

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS CIEURIH KECAMATAN CIPAKU KABUPATEN CIAMIS

Mohamad Hielmi Barkah¹, R. Didi Djadjuli², Supri³

Universitas Galuh^{1,2,3}

E-mail : barkah.hielmi@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian yang dilakukan di Puskesmas Cieurih Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis ini berawal dari adanya masalah, bahwa sarana dan prasarana, seperti kurangnya kursi dibagian ruang tunggu tempat pengambilan obat, kurangnya ketanggapan petugas terhadap pasien sehingga pasien harus menunggu terlebih dahulu untuk mendapatkan pelayanan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini sebanyak 8 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu Kepustakaan dan Studi Lapangan (Observasi dan Wawancara). Hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Cieurih Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis belum berjalan dengan optimal, karena masih terdapat beberapa indikator belum sesuai dengan pelaksanaannya seperti indikator sarana prasarana karena masih kurangnya kursi dibagian ruang tunggu tempat pengambilan obat, indikator respon petugas setiap ada pasien yang ingin mendapatkan pelayanan karena masih ada petugas yang kebingungan dengan keluhan pasien seperti akan membuat surat rujukan untuk berobat ke rumah sakit, indikator petugas dalam melakukan pelayanan sudah cermat, tepat, dan cepat karena masih terdapat petugas yang pergi dari tempat pelayanan terlebih dahulu ketika pasien ingin mendapatkan pelayanan. Dengan hal ini terdapat hambatan-hambatan yang ditemui 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 lain. Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut dilakukan upaya diantaranya memanfaatkan fasilitas ditempat lain yang tidak terpakai seperti kursi dan ditempatkan atau dipakai ditempat pengambilan obat, diberikan pemahaman bagaimana respon dalam memberikan informasi atas keluhan masyarakat, sehingga masyarakat bisa mengerti atas informasi yang diinginkan oleh pasien.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Puskesmas

PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas

adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Puskesmas merupakan kesatuan

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 yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Ciamis yang terletak di kecamatan Cipaku Desa Cieurih adalah Puskesmas yang tergolong tipe C, dipimpin oleh tenaga paramedik yang menyediakan berbagai macam pelayanan dan fasilitas, namun hal itu belum memberikan hasil yang maksimal dengan kata lain belum memuaskan. Persoalan yang sering dikeluhkan oleh pasien ataupun keluarganya adalah waktu tunggu untuk pemeriksaan yang cukup lama, ruang tunggu yang kurang luas, fasilitas yang masih kurang, serta beberapa petugas yang kurang ramah. Begitu pula dengan ketersediaan obat yang disediakan oleh pihak Puskesmas kurang lengkap, sehingga pihak pasien harus membeli obat dari luar Puskesmas. Hal ini penting sebagai acuan dalam pembenahan layanan agar dapat memberikan kepuasan optimal. Oleh karena itu, Puskesmas Cieurih harus berusaha menjaga kepercayaan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan tidak terlepas dari apa yang menjadi dimensi kualitas pelayanan itu sendiri yang diharapkan akan memberikan kepuasan kepada pasien. Dimensi kualitas yang dimaksud adalah tangibles (tampilan fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kepuasan pasien akan terpenuhi jika apa yang dikehendaki pasien terpenuhi. Tetapi kenyataan yang terjadi di Puskesmas Cieurih kurang memperhatikan aspek-aspek pelayanannya.

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.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada

organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

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.

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 profesional 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.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, di Puskesmas Desa Cieurih Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis, Pelayanan di Puskesmas Cieurih belum berjalan dengan efektif. Hal itu dapat dilihat dari beberapa fakta seperti :

1. Adanya keluhan beberapa petugas kurang ramah dalam memberikan pelayanan, kurangnya rasa simpati petugas terhadap pasien, dan tidak sesuainya ekspektasi pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Pekerja harus lebih mengutamakan kepentingan masyarakat ketimbang kepentingan pribadi. Sebuah Puskesmas tidak akan mendapat citra baik hanya melalui kegiatan hubungan masyarakat. Citra yang baik akan cepat terbentuk jika Puskesmas berhasil menciptakan kepuasan bagi klien/pasien dan mengupayakan agar orang-orang lain mengetahui tentang hal tersebut.
2. 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.

Sudah sejak lama masyarakat mengeluh terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dirasakannya amat jauh dari harapan itu. Tetapi sejauh ini ternyata tidak ada perbaikan yang berarti dalam penyelenggaraan pelayanannya padahal tujuan akhir dari pelayanan adalah harus bermuara kepada peningkatan kepuasan masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima masyarakat.

Melihat kondisi ini Pelayanan Puskesmas terhadap kepuasan pasien di Desa Cieurih Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis untuk mencapai pelayanan yang lebih efektif terhadap kepuasan pasien. Puskesmas Cieurih harus melakukan pelayanan agar lebih efektif dalam menjalankan tugasnya.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kualitas pelayanan di Puskesmas Cieurih Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis?”

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang artinya menggambarkan yang ditelitinya secara lebih mendalam, terperinci dan luas. Fokus kajian penelitian ini adalah menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan melalui 5 dimensi, yaitu :

1. Tangible
2. Reability
3. Responsiviness
4. Assurance
5. Empathy

Sumber data primer yaitu informan berjumlah 8 (delapan) orang yang terdiri dari Kepala Puskesmas Cieurih, Petugas pelayanan obat Puskesmas Cieurih 1 orang, Petugas pelayanan Kesehatan 1 orang, Petugas pelayanan administrasi 1 orang, pasien 2 orang, dan 2 orang tokoh masyarakat.

Sumber data sekunder yaitu data yang diambil dari literatur dan dokumen pendukung terkait kualitas pelayanan di

Puskesmas Cieurih Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis

Teknik analisis data yang digunakan yaitu Teknik analisis deskriptif kualitatif. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan di Puskesmas Cieurih Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis. Berdasarkan teori yang disampaikan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan melalui 5 dimensi, yaitu :

1. Tangible
2. Reability
3. Responsiviness
4. Assurance
5. Empathy

Untuk penjelasan lebih lanjut diuraikan sebagai berikut :

1. *Tangible* (berwujud)

a. Sarana dan Prasarana yang dimiliki oleh Puskesmas Cieurih

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa indikator sarana dan prasarana oleh Puskesmas Cieurih Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis dari kursi tempat tunggu pengambilan obat terlihat hanya tersedia satu kursi panjang, apabila pasien yang menunggu pemanggilan obat lebih dari kursi panjang tersebut pasien menunggu dengan berdiri. Dan untuk sarana dan prasarana yang lain sudah terlihat cukup memadai. Hal ini juga karena dalam segala kegiatan organisasi termasuk

pelayanan suatu sarana dan prasarana itu sangat berpengaruh terhadap kelancaran suatu kegiatan tertentu demi tercapainya tujuan organisasi tersebut.

Hambatan yang ditemui yaitu kurangnya anggaran yang digunakan untuk menambah fasilitas tempat duduk, prasarana ruang apotek dan ruang tunggu pasien atau pengambilan obat. Karena pada saat itu anggaran yang dikeluarkan terfokus untuk penanganan pandemi covid 19 sehingga pihak dari Puskesmas Cieurih belum bisa menambah fasilitas tempat duduk ditempat pengambilan obat.

Upaya yang dilakukan oleh pihak Puskesmas Cieurih untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan memanfaatkan fasilitas ditempat lain yang tidak terpakai seperti kursi dan ditempatkan atau dipakai ditempat pengambilan obat dan mengusulkan anggaran pengadaan fasilitas dan prasarana ruang apotek ke pemerintah daerah.

Menurut Minarti Sri (2011:295) menyatakan bahwa: "Sarana dan prasarana harus disesuaikan dengan kebutuhan organisasi, baik dari jenis, spesifikasi, jumlah, waktu, maupun tempat dan harga maupun sumber yang dapat di pertanggung jawabkan yang tidak harus selalu sama pada setiap instansi atau organisasi karena sesuai dengan kebutuhannya masing-masing bidang organisasi tersebut".

Dengan demikian bahwa pelayanan dari indikator sarana dan prasarana oleh Puskesmas Cieurih Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis masih belum optimal, hal itu

dikarenakan masih adanya sarana yang masih kurang khususnya kursi di tempat tunggu pengambilan obat. Maka dari itu, suatu organisasi akan disebut memuaskan jika sarana penunjang untuk pengunjung sudah memadai.

b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian Puskesmas Cieurih telah memberikan tempat pelayanan yang nyaman mungkin untuk masyarakat yang berkunjung atau yang ingin berobat. Seperti dari ruang tunggu, ruang proses pelayanan, toilet, dan lainnya. Karena bila mana tempat untuk melakukan pelayanan telah baik atau nyaman maka masyarakat yang berkunjung juga akan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Cieurih Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis. Sebagaimana menurut Hardiyansyah (2018:35) mengemukakan bahwa: “Kenyamanan adalah lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lainnya”.

Dengan demikian dari indikator kenyamanan tempat melakukan pelayanan di Puskesmas Cieurih Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Hardiansyah.

c. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa

kedisiplinan yang dilaksanakan oleh petugas belum sepenuhnya sesuai dengan aturan yang berlaku dan sebagian petugas belum terlihat ditempat pelayanan ketika masyarakat yang berkunjung untuk berobat ingin mendapatkan pelayanan. Sehingga hal itu belum sepenuhnya baik atau optimal.

Hambatan yang ditemui yaitu masih adanya para pegawai yang melanggar peraturan disiplin seperti datangnya tidak tepat waktu, hal itu bisa terjadi karena petugas tersebut mempunyai kepentingan lain yang tidak bisa ditinggalkan terlebih dahulu.

Upaya yang harus dilakukan yaitu memberikan teguran dari Kepala Puskesmas terhadap petugas, namun apabila petugas masih mengabaikan teguran tersebut maka Kepala Puskesmas harap memberikan sanksi agar tidak diulangi di kemudian hari.

Menurut Edy Sutrisno (2011:177) mendefinisikan bahwa: “Disiplin merupakan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan/organisasi. Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara organisasi dan pegawai”.

Dengan demikian bahwa pelayanan dari indikator kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan di Puskesmas Cieurih Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis belum berjalan dengan optimal.

2. Reability (Kehandalan)

a. Standar pelayanan yang dimiliki oleh Puskesmas Cieurih

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa standar pelayanan yang dilaksanakan telah optimal. Hal ini ditunjukkan dari hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dengan menyatakan bahwa standar pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik. Standar pelayanan publik berfungsi untuk memberikan arah bertindak bagi institusi penyedia pelayanan publik. Standar pelayanan tersebut akan memudahkan instansi penyedia pelayanan untuk menentukan kualitas pelayanan. Oleh karena itu standar pelayanan publik yang ditetapkan harus dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, serta mudah dimengerti dan diterima oleh masyarakat.

Menurut Daryanto & Ismanto Setyabudi (2014:145) menyatakan bahwa: "Standar pelayanan publik adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas".

Dengan demikian bahwa pelayanan dari indikator standar pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Cieurih Kecataman Cipaku Kabupaten Ciamis sudah cukup optimal, karena petugas sudah memberikan pelayanan sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadikan tolak ukur

suatu kualitas pelayanan kepada masyarakat yang menjadi penggunaannya, sehingga masyarakat pengguna penerima pelayanan publik merasakan nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut.

b. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu untuk proses pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa petugas telah mempunyai keahlian dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan, hal ini ditunjukkan dari cara memegang dan menggunakannya sudah sesuai dengan standar operasional pelayanan (SOP). Untuk menjadikan suatu organisasi mencapai tujuannya, petugas harus mempunyai pengetahuan dan kemampuan. Petugas pelayanan juga harus memiliki tingkat pendidikan dan pelatihan tertentu yang disyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas di bagian tempat bertugasnya.

Menurut Zeithaml, dkk (Hardiyansyah, 2013:101) menyatakan bahwa: "Kemampuan dan keramahan serta sopan santun yang harus dimiliki pegawai untuk meyakinkan kepercayaan konsumen. Sudah dilakukan pegawai namun kepastian waktu belum pasti adanya jaminan yang diberikan".

Dengan demikian bahwa pelayanan dari indikator kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu untuk proses pelayanan oleh Puskesmas Cieurih Kecataman Cipaku Kabupaten Ciamis sudah optimal.

3. Responsivines (Ketanggapan)

a. Respon petugas setiap ada pasien yang ingin mendapatkan pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian petugas belum melaksanakannya dengan baik, hal ini ditunjukkan dari masyarakat yang ikut kebingungan dan harus menunggu lebih lama terlebih dahulu atas respon yang diberikan oleh petugas.

Hambatan yang ditemui dilihat 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.

Upaya yang dilakukan oleh pihak Puskesmas Cieurih yaitu dengan diberikan pemahaman bagaimana respon dalam memberikan informasi atas keluhan masyarakat, sehingga masyarakat bisa mengerti atas informasi yang diinginkan oleh pasien. Karena dalam suatu pelayanan sikap yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara pelayanan itu mempunyai sikap yang baik dan harus dimengerti oleh pasien. Dengan sikap petugas merespon pasiennya yang membutuhkan pelayanan merupakan sikap yang harus dimiliki oleh setiap petugas, karna jika petugas telah melaksanakannya dengan baik maka nilai kepuasan pasien terhadap sikap petugas akan menimbulkan kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut Saifuddin Azwar (2015:14) mendefinisikan bahwa:

”Respon adalah suatu reaksi atau jawaban yang bergantung pada stimulus atau merupakan hasil stimulus tersebut, respon juga akan timbul apabila individu dihadapkan pada stimulus yang menghendaki adanya reaksi individu. Respon seseorang dapat dalam bentuk baik dan buruk, positif atau negative serta menyenangkan atau tidak menyenangkan”.

Dengan demikian bahwa respon petugas setiap ada pasien yang ingin mendapatkan pelayanan oleh Puskesmas Cieurih Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis belum optimal.

b. Petugas dalam melakukan pelayanan dengan cermat, tepat dan cepat

Berdasarkan hasil penelitian diketahui dari petugas yang melayani pasien masih kurang optimal, hal ini terlihat dari petugas yang pergi dari tempat pelayanan terlebih dahulu ketika pasien ingin mendapatkan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari hambatan yang ditemui yaitu petugas kurang profesional dalam menjalankan tugasnya. Adapun upaya yang dilakukan oleh Puskesmas Cieurih yaitu dengan diberikan arahan atau pengarahannya oleh kepala terkait kinerja yang dilakukan oleh petugas, hal ini dilakukan agar dapat meningkatkan profesionalitasnya sebagai petugas pelayanan. Oleh karena itu petugas pelayanan harus selalu focus dalam penyampaian pelayanan serta dalam melayani kebutuhan masyarakat.

Menurut Budiwanto (2012:9) mengemukakan bahwa ketepatan adalah “kemampuan seseorang untuk

mengarahkan suatu gerak ke suatu sasaran sesuai dengan tujuan”. Ketepatan dalam melayanipun jangan sampai terjadi kesalahan seperti penyampaian informasi yang sesuai dengan yang terjadi. Hal ini juga termasuk kesigapan dan ketulusan petugas dalam menjawab pertanyaan atau permintaan dari masyarakat, sehingga masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang berikan.

4. Assurance (Jaminan)

a. Petugas sudah memberikan jaminan tepat waktu dalam melakukan pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam melakukan pelayanan di Puskesmas Cieurih Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis, diketahui bahwa petugas telah memberikan jam waktu pelayanan disetiap poli pelayanan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, 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.

Menurut Daryanto & Ismanto Setyobudi (2014:59) mendefinisikan bahwa: “Tepat waktu dalam pelayanan menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga waktu jika mengutarakan 2 hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya”.

Dengan demikian bahwa petugas sudah memberikan jaminan tepat waktu dalam melaksanakan tugasnya oleh

Puskesmas Cieurih Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis telah optimal.

b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam melakukan pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian petugas memberikan jaminan legalitas di Puskesmas Cieurih Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis diketahui bahwa petugas telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, sehingga masyarakat yang berkunjung tidak perlu khawatir dengan kelegalitasan yang dilaksanakan oleh Puskesmas Cieurih Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis.

Menurut Christianto (2009) mengemukakan bahwa: “Asas legalitas merupakan salah satu dari beberapa asas hukum yang paling tua dalam sejarah peradaban umat manusia. Keberadaan asas ini tidak sulit untuk ditemukan dalam berbagai ketentuan hukum nasional berbagai negara. Asas legalitas dipertahankan sebagai perlindungan terhadap potensi kesewenang-wenangan dalam penyelenggaraan hukum pidana”.

Dengan demikian bahwa petugas sudah memberikan jaminan legalitas dalam melakukan pelayanan oleh Puskesmas Cieurih Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis telah optimal.

5. Emphaty (Empati)

a. Petugas sudah melayani dengan sikap ramah

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa petugas telah melaksanakan pelayanan dengan memberikan sikap ramah terhadap pasien seperti memberikan perhatian

dengan menanggapi keluhan sakit yang dialami, sehingga pasien akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Sikap ramah harus diperlukan oleh setiap penyelenggara publik, hal ini karena masyarakat pengguna jasa akan menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Cieurih.

Sebagaimana menurut Daryanto & Ismanto Setyobudi (2014:59) menyatakan bahwa: “Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karekturnya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramah tamahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois, dan santun dalam bertutur kepada pelanggan”.

Dengan demikian bahwa petugas sudah melayani dengan sikap ramah oleh Puskesmas Cieurih Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis telah dilaksanakan dengan optimal.

b. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada indikator petugas melayani pasien dengan tidak diskriminatif, diketahui bahwa petugas sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dan tidak melakukan diskriminasi, hal ini terlihat dari petugas yang memberikan pelayanan yang sama kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, dengan ini petugas sudah melaksanakan peraturan yang telah ditetapkan dengan tidak membeda-bedakan masyarakat yang

ingin mendapatkan pelayanan (diskriminasi). Karena diskriminasi pelayanan atas dasar apapun adalah salah satu bentuk pelanggaran hak asasi warga Negara yang sangat mendasar.

Sebagaimana menurut Theodorson (Sihombing, 2009:3) menyatakan bahwa: “Diskriminasi adalah perlakuan yang tidak seimbang terhadap perorangan atau kelompok berdasarkan sesuatu, biasanya bersifat kategorikal atau atribut-atribut khas seperti berdasarkan ras, kesukubangsaan, agama, atau keanggotaan kelas-kelas sosia”.

Dengan demikian bahwa indikator petugas melayani pasien dengan tidak diskriminatif oleh Puskesmas Cieurih Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis telah dilaksanakan dengan optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan di Puskesmas Cieurih Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis belum sepenuhnya optimal. Kesimpulan dari hasil penelitian ini dapat peneliti uraikan sebagai berikut: Pelayanan di UPTD Puskesmas Cieurih Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis berdasarkan hasil penelitian diketahui belum sepenuhnya berjalan dengan optimal. Masih terdapat beberapa indikator yang belum sesuai dengan pelaksanaannya yaitu indikator sarana dan prasarana hanya terdapat satu fasilitas tempat duduk yaitu kursi panjang ditempat pengambilan obat, karena tidak jarang masyarakat yang mengambil obat melebihi kursi yang

tersedia sehingga akan mengurangi kenyamanan. Hal ini dapat dilihat dari hambatan yang ditemui yaitu belum adanya proses pembangunan berlanjut untuk evaluasi kedepannya. Namun ada upaya lain yang dilakukan oleh pihak Puskesmas Cieurih untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan memanfaatkan fasilitas ditempat lain yang tidak terpakai seperti kursi dan ditempatkan atau dipakai ditempat pengambilan obat. Indikator petugas dalam melakukan pelayanan belum sepenuhnya optimal, dengan adanya beberapa petugas yang datang tidak tepat waktu dan masih kurang merespon dengan tanggap. Kualitas Pelayanan yang dilaksanakan oleh Puskesmas Cieurih Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis belum sepenuhnya optimal dengan melaksanakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml (Hardiyansyah 2018:57) yaitu Tangible (berwujud), Realibility (kehandalan), Responsives (ketanggapan), assurance (jaminan), dan Emphaty (empati).

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Azwar, Saifuddin. (2015). Sikap Manusia: Teori & Pengukurannya. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budiwanto, Setyo. 2012. Metodologi Latihan Olahraga, IKIP Malang: UM Press.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). Konsumen dan pelayanan prima. Yogyakarta: Gava Media

Edy, Sutrisno. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit: Jakarta, Kencana.

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

Milasari, R., Rijali, S., & Syahrani, S. (2018). KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT DILIHAT DARI ASPEK TANGIBLE (BERWUJUD) PADA PUSKESMAS TANTA KECAMATAN TANTA KABUPATEN TABALONG. JAPB, 1(2), 658-673.

Minarti Sri, 2011. Manajemen Sekolah: Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri, Yogyakarta: AR-RUZZ Media.

Morlian, A. (2019). Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Pasang Baru Pt Pln (Persero) Area Karawang. Rekaman: Riset Ekonomi Bidang Akuntansi Dan Manajemen, 3(1), 81-87.

Jurnal

- Fahrudin, MF, & Yulianti, E. (2015). Pengaruh promosi, lokasi, dan kualitas layanan
- Faradilla, D (2023). DISKRIMINASI RAS DALAM CERITA PENDEK SKIN KARYA EMMILY BERNARD. Universitas Gadjah Mada.

Fatmawati, N. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Pada Puskesmas Kendalsari Kota Malang) (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).

Soumatera , 1 (1), 22-42.terhadap keputusan pembelian nasabah Bank Mandiri Surabaya. Jurnal Bisnis & Perbankan , 5 (1), 149-162.

Situngkir, DA (2018). Asas Legalitas Dalam Hukum Pidana Nasional Dan Hukum Pidana Internasional. Tinjauan Hukum

Undang-Undang

Undang-Undang No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan