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan tersebut”.

2. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan indikator petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat masih belum optimal. karena masih terdapat hambatan yaitu ada petugas yang melakukan kelalaian saat bertugas, dalam memberikan pelayanan kurang berusaha cepat khususnya dalam pelayanan kesehatan. Upaya yang dilakukan mengenai keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan yaitu upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang dihadapi petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat yaitu dengan mengikuti setiap pelatihan yang di adakan oleh puskesmas. Hal ini terdapat ketidaksesuaian dengan pendapat menurut Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46) mengemukakan bahwa “Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat dan cepat. Tepat disini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.”

3. Semua keluhan pelanggan di respon oleh petugas

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan indikator semua



keluhan pelanggan di respon oleh petugas sudah berjalan optimal. Sehingga adanya kesesuaian dengan pendapat menurut Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46) mengemukakan bahwa: “Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan . Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik”.

d. Jaminan

1. petugas memberikan jaminan tepat waktu

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan indikator petugas memberikan jaminan tepat waktu sudah cukup baik. Sehingga adanya kesesuaian dengan pendapat menurut Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46) mengemukakan bahwa “ Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diperlukan oleh penyedia layanan”.

2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan indikator petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan telah dilaksanakan dengan baik kepada masyarakat. Hal ini. Sehingga adanya kesesuaian dengan pendapat menurut Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46) mengemukakan bahwa “ Jaminan kepastian biaya biasanya ada

pada standar pelayanan public masing-masing penyedia layanan”.

e. Empati

1. Mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan indikator mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan masih belum optimal. Hal ini karena petugas kurang menjaga tugas dan janji dalam jabatan bahwa kepentingan umum lebih di utamakan dan selama ini banyak kepentingan masyarakat atau pasien kurang di perdulikan atau di sisihkan. Upaya yang dilakukan mengenai mendahulukan pelanggan atau pemohon dalam proses pelayanan yaitu upaya yang dilakukan yaitu dengan situasi apabila ada yang sudah parah kita dahulukan tetapi dengan izin pasien yang lain dan menjadi tugas dan janji dalam jabatan bahwa kepentingan umum lebih diutamakan. Hal ini adanya ketidaksesuaian dengan pendapat menurut Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46) mengemukakan bahwa “Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi”.

2. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan indikator petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan masih kurang optimal,

hal ini ditunjukkan dengan adanya hambatan yaitu Petugas kurang menunjukkan dan melaksanakan sikap menghargai pada pasien ataupun masyarakat yang dilayaninya seperti adanya pernyataan yang diberikan pada pasien Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang dihadapi yaitu upaya yang telah dilakukan dengan diberikannya bimbingan dan pembinaan sikap serta pengarahan secara berkelanjutan dan diberikannya pemahaman secara jelas kepada petugas ataupun masyarakat. Hal ini adanya ketidaksesuaian dengan pendapat menurut Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46) mengemukakan bahwa “Sikap menghargai dalam melayani hamper sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.”.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dari pembahasan yang telah dilakukan mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kalipucang Kabupaten Pangandaran, pelayanan puskesmas itu sendiri ditinjau dari aspek :

Berwujud (*Tangibel*), diketahui pelayanan di puskesmas jika melihat dari keseluruhan mulai dari

kenyamanan tempat melakukan pelayann sudah memadai tetapi dari segi kedisiplinan masih kurang terlihat dari kurangnya ketaatan dan kepatuhan petugas terhadap aturan tata tertib yang ada. Keandalan (*Reliability*) dari segi kecermatan masih adanya petugas yang terkadang kurang memiliki kecermatan dalam pelayanan, dalam memiliki standar pelayanan yang jelas masih belum terpenuhi dengan SOP yang berlaku, serta keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu masih kurang menguasai. Daya tanggap (*Responsiviness*) dalam pelayanan kesehatan di puskesmas kalipucang, terlihat dari respon petugas dalam pelayanan yang belum optimal dan terdapatnya petugas yang acuh tak acuh terhadap keluhan masyarakat. Jaminan (*Assurance*) melihat dari segi petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan sudah sesuai, hal ini ditunjukkan misalnya untuk pasien rawat inap petugas memberikan jaminan bahwa perlu adanya perawatan selama 1 hari 1 malam selanjutnya bisa kembali pulang ke rumah. Dalam segi petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan pasien tidak dipungut biaya asalkan telah memenuhi persyaratan. Empati (*Emphaty*) terlihat bahwa masih kurang optimalnya pelayanan karena diketahui masih ada petugas yang mendahulukan kepentingannya di bandingkan kepentingan masyarakat, dan dalam petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan masih kurang baik sehingga perlu adanya tindakan

perbaikan terkait sikap petugas di Puskesmas Kalipucang.

Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kalipucang Kabupaten Pangandaran yaitu kurangnya yaitu kurang sekali kepatuhan petugas terhadap aturan tata tertib, jarang dilakukan bimbingan, kurang profesionalisme pegawai, rendahnya kemampuan sumber daya manusia, kurangnya pengalaman, adanya sikap mendahulukan kepentingan pribadi daripada masyarakat, jarang dilakukan pelaksanaan pengembangan SDM dan kurangnya keberanian untuk mencoba. Upaya-upaya yang dilakukan guna mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kalipucang Kabupaten Pangandaran yaitu ditingkatkannya kemampuan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan serta diberikannya pemahaman dan pengarahan oleh kepala dan penjelasan diberikannya penjelasan mekanisme dan prosedur kerja yang jelas, diikutsertakannya petugas dalam pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia dan dilakukan berupa peningkatan kemampuan dan keterampilan diberikannya arahan dan bimbingan secara berkelanjutan dan diberikannya petunjuk teknis.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku - Buku :**

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Lupioady, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Empat

Zeithaml et.al 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

### **Jurnal Ilmiah/ Skripsi :**

Ernita Utari. 2020. *Kualitas Pelayanan Pos Pelayanan Terpadu (POSYANDU) Di Desa Mulyasari Kecamatan Pataruman Kota Banjar*. Skripsi FISIP Universitas Galuh Ciamis: Tidak diterbitkan.

Prasetyo Agung. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik Oleh Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS Pangandaran Kabupaten Pangandara*. Skripsi FISIP Universitas Galuh Ciamis: Tidak diterbitkan

### **Website:**

eJournal (fisip-unmul.ac.id) Pengertian Puskesmas  
<https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/care/article/download/1778/pdf>.