

# **KUALITAS PELAYANAN PRIMA DI UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH (UPTD) PUSKESMAS BAREGBEG KECAMATAN BAREGBEG KABUPATEN CIAMIS**

**Agis Hanan Pangestu**

*Universitas Galuh Ciamis, Indonesia*

Email : agis.hanan72@gmail.com

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini dilatar belakangi Kualitas Pelayanan Prima di UPTD Puskesmas Baregbeg Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis belum optimal. Hal itu terlihat dari beberapa indikator masalah yaitu kurangnya ketanggapan petugas terhadap pasien sehingga pasien harus menunggu lebih lama dari biasanya untuk mendapatkan pelayanan, sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti kursi ditempat pengambilan obat. Metode penelitian ini sebanyak 10 orang. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu studi kepustakaan, studi lapangan (observasi dan wawancara). Berdasarkan hasil penelitian bahwa Kualitas Pelayanan Prima di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Baregbeg Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis secara umum kurang dilaksanakan secara optimal, karena terdapat hambatan-hambatan, seperti kurangnya anggaran yang digunakan untuk menambah fasilitas tempat duduk, kurangnya respon pemahaman petugas atas keluhan yang dialami oleh masyarakat seperti dalam meminta surat rujukan ke rumah sakit petugas kurang memahaminya, sehingga petugas harus menanyakan terlebih dahulu kepada petugas yang lain, hal ini juga dapat memperlambat waktu pelayanan. Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut dilakukan upaya diantaranya memanfaatkan fasilitas ditempat lain yang tidak terpakai seperti kursi dan ditempatkan atau dipakai ditempat pengambilan obat.*

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

## **PENDAHULUAN**

Dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik pada suatu Negara, unsur yang dilayani adalah unsur publik atau masyarakat, baik publik yang bersifat internal (unsur pemerintah) maupun publik eksternal (unsur masyarakat), oleh karena itu diketahui bahwa pelayanan publik tidak

lain adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan dari masyarakat secara umum, baik masyarakat internal maupun masyarakat eksternal oleh lembaga-lembaga birokrasi pemerintah, khususnya dalam proses pemenuhan kebutuhan dasar dari masyarakat seperti kebutuhan akan rasa aman, rasa tertib, rasa tentram, kebutuhan sandang

dan pangan, kebutuhan bidang pendidikan serta kebutuhan dasar masyarakat lainnya. Secara umum disebutkan bahwa efektifnya suatu pelayanan kesehatan yang diberikan maka semakin tinggi pula mutu pelayanan kesehatan tersebut, untuk lebih dekat dengan pelayanan kesehatan ini agar dapat terjangkau oleh masyarakat tentunya dibutuhkan suatu organisasi kesehatan yang dapat memberikan pelayanan terpadu baik dari segi sarana maupun pelayanannya oleh sebab itu, maka dari itu pemerintah mendirikan pengadaan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Dalam Undang-Undang No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa pelayanan kesehatan harus berusaha melayani dengan baik seperti:

1. Bab I Pasal I menyatakan bahwa upaya kesehatan setiap kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat.
2. Bab IV Pasal 54 ayat (1) menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman,

bermutu, serta merata dan nondiskriminatif.

3. Bab VI Pasal 49 menyatakan bahwa penyelenggaraan upaya kesehatan harus memperhatikan fungsi sosial, nilai, dan norma agama, sosial budaya, moral dan etika profesi.

Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Hardiyansyah,2018:49)

Menurut Ruhana (Sri Maulidiah 2014:12) kualitas pelayanan publik merupakan unsur instansi birokrasi pada pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik selama ini senantiasa menjadi keluhan utama bagi unsur masyarakat selaku unsur yang dilayani.

Puskesmas merupakan salah satu bagian dari pemerintah daerah yang memiliki peran penting dalam mensukseskan kesehatan nasional, karena puskesmas memiliki posisi strategis yang dekat dengan masyarakat dan dapat menyentuh lapisan masyarakat paling bawah karena dari segi biaya puskesmas sangat terjangkau.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dipenuhi agar bisa memberikan

kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Masyarakat berharap untuk mendapatkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggungjawab, aman, dan bermutu sehingga hak-hak pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan tersebut dapat terlindungi.

Dalam mencapai tujuan nasional seperti yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 diselenggarakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangkaian program pembangunan yang menyeluruh terarah dan terpadu. Upaya pembangunan ini diharapkan dapat mewujudkan satu tingkat kehidupan masyarakat secara optimal, termasuk peningkatan kesehatan.

Masyarakat saat ini semakin selektif untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, mereka sebagai pengguna jasa tidak hanya berobat dan membayar saja, namun harus memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas mulai dari awal hingga akhir. Masyarakat akan merasakan kepuasan apabila menerima pelayanan yang baik dan professional dari penyedia pelayanan. Jika mereka memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna jasa untuk menggunakan kembali layanan tersebut.

Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi berbagai faktor seperti sikap pemberi pelayanan, kondisi ruangan, kelengkapan sarana dan

fasilitas. Faktor sikap pemberi pelayanan contohnya kedisiplinan, kesopanan, dan tanggungjawab petugas, sedangkan kondisi ruangan berkaitan dengan kenyamanan. Puskesmas pada kenyataannya belum bisa memberikan pelayanan yang memuaskan seperti yang diharapkan oleh pasien/konsumen. Mengingat begitu banyak masalah yang dialami pasien ketika pertama kali datang ke puskesmas antara lain pelayanan awal, sikap aparatur puskesmas dalam menangani pasien, sarana yang tersedia, kelengkapan obat-obatan dan kebersihan Puskesmas.

Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan merupakan penanggungjawab penyelenggara upaya kesehatan untuk jenjang pertama di wilayah kerjanya masing-masing dalam memberikan pelayanan prima bagi masyarakat maka untuk mencapai keberhasilan dalam pelayanan kesehatan tersebut diselenggarakan berbagai upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang dan terpadu. Dalam hal ini Puskesmas sesuai dengan fungsinya sebagai pusat pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat dan keluarga serta pusat pelayanan kesehatan dasar berkewajiban menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan yang bermutu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas dalam rangka mencapai tujuan pembangunan kesehatan Nasional.

Tujuan pembangunan kesehatan sebagai komitmen nasional dapat dilihat pada Pasal 3 Undang-Undang nomor 36 Tahun 2009 (Undang-Undang Kesehatan) seperti berikut:

Pembangunan Kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis.

Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dicantumkan 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 itu sendiri. UPTD Puskesmas Baregbeg Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitas (pemulihan kesehatan) dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan yang lebih puas.

Namun berdasarkan observasi dan pengamatan peneliti pada UPTD Puskesmas Baregbeg Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis diperoleh hasil pelayanan masih belum

berkualitas. Seperti adanya indikator-indikator sebagai berikut:

1. Kurangnya ketanggapan petugas terhadap pasien sehingga pasien harus menunggu terlebih dahulu untuk mendapatkan pelayanan. Contohnya pasien harus menunggu lebih lama dari biasanya, karena pada siang hari petugas sudah kelelahan sehingga pelayanan tidak seoptimal di pagi hari.
2. Sarana dan prasarana yang kurang memadai, contohnya masih ada obat yang kosong pada saat pasien membutuhkan obat tersebut sehingga pasien harus membeli ke apotek lain dengan harga yang lebih tinggi, dan pada bagian pengambilan obat hanya ada satu fasilitas tempat tunggu yaitu kursi panjang, sementara pasien yang hendak mengambil obat tidak jarang berjumlah banyak melebihi kapasitas tempat duduk. Oleh karena itu, sering kali pasien harus berdiri sehingga mengurangi kenyamanan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Prima di UPTD Puskesmas Baregbeg Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis?

## **KAJIAN PUSTAKA**

Pasolong (2011:26) menyatakan bahwa:

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau

sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses, sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Ibrahim (Hardiyansyah 2018:55) mendefinisikan :

Kualitas Pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Dalam rangka untuk menciptakan kepuasan kepada masyarakat, setiap organisasi harus memiliki prinsip-prinsip yang mengarah kepada penyempurnaan kualitas pelayanan. Berikut ini dipaparkan 6 prinsip yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas dalam A Muwafik Saleh (2010:105)

1. Kepemimpinan Strategi kualitas organisasi harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kualitas kinerja. tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan

kualitas hanya akan berdampak kecil.

2. Pendidikan, semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional wajib mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut, antara lain konsep kualitas dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
3. Perencanaan Strategik, Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan organisasi untuk mencapai visi dan misinya.
4. Review Proses, merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus menerus terhadap upaya sasaran-sasaran kualitas.
5. Komunikasi, Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun stakeholder lainnya.
6. Penghargaan dan Pengakuan, merupakan aspek rusial dalam implementasi strategi kualitas. Setia karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga, dan rasa memiliki sense of belonging setiap anggota

organisasi dapat meningkat yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kualitas pelayanan juga memiliki dimensi di mana dimensi tersebut termasuk dalam unsur dari temuan teori kualitas pelayanan. Keberadaan dimensi ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu alat, seperti kuesioner. Dengan dimensi ini, dapat digunakan untuk mengetahui jarak antara ekspektasi pelanggan dengan harapan pelanggan terhadap layanan yang diterima. Dimensi kepuasan pelanggan ini dibagi menjadi lima aspek. Menurut A. Parasuraman (Lupiyoadi 2013:216-217) Diantaranya sebagai berikut:

1. Tangibel (Bukti Fisik)  
Kemampuan organisasi dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain-lain), peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Reliability (Kehandalan)  
Kemampuan organisasi dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara

akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, dan sikap yang simpatik.

3. Responsiveness (Ketanggapan)  
Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang responsif dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang sangat jelas dan membiarkan masyarakat menunggu terlalu lama merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Assurance (Jaminan)  
Pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai organisasi untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada organisasi. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, dan sopan santun.
5. Emphaty (empati)  
Kepedulian yaitu perhatian khusus atau individu yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu organisasi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Pelayanan Publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Ratminto dan Winarsih (Hardiyansyah 2018:15).

Pada hakikatnya pelayanan prima adalah satu bentuk pemberian layanan yang sangat memuaskan bagi para penerima pelayanan. Menurut teori kualitas layanan yang membandingkan antara persepsi (pelayanan yang dirasakan/diterima) dengan melebihi harapan yang diinginkan.

Nurmah Semil (2018:49) mendefinisikan:

Pelayanan Prima adalah satu bentuk pemberian layanan yang sangat memuaskan bagi para penerima pelayanan. Menurut teori kualitas layanan yang membandingkan antara persepsi (pelayanan yang dirasakan/diterima) dengan harapan (ekspektasi), pelayanan yang prima adalah apabila apa yang dirasakan jauh melebihi harapan dari penerima layanan.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang berarti memaparkan atau

menggambarkan sesuatu hal, misalnya keadaan, kondisi, situasi, peristiwa, kegiatan, dan lain-lain. Untuk teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah sebanyak 8 orang. Teknik pengolahan/analisis data dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Adapun untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Prima di UPTD Puskesmas Baregbeg Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis dapat ditinjau dari teori Zeithaml et al. (Hardiyansyah, 2018:63) mengenai kualitas pelayanan yang dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsives (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati). Untuk penjelasan lebih lanjut diuraikan sebagai berikut:

### **1. Tangibel (berwujud)**

- a. Sarana dan Prasarana yang dimiliki oleh Puskesmas Baregbeg

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa masih terdapat fasilitas yang kurang seperti kursi ditempatkan pengambilan obat, sehingga tidak jarang masyarakat/pasien yang berobat tidak kebagian tempat duduk untuk mengantri

pengambilan obatnya. Hal ini bisa membuat masyarakat/pasien akan kurang nyaman karna sambil berdiri. Pada hal ini terdapat hambatan yang ditemui yaitu kurangnya anggaran yang digunakan untuk menambah fasilitas tempat duduk. Adapun upaya yang dilakukannya yaitu dengan memanfaatkan fasilitas ditempat lain yang tidak terpakai seperti kursi dan ditempatkan atau dipakai ditempat pengambilan obat.

- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan  
Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kenyamanan tempat melakukan pelayanan sudah cukup nyaman, hal itu ditunjukkan dengan tempat pelayanan yang terlihat bersih dan ruangan yang tidak bising. Hal ini akan membuat masyarakat yang berkunjung merasa puas dengan kenyamanan yang dimiliki oleh Puskesmas Baregbeg Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis.
- c. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan  
Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kedisiplinan petugas dalam bekerja sudah cukup baik dengan datang ditempat pelayanan tepat waktu, meskipun ada saja

yang masih terlihat petugas datangnya terlambat. Disiplin juga dapat terlaksana apabila ada aturanaturan tertentu baik itu tertulis maupun tidak tertulis yang mengikat dalam disiplin kerja perlu diterapkan dan tingkatkan supaya lebih baik lagi.

## 2. *Realibility (Kehandalan)*

- a. Standar pelayanan yang dimiliki

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa standar pelayanan sudah terlaksana dengan baik, hal ini ditunjukkan dengan petugas yang memberikan pelayanan dengan mudah dan tepat (berkualitas) sesuai dengan harapan masyarakat. Karena standar pelayanan berfungsi untuk memberikan arah bertindak bagi penyelenggara publik dan akan memudahkan petugas untuk menentukan kualitas pelayanan publik, sehingga masyarakat akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas.

- b. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu untuk proses pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu untuk proses pelayanan sudah cukup baik dan benar sudah sesuai dengan tugasnya masing-masing.

Karena setiap petugas diharapkan sudah memiliki kemampuan dalam bidangnya masing-masing sehingga dalam melaksanakan tugasnya tidak kebingungan.

3. *Responsives (ketanggapan)*

- a. Respon petugas setiap ada pasien yang ingin mendapatkan pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa masih adanya petugas yang kurang responnya terhadap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan seperti kurangnya pemahaman petugas atas keluhan yang dialami oleh masyarakat seperti dalam meminta surat rujukan ke rumah sakit petugas kurang memahaminya, sehingga petugas harus menanyakan terlebih dahulu kepada petugas yang lain, hal ini juga dapat memperlambat waktu pelayanan. Adapun upaya yang dilakukan untuk mengatasi hal tersebut yaitu dengan diberikan pemahaman bagaimana respon dalam menerima pasien dengan baik, sehingga pasien bisa mengerti atas informasi yang diinginkan oleh pasien.

- b. Petugas dalam melakukan pelayanan sudah cermat, tepat, dan cepat

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa telah melaksanakan tugasnya dengan baik, hal itu ditunjukkan dari petugas yang sangat bersungguh-sungguh dalam menjalankan tugasnya, sehingga pelayanannya terlihat cermat, tepat, dan cepat. Karena suatu kecermatan dalam pelayanan sangat harus diperhatikan untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang prima.

4. *Assurance (jaminan)*

- a. Petugas sudah memberikan jaminan tepat waktu dalam melakukan pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa petugas telah melaksanakan tugasnya dengan baik, hal itu ditunjukkan dari ketepatan waktu dan pemberian jam waktu yang telah ditetapkan oleh Puskesmas Baregbeg. Tetapi pelayanan tidak selalu berjalan secara tepat waktu yang biasanya disebabkan terlalu banyaknya masyarakat yang ingin dilayani sehingga waktu yang dijalankan tidak selalu tepat waktu.

- b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam melakukan pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa petugas telah memberikan jaminan legalitas dalam melaksanakan

tugasnya, hal itu juga ditunjukkan dari hasil pelayanan yang ada bukti tertulis dan sudah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, sehingga masyarakat tidak perlu khawatir atas legalitas yang dimiliki oleh Puskesmas Baregbeg.

5. *Empathy (empati)*

- a. Petugas mendahulukan kepentingan pasien terlebih dahulu dalam melakukan pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa petugas telah melaksanakan pelayanan dengan baik, tetapi masih terdapat petugas yang mendahulukan kepentingan pribadinya seperti menerima telepon terlebih dahulu, hal ini akan dinilai kurang baik terhadap sikap yang dimiliki oleh petugas pelayanan. Upaya yang dapat dilakukan untuk mencegah hal tersebut dengan memberikan teguran agar tidak mengulanginya lagi atau memberikan alasan yang jelas untuk kepentingan pribadinya.

- b. Petugas melayani dengan sikap ramah

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa petugas telah memberikan pelayanan yang ramah, hal itu ditunjukkan dengan memberikan perhatian

dan memberikan sikap simpatik terhadap masyarakat yang berkunjung. Karena sikap ramah memang harus ditunjukkan oleh setiap orang terutama petugas pelayanan, hal ini karena petugas harus berinteraksi atau berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat yang ingin dilayaninya

- c. Petugas tidak diskriminatif

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa petugas telah melaksanakan tugasnya baik atau tidak melakukan diskriminasi, hal itu ditunjukkan dari petugas yang memberikan informasi yang sama dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga masyarakat akan menilai baik atas pelayanan yang diberikannya.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Prima di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Baregbeg Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis belum berjalan dengan optimal, masih terdapat beberapa dimensi yang kurang berjalan optimal seperti sarana dan prasarana yaitu kurangnya fasilitas kursi ditempat pengambilan obat. Ketanggapan yaitu kurangnya ketanggapan pasien sehingga pasien harus menunggu lebih lama, hal itu disebabkan karena pada siang hari

petugas sudah kelelahan sehingga pelayanan tidak seoptimal dipagi hari lalu upaya yang dilakukannya yaitu dengan memberikan arahan terhadap petugas yang pergi terlebih dahulu ketika masyarakat ingin mendapatkan pelayanan atau bisa bergantian dengan petugas lain untuk melaksanakan pelayanan dan empati yaitu kurangnya respon pemahaman petugas atas keluhan yang dialami oleh masyarakat seperti dalam meminta surat rujukan ke rumah sakit petugas kurang memahaminya, sehingga petugas harus menanyakan terlebih dahulu kepada petugas yang lain, hal ini juga dapat memperlambat waktu pelayanan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **Buku-Buku**

A.Muwafik Saleh. 2010. Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.

Lupiyoadi Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: Salemba Empat.

Nurmal Semil. 2018, Pelayanan Prima Instansi Pemerintah.

Pasolong, Harbani. (2011). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.

Sri Maulidiah 2014. Pelayanan Publik, Pelayanan Administrai Terpadu Kecamatan (PATEN)

##### **Undang-Undang**

Undang-Undang Nomor 36 Tahun Tentang Kesehatan

Undang-Undang Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan masyarakat.