**STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN**

 **PADA KANTOR UPT PUSKESMAS MUARA WAHAU I**

**KABUPATEN KUTAI TIMUR**

**Tarawiyah[[1]](#footnote-2)**

**ABSTRACT**

In Act No. 36 of 2009 explains that health is good health, both physically, mentally, spiritually and socially to enable more people to live socially and economically productive. And also has determined that every person has the right to obtain medical care. Therefore, every element of society, both individuals, families, are entitled to services on health and responsible government launched, set up to organize and supervise the implementation of equitable and affordable health community.

The purpose of this study was to determines the level of Health Service Quality in Health Center District Muara Wahau I, Kutai Timur research approach is quantitative, the unit of analysis in this study is the individual. With descriptive quantitative method with data collection through questionnaires to patients and direct surveys to obtain data that is needed on how the quality of health services at the health center.

Research on the health service quality in health center district Muara Wahau I Kutai Timur measured using the 5 dimensions of quality public services that Tangibles, Reliability, Responsivness, Assurance and Empaty. Services carried out by the health center has been effective because it has been getting good judgment by the community based on 5 dimensions of assessment is used, it is shown with a recapitulation of the 5 dimensions of quality service has to be above 60%, this shows that the health quality service provided has been ***good.***

*Keywords : Service Quality, Health Center, Muara Wahau I.*

**I. PENDAHULUAN**

Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan). Untuk 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. Kantor UPT Puskesmas di Muara Wahau I Kabupaten Kutai Timur selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan 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 aktivitas pelayanan kesehatan pada Kantor UPT Puskesmas di Muara Wahau I Kabupaten Kutai Timur masih terdapat kemungkinan ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Ketidakpuasan pelayanan dapat berasal dari kebersihan ruangan tunggu, kebersihan ruang perawatan, dan kelalaian petugas dalam menangani pasien. lambatnya 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 Muara Wahau I Kabupaten Kutai Timur kekurangan sumber daya manusia dalam menangani pasien, sehingga hal ini berdampak pada daya tanggap yang kurang maksimal dari pemberi layanan kepada pasian yang datang. Hal tersebut kemungkinan menjadi pengalaman yang mengecewakan bagi para pasien yang berobat di Kantor UPT Puskesmas Muara Wahau I Kabupaten Kutai Timur.

Puskesmas dapat mengukur kualitas pelayanan dari para pasien melalui umpan balik terhadap apa yang diterima atau bagaimana pelayanan yang didapatkan pasien kepada Kontor UPT Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian terhadap kualitas pelayanan kesehatan Pada kanntor UPT Puskesmas di Muara Wahau I Kabupaten Kutai Timur perlu dilakukan, agar pelayanan yang kurang optimal dapat diperbaiki dan pelayanan dengan nilai mutu terbaik dapat dipertahankan. .

**II. PERMASALAHAN**

“Bagaimana tingkat Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Kantor UPT Puskesmas Muara Wahau I Kabupaten Kutai Timur?”

**III. METODE PENELITIAN**

Data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian selanjutnya diolah dengan menggunakan teknik analisis data secara kuantitatif dengan menggunakan skala likert. Berdasarkan fakta atau kejadian di lapangan, skala likert digunakan untuk menjabarkan indikator variabel dari variabel yang akan diukur, kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun bagian-bagian instrument yang dapat berupa pertanyaan dan pernyataan.

1. Penelitian ini menggunakan data primer dan skunder, menurut Husein Umar data primer adalah merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil kuisioner, sedang data skunder adalah merupakan data yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak pengumpul lainnya, semisal dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram, (Husein Umar,2003;99).
2. Sehingga dari pengertian tersebut di atas maka data primer didapat secara langsung dengan kuisioner yang dikumpulkan dari sampel yang telah ditentukan, sedangkan data sekunder diperoleh dari sejarah Kecamatan, struktur organisasi dan gambaran kepegawaian. Untuk itulah, guna memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan prosedur pengumpulan data yang berupa kuisioner (angket).
3. Kuisioner atau angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden, dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui, (Arikunto Suharsimi, 2002;128). Dan kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini bersifat tertutup, dalam artian, jawaban subjek telah dibatasi dengan beberapa alternatif jawaban yang telah disediakan oleh peneliti.

**IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

 **I. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

 **Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Muara Wahau I Kabupaten Kutai Timur**

Pada pembahasan ini, penulis akan menjelaskan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur. Pengumpulan data mulai dilaksanakan pada bulan Oktober 2016 sampai Maret 2017 dengan menyebarkan kuesioner dan mengambil data sekunder yang diperlukan seperti struktur organisasi, jumlah pegawai, tugas pokok dan fungsi, dan lain-lain yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur yang berkunjung (berobat) atau pasien puskesmas Muara Wahau I yang terdiri dari masyarakat biasa sebanyak 89 (delapan puluh sembilan) orang pasien/responden. Pada proses pengambilan data, observasi serta penelitian yang dilakukan banyak hambatan-hambatan yang dialami penyusun. Hambatan itu antara lain data-data sekunder di Puskesmas Muara Wahau I Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur sangat terbatas sehingga menyulitkan peneliti, selain itu pegawai pun sulit untuk ditemui, ada yang cepat pulang, dan lain-lain. Masyarakat yang menjadi responden dalam penelitian ini sangat menbantu untuk dimintai mengisi pertanyaan penelitian (kuisioner).

Untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan Pada Kantor UPT Puskesmas Muara wahau I di Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur, penulis memilih 5 dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman yaitu ketampakan fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Besarnya Kualitas Pelayanan terhadap masing-masing indikator ditetapkan dalam bentuk persentase dari jawaban yang diberikan dari tiap-tiap indikator, dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini :

**A. Ketampakan Fisik (*Tangibles*)**

Usaha pemberian pelayanan yang baik oleh penyedia layanan harus didukung oleh fasilitas baik fisik maupun non-fisik. Pemenuhan kebutuhan dalam pelayanan publik seharusnya ditangani oleh tenaga ahli sehingga pelayanan yang diberikan benar-benar memberikan pemenuhan terhadap apa yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Selain itu, untuk menunjang pelayanan, dibutuhkan juga fasilitas fisik. Fasilitas fisik yang lengkap dan berkualitas akan membantu memberi kepuasaan bagi pengguna layanan.

Dimensi ketampakan fisik (tangibles) dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Pada Kantor UPT Puskesmas K Muara Wahau I Kabupaten Kutai Timur dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4.8.Tanggapan responden mengenai lokasi puskesmas

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | % |
| 1  | Sangat Strategis  | 5  | 21  | 105  | 23.6  |
| 2  | Strategis  | 4  | 51  | 204  | 57.3  |
| 3  | Netral  | 3  | 13  | 39  | 14.61  |
| 4  | Tidak Strategis  | 2  | 4  | 8  | 4.49  |
| 5  | Sangat Tidak Strategis  | 1  | 0  | 0  | 0  |
| Total  |  | 89  | 356  | 100  |
| Rata-rata Skor = 356 = 4.00  89  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan tabel diatas, bahwa lokasi UPTPuskesmas Muara wahau I Kabupaten Kutai Timur sudah tergolong strategis dimana sebagian besar responden memberikan jawaban strategis yaitu sebanyak 51 orang/responden atau 57.3 % dan sangat strategis yaitu sebanyak 21 orang/responden atau 23.6 %. Lokasi Puskesmas yang berada strategis mudah di jangkau, selain itu disekitar Puskesmas terdapat warung makan dan penjual eceran makanan ringan jika mereka tiba-tiba membutuhkannya.

Selain itu, meskipun ada sebagian responden yang memberikan jawaban netral atau biasa-biasa saja sebanyak 13 orang/responden atau 14.61 % dan menyatakan tidak strategis sebanyak 4 orang/responden 4.49 %, hal ini menurut pengamatan penulis dikarenakan tempat tinggal responden yang memang agak jauh dari lokasi puskesmas dan kurangnya akses kendaraan sehingga responden merasa kesulitan menuju lokasi Puskesmas.

Tabel 4.9 Tanggapan responden mengenai kerapihan dan kebersihan penampilan petugas

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No.  | Tanggapan Responden  | Skor (X)  | F  | F.X  | % |
| 1  | Sangat Rapi  | 5  | 24  | 120  | 26.97  |
| 2  | Rapi  | 4  | 58  | 232  | 65.17  |
| 3  | Netral  | 3  | 7  | 21  | 7.87  |
| 4  | Tidak Rapi  | 2  | 0  | 0  | 0  |
| 5  | Sangat Tidak Rapi  | 1  | 0  | 0  | 0  |
| Total  |  | 89  | 373  | 100  |
| Rata-rata Skor = 373 = 4.19  89  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasartan tabel diatas, bahwa kerapian dan kebersihan penampilan petugas sudah tergolong rapi dimana sebagian besar responden memberikan jawaban rapi sebesar 58 orang/responden atau 65.17 % dan responden yang menjawab sangat rapi yaitu sebanyak 24 orang/responden atau 26.97 % sedangkan yang menyatakan biasa-biasa saja/netral sebanyak 7 orang/responden atau 7.87 %. Kerapian dan kebersihan penampilan petugas memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien yang dilayani. Pasien akan merasa segan dan nyaman melihat petugas yang melayaninya.

Tabel 4.10 Tanggapan responden mengenai ketersediaan ruang tunggu yang bersih dan nyaman

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No.  | Tanggapan Responden  | Skor (X)  | F  | F.X  | % |
| 1  | Sangat Nyaman  | 5  | 22  | 110  | 24.72  |
| 2  | Nyaman  | 4  | 59  | 236  | 66.29  |
| 3  | Netral  | 3  | 8  | 24  | 8.99  |
| 4  | Tidak Nyaman  | 2  | 0  | 0  | 0  |
| 5  | Sangat Tidak Nyaman  | 1  | 0  | 0  | 0  |
| Total  |  | 89  | 370  | 100  |
| Rata-rata Skor = 370 = 4.16  89  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan tebel diatas, bahwa ketersediaan ruang tunggu yang bersih dan nyaman Pada Kantor UPT Puskesmas Muara wahau Kabupaten Kutai Timur tergolong sudah bersih dan memberikan rasa nyaman, dimana jawaban yang diberikan oleh sebagian responden memberikan jawaban nyaman dan sangat nyaman yaitu 81 orang/responden atau 91.01 % dan sebagian responden mengatakan biasa-biasa saja yaitu sebanyak 8 orang/ responden atau 8.99 %.

Dalam pengamatan penulis memang ruangan tunggu yang tersedia terasa nyaman dikarenakan fasilitas yang ada seperti kursi tunggu, kipas angin, poster tentang kesehatan tertata dengan rapi sehingga pasien merasa nyaman saat menunggu antrian dan juga luas ruang tunggu sudah sangat memadai dengan jumlah pasien yang datang, dengan kata lain tidak ada pasien yang tidak mendapatkan kursi selama menunggu antrian.

Tabel 4.11 Tanggapan responden mengenai ketersediaan ruang pemeriksaan yang memadai

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No.  | Tanggapan Responden  | Skor (X)  | F  | F.X  | % |
| 1  | Sangat Memadai  | 5  | 7  | 35  | 7.87  |
| 2  | Memadai  | 4  | 61  | 244  | 68.54  |
| 3  | Netral  | 3  | 21  | 63  | 23.6  |
| 4  | Tidak Memadai  | 2  | 0  | 0  | 0  |
| 5  | Sangat Tidak Memadai  | 1  | 0  | 0  | 0  |
| Total  |  | 89  | 342  | 100  |
| Rata-rata Skor = 342 = 3.84  89  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan tabel diatas, bahwa ketersediaan ruang pemeriksaan sudah memadai dimana jawaban sebagian besar responden memberikan jawaban memadai dan sangat memadai yaitu 68 orang/responden atau 76.41 % dan responden yang menjawab biasa-biasa saja yaitu sebesar 21 orang/responden atau 23.6 %. Dalam pengamatan penulis memang ruangan pemeriksaan cukup memadai dengan ukuran yang tidak terlalu sempit dengan fasilitas pemeriksaan yang ada didalamnya.

Tabel 4.12 Tanggapan responden mengenai ketersediaan fasilitas pemeriksaan dan perawatan memadai

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No.  | Tanggapan Responden  | Skor (X)  | F  | F.X  | % |
| 1  | Sangat Memadai  | 5  | 6  | 30  | 6.74  |
| 2  | Memadai  | 4  | 68  | 272  | 76.4  |
| 3  | Netral  | 3  | 15  | 45  | 16.85  |
| 4  | Tidak Memadai  | 2  | 0  | 0  | 0  |
| 5  | Sangat Tidak Memadai  | 1  | 0  | 0  | 0  |
| Total  |  | 89  | 347  | 100  |
| Rata-rata Skor = 347 = 3.9  89  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer*

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa fasilitas pemeriksaan dan perawatan sudah memadai dimana sebagian besar responden memberikan jawaban memadai yaitu sebesar 68 orang/responden atau 76.4 %, sedangkan yang menjawab sangat memadai yaitu sebanyak 6 orang/responden atau 6.74 %, dan memberikan jawaban biasa-biasa saja yaitu sebanyak 15 orang/ responden atau 16.85 %.

Menurut pengamatan penulis memang dalam tataran puskesmas sudah memadai dimana secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh UPT Puskesmas Muara Wahau I kabupaten kutai timur meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan), terlebih dari itu jika pasien membutuhkan penanganan yang lebih akan dirujuk ke rumah sakit umum yang memiliki alat yang lebih lengkap.

Tabel 4.13 Rekapitulasi tanggapan responden mengenai dimensi Ketampakan Fisik (*Tangibility*)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No.  | Tanggapan Responden  | Rata-rata Skor | Rata-rata (%) |
| 1 | Lokasi Puskesmas mudah dijangkau.  | 4  | 80  |
| 2 | Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas.  | 4.19  | 83.82  |
| 3 | Ketersediaan ruang tunggu yang bersih dan nyaman.  | 4.16  | 83.15  |
| 4 | Ketersediaan ruangan pemeriksaan yang memadai.  | 3.84  | 76.85  |
| 5 | Ketersediaan fasilitas pemeriksaan dan perawatan.  | 3.9  | 77.98  |
| Rata-rata skor dan rata-rata persentase  | 4.02  | 80.36  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan data diatas yang merupakan rekapitulasi dari kelima poin dari dimensi ketampakan fisik (*tangibility*) maka dapat dikatakan ***baik,*** hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 80,36%. Ketampakan fisik (*Tangibles*) dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh Puskesmas Muara Wahau I Kabupaten Kutai Timur, seperti lokasi puskesmas, petugas berpenampilan rapi dan bersih, ruang tunggu yang cukup nyaman, ruangan pemeriksaan serta fasilitas pemeriksaan dan perawatan sudah memadai.

**B. Keandalan (*Reliability*)**

Proses pemberian pelayanan publik pada dasarnya harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi organisasi yang benar dan telah ditetapkan. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Hal ini penting mengingat masyarakat membutuhkan pembuktian dari janji-janji pelayanan.

Dimensi Keandalan *(Reliability)* dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Pada Kantor UPT Puskesmas di Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4.14 Tanggapan responden mengenai ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No.  | Tanggapan Responden  | Skor (X)  | F  | F.X  | % |
| 1  | Sangat Tanggap  | 5  | 30  | 150  | 33.71  |
| 2  | Tanggap  | 4  | 56  | 224  | 62.92  |
| 3  | Netral  | 3  | 3  | 9  | 3.37  |
| 4  | Tidak Tanggap  | 2  | 0  | 0  | 0  |
| 5  | Sangat Tidak Tanggap  | 1  | 0  | 0  | 0  |
| Total  |  | 89  | 383  | 100  |
| Rata-rata Skor = 383 = 4.3  89  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer*

Berdasarkan data diatas, bahwa ketanggapan petugas puskesmas Muara Wahau I terhadap keluhan pasien sudah tergolong baik, hal ini dapat dilihat dari jawaban yang diberikan oleh respondena yang menjawab sangat tanggap yaitu sebesar 30 orang/ responden atau 33.71 %, sedangkan yang menjawab tanggap yaitu sebesar 56 orang/responden atau 62.92 %. Untuk responden yang menjawab netral/biasa-biasa saja sebanyak 3 orang/responden atau 3.37 %. Menurut data yang diperoleh penulis dari jawaban beberapa responden bahwa petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien memang baik, mereka benar-benar dilayani dan didengarkan keluhan-keluhan sampai selesai.

Tabel 4.15 Tanggapan responden mengenai proses waktu pendaftaran yang cepat

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No.  | Tanggapan Responden  | Skor (X)  | F  | F.X  | % |
| 1  | Sangat Cepat  | 5  | 24  | 120  | 26.97  |
| 2  | Cepat  | 4  | 35  | 140  | 39.33  |
| 3  | Netral  | 3  | 23  | 69  | 25.84  |
| 4  | Tidak Cepat  | 2  | 7  | 14  | 7.87  |
| 5  | Sangat Tidak Cepat  | 1  | 0  | 0  | 0  |
| Total  |  | 89  | 343  | 100  |
| Rata-rata Skor = 343 = 3.85  89  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer*

Berdasarkan data tabel diatas, bahwa proses waktu pendaftaran sudah cukup baik dimana sebagian besar responden memberikan jawaban cepat dan sangat cepat yaitu 59 orang/ responden atau 66.3 % dan yang memberikan jawaban biasa-biasa saja sebanyak 23 orang/responden atau 25.84 %. selain itu, ada sebagian kecil responden yang memberikan jawaban tidak cepat yaitu sebanyak 7 orang atau 7.87%.

Menurut pengamatan penulis bahwa petugas loket pendaftaran sudah cukup tanggap meskipun terkadang sedikit mengabaikan tugas dengan mengobrol dengan sesama petugas, hal itu yang membuat sebagian pasien merasa kesal akan pelayan pada tahap pendaftaran, akan tetapi secara keseluruhan petugas tetap melaksanakan tugasnya dengan baik.

Tabel 4.16 Tanggapan responden mengenai proses waktu pengobatan yang cepat

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No.  | Tanggapan Responden  | Skor (X)  | F  | F.X  | % |
| 1  | Sangat Cepat  | 5  | 16  | 80  | 17.98  |
| 2  | Cepat  | 4  | 56  | 224  | 62.92  |
| 3  | Netral  | 3  | 17  | 51  | 19.1  |
| 4  | Tidak Cepat  | 2  | 0  | 0  | 0  |
| 5  | Sangat Tidak Cepat  | 1  | 0  | 0  | 0  |
| Total  |  | 89  | 355  | 100  |
| Rata-rata Skor = 355 = 3.99  89  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa proses waktu pengobatan bisa dikatakan cukup baik, dimana sebagian besar responden memberikan jawaban cepat dan sangat cepat yaitu 72 orang/responden atau 80.9 %. dan yang memberikan jawaban biasa-biasa saja yaitu sebanyak 17 orang/responden atau 19.1 %.

Berdasarkan hasil dari pengamatan penulis, pelayanan yang diberikan selama pemeriksaan cukup cepat tergantung dari seberapa tingkat keluhan pasien, menurut beberapa responden memberikan tanggapan kalau dalam mendapatkan pelayanan dari petugas cepat dan sesuai dengan yang diharapkan meskipun terkadang pasien harus berobat berulang kali demi pengobatan yang maksimal walaupun sebenarnya sudah tidak perlu, tetapi secara keseluruhan pelayanan yang diberikan sudah cepat.

Tabel 4.17 Tanggapan responden mengenai kemudahan layanan informasi

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No.  | Tanggapan Responden  | Skor (X)  | F  | F.X  | % |
| 1  | Sangat Mudah  | 5  | 0  | 0  | 0  |
| 2  | Mudah  | 4  | 59  | 236  | 66.29  |
| 3  | Netral  | 3  | 23  | 69  | 25.84  |
| 4  | Tidak Mudah  | 2  | 7  | 14  | 7.87  |
| 5  | Sangat Tidak Mudah  | 1  | 0  | 0  | 0  |
| Total  |  | 89  | 319  | 100  |
| Rata-rata Skor = 319 = 3.58  89  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer*

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa kemudahan dalam mendapatkan layanan informasi cukup baik, hal ini dilihat dari sebaian besar jawaban yang diberikan oleh responden mudah yakni 59 orang/responden atau 66.29 %, dan responden yang menjawab biasa-biasa saja yaitu sebanyak 23 orang/responden atau 25.84 %, dan ada yang memberikan jawaban tidak mudah sebanya 7 orang/responden atau 7.87%.

Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan bahwa kemudahan layanan informasi cukup mudah didapatkan meskipun ada sebagian kecil pasien yang mengeluh dikarenakan tidak mendapatkan sosialisasi dari pihak UPT Puskesmas Muara Wahau I Kabupaten Kutai Timur mengenai program-program yang dicanangkan pemerintah baik pusat maupun daerah. Misalnya sosialisasi mengenai BPJS, masih banyak pasien/masyarakat yang belun mengerti mengenai program tersebut.

Tabel 4.18 Tanggapan responden mengenai kesiapan petugas setiap saat diperlukan

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No.  | Tanggapan Responden  | Skor (X)  | F  | F.X  | % |
| 1  | Sangat Siap  | 5  | 15  | 75  | 16.85  |
| 2  | Siap  | 4  | 48  | 192  | 53.93  |
| 3  | Netral  | 3  | 18  | 54  | 20.22  |
| 4  | Tidak Siap  | 2  | 8  | 16  | 8.99  |
| 5  | Sangat Tidak Siap  | 1  | 0  | 0  | 0  |
| Total  |  | 89  | 337  | 100  |
| Rata-rata Skor = 337 = 3.79  89  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer*

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa kesiapan petugas setiap saat diperlukan cukup baik, hal ini ditunjukan oleh sebagian besar responden memberikan jawaban siap dan sangat siap yaitu sebesar 63 orang/responden atau 70.78 %, tetapi ada sebagian responden yang memberikan jawaban biasa-biasa saja yaitu sebesar 18 orang/responden atau 20.22 %, dan ada beberapa responden yang memberikan jawaban tidak siap saat dibutuhkan yaitu sebanyak 8 orang/responden atau 8.99 %.

Tabel 4.19 Tanggapan responden mengenai pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No.  | Tanggapan Responden  | Skor (X)  | F  | F.X  | % |
| 1  | Sangat Baik  | 5  | 0  | 0  | 0  |
| 2  | Baik  | 4  | 72  | 288  | 80.9  |
| 3  | Netral  | 3  | 17  | 51  | 19.1  |
| 4  | Tidak Baik  | 2  | 0  | 0  | 0  |
| 5  | Sangat Tidak Baik  | 1  | 0  | 0  | 0  |
| Total  |  | 89  | 339  | 100  |
| Rata-rata Skor = 339 = 3.81  89  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan baik yaitu 72 orang/responden atau 80.9 %, dan respondnen yang menjawab biasa-biasa saja yaitu sebanyak 17 orang/responden atau 19.1 %.

Tabel 4.20 Rekapitulasi tanggapan responden mengenai dimensi Keandalan *(Reliability)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No.  | Tanggapan Responden  | Rata-rata Skor  | Rata-rata (%) |
| 1  | Petugas tanggap terhadap keluhan pasien.  | 4.3  | 86.07  |
| 2  | Proses waktu layanan pendaftaran yang cepat.  | 3.85  | 77.08  |
| 3  | Proses waktu layanan pengobatan yang cepat.  | 3.99  | 79.78  |
| 4  | Kemudahan layanan informasi Puskesmas.  | 3.58  | 71.69  |
| 5  | Petugas selalu siap sedia saat di-perlukan.  | 3.79  | 75.73  |
| 6  | Pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan.  | 3.81  | 76.18  |
| Rata-rata skor dan rata-rata persentase  | 3.89  | 77.75  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer*

Berdasarkan data diatas yang merupakan rekapitulasi dari keenam poin dari dimensi Keandalan *(Reliability)* maka dapat dikatakan ***baik,*** hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 77.75 %. Keandalan (*Reliability*), kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat oleh Puskesmas Muara Wahau I Kabupaten Kutai Timur.

Ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien sudah cukup baik, kesiapan petugas setiap kali dibutuhkan hampir selalu ada, pelayanan yang diberikan selama pemeriksaan cukup cepat tergantung dari seberapa tingkat keluhan pasien, menurut beberapa responden memberikan tanggapan kalau dalam mendapatkan pelayanan dari petugas cepat dan sesuai dengan yang diharapkan.

**C. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat petugas pelayanan seharusnya memiliki kesediaan untuk membantu masyarakat/pelanggan/ pasien dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka harapkan. Ketidakjelasan prosedur serta membiarkan pelanggan/pasien menunggu lama tanpa alasan yang jelas dapat menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan publik, termasuk ketidak-mampuan untuk segera mengatasi hal tersebut.

Dimensi Daya Tanggap *(Responsiveness)* dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Pada Kantor UPT Puskesmas Muara Wahau I Kabupaten Kutai Timur dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.21 Tanggapan responden mengenai ketanggapan petugas dalam melayani pasien

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No.  | Tanggapan Responden  | Skor (X)  | F  | F.X  | % |
| 1  | Sangat Tanggap  | 5  | 16  | 80  | 17.98  |
| 2  | Tanggap  | 4  | 69  | 276  | 77.53  |
| 3  | Netral  | 3  | 4  | 12  | 4.49  |
| 4  | Tidak Tanggap  | 2  | 0  | 0  | 0  |
| 5  | Sangat Tidak Tanggap  | 1  | 0  | 0  | 0  |
| Total  |  | 89  | 368  | 100  |
| Rata-rata Skor = 368 = 4.13  89  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer*

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa ketanggapan petugas dalam melayani petugas sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat tanggap yaitu sebesar 16 orang/respondena atau 17.98 % dan responden yang memberikan jawaban tanggap yaitu sebanyak 68 orang/responden atau 77.53 %. Sedangkan yang menjawab biasa-biasa saja/netral yaitu sebanyak 4 orang/responden atau 4.49%. Berdasarkan data tersebut diatas, ketanggapan petugas yang ada di Kantor UPT Puskesmas Muara Wahau I Kabupaten Kutai Timur sudah cukup tanggap dalam memenuhi kebutuhan pasien.

Ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien harus dimiliki oleh semua petugas UPT Puskesmas Muara Wahau I agar pasien tidak merasa kesulitan dalam mendapatkan pelayanan. Ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien.

Tabel 4.22 Tanggapan responden mengenai pelayanan puskesmas mudah dan tidak berbelit-belit

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No.  | Tanggapan Responden  | Skor (X)  | F  | F.X  | % |
| 1  | Sangat Mudah  | 5  | 9  | 45  | 10.11  |
| 2  | Mudah  | 4  | 79  | 316  | 88.76  |
| 3  | Netral  | 3  | 1  | 3  | 1.12  |
| 4  | Tidak Mudah  | 2  | 0  | 0  | 0  |
| 5  | Sangat Tidak Mudah  | 1  | 0  | 0  | 0  |
| Total  |  | 89  | 364  | 100  |
| Rata-rata Skor = 364 = 4.09  89  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer*

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa pelayanan Pada Kantor UPT Puskesmas Muara Wahau I Kabupaten Kutai Timur, mudah dan tidak berbelit-belit sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat mudah yaitu 9 orang/responden atau 10.11 % dan responden yang menjawab mudah yaitu sebesar 79 orang/ responden atau 88.76 %. Serta 1 orang/responden atau 1.12% yang menjawab biasa-biasa saja/netral. Pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit akan memberikan kesan yang baik kepada pasien.

Kalaupun pelayanan yang diberikan menurut pasien dirasa berbelit-belit ini bisa saja disebabkan karena ketika pelanggan memiliki keperluan dan bertanya kepada petugas yang capek sehingga mendapat jawaban yang kurang memuaskan sehingga memberikan kesan yang tidak baik.

Tabel 4.23 Tanggapan responden mengenai kemampuan petugas melayani dengan baik

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No.  | Tanggapan Responden  | Skor (X)  | F  | F.X  | % |
| 1  | Sangat Baik  | 5  | 24  | 120  | 26.97  |
| 2  | Baik  | 4  | 61  | 244  | 68.54  |
| 3  | Netral  | 3  | 4  | 12  | 4.49  |
| 4  | Tidak Baik  | 2  | 0  | 0  | 0  |
| 5  | Sangat Tidak Baik  | 1  | 0  | 0  | 0  |
| Total  |  | 89  | 376  | 100  |
| Rata-rata Skor = 376 = 4.22  89  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer*

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa kemampuan petugas dalam melayani pasien dengan baik sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat baik yaitu sebesar 2 orang/responden atau 26.97 % dan responden yang mengatakan baik yaitu sebesar 61 orang/responden atau 68.5 %. Serta responden yang menjawab netral/biasa-biasa saja yaitu sebesar 4 orang/responden atau 4.49 %. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan apakah baik atau tidak akan berdampak terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan pasien. Ini merupakan salah satu kunci untuk memperoleh penilaian yang baik bagi pasien terhadapap pelayanan Kantor UPT Puskesmas itu sendiri.

Tabel 4.24 Tanggapan responden mengenai tindakan segera petugas dalam menyelesaikan masalah

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No.  | Tanggapan Responden  | Skor (X)  | F  | F.X  | % |
| 1  | Sangat Cepat  | 5  | 24  | 120  | 26.97  |
| 2  | Cepat  | 4  | 48  | 192  | 53.93  |
| 3  | Netral  | 3  | 17  | 51  | 19.1  |
| 4  | Tidak Cepat  | 2  | 0  | 0  | 0  |
| 5  | Sangat Tidak Cepat  | 1  | 0  | 0  | 0  |
| Total  |  | 89  | 363  | 100  |
| Rata-rata Skor = 363 = 4.08  89  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa tindakan segerah petugas dalam menyelesaikan masalah sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat Cepat yaitu 24 orang/responden atau 26.97 %, sedangkan jawaban responden yang mengatakan cepat yaitu sebanyak 48 orang/responden atau 53.59 %, dan untuk jawaban responden yang mengatakan biasa-biasa saja/netral yaitu sebesar 17 orang/ responden atau 19.1 %.

**V. PENUTUP**

* 1. **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya dalam mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan pada kantor Puskesmas Muara Wahau I di Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur adalah :

1. Dilihat dari dimensi Ketampakan fisik (*Tangibles*) Puskesmas Kecamatan Muara Wahau I Kabupaten Kutai Timur berada pada kategori persentase ***baik*** sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Puskesamas Muara Wahau I. Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur dinilai sudah berkualitas. .Lokasi Puskesmas berada pada daerah yang strategis , kerapian dan kebersihan penampilan petugas memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien yang dilayani, ruangan tunggu yang tersedia terasa nyaman dikarenakan fasilitas yang ada seperti kursi tunggu, poster tentang kesehatan tertata dengan rapi sehingga pasien merasa nyaman saat menunggu antrian, ruangan pemeriksaan dengan ukuran yang tidak terlalu sempit dengan fasilitas pemeriksaan yang ada didalamnya memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien. Semua poin pelayanan dari dimensi Ketampakan Fisik (*Tangibles*) mendapat respon yang baik dari masyarakat.
2. Dimensi Keandalan (*Reliability*) juga berada pada kategori persentase ***baik*** sehingga kualitas pelayanan kesehatan pada kantor Puskesmas Muara Wahau I di Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur dilihat dari dimensi Keandalan (*Reliability*) dinilai sudah berkualitas. ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien dinilai sudah baik, waktu layanan pendaftaran dan layanan pengobatan yang cepat, kemudahan layanan informasi Puskesmas serta kesiapan petugas sedia saat diperlukan dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan mendapat respon yang baik dari masyarakat/pasien.
3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) berada pada kategori persentase ***sangat baik*** sehingga kualitas pelayanan kesehatan pada

Kantor UPT Puskesmas Muara Wahau I Kabupaten Kutai Timur dilihat dari dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dinilai sudah berkualitas. Kemampuan petugas untuk memahami kebutuhan masyarakat, pelayanan yang tidak berbelit-belit, memberikan pelayanan dengan baik, Tindakan segera petugas dalam menyelesaikan masalah dan memberikan informasi yang mudah dimengerti juga mendapat respon yang baik dari masyarakat.

1. Dimensi Jaminan (*Ansurance*) berada pada kategori persentase ***sangat baik*** sehingga kualitas pelayanan kesehatan Pada Kantor UPT Puskesmas Muara Wahau I Kabupaten Kutai Timur dilihat dari dimensi Jaminan (*Ansurance*) dinilai sudah berkualitas. keseluruhan dimensi Jaminan (*Ansurance*) sudah baik dengan kata lain pelayanan sudah berkualitas. Kejujuran dalam hal pelayanan, pelayanan dilaksanakan secara tuntas dan menyeluruh, keramahan dan kesopanan dalam melayani, serta komunikasi yang efektif dan memberikan pengobatan yang tepat juga mendapat respon yang baik dari masyarakat.
2. Dimensi Empati (*Emphaty*) berada pada kategori persentase ***baik*** sehingga kualitas pelayanan kesehatan Pada kantor UPT Puskesmas Muara Wahau I Kabupaten Kutai Timur dilihat dari dimensi Empati (*Emphaty*) dinilai sudah berkualitas. Kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan tulus memberikan citra dan kesan yang baik kepada pasien, sikap adil dan tidak membeda-bedakan, perhatian petugas secara khusus kepada pasien dengan mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan pasien serta kesedian petugas meminta maaf dikala membuat kesalahan mendapat respon yang baik dari masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan Pada UPT Kantor Puskesmas Muara Wahau I Kabupaten Kutai Timur semuanya berada pada kategori ***baik*** (berkualitas) maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan Pada kantor Puskesmas Muara Wahau I Kabupaten Kutai Timur Provinsi Kalimantan Timur berkualitas.

* 1. **SARAN**

Saran yang dapat diajukan berdasarkan kesimpulan di atas adalah sebagai berikut :

* + 1. Kantor UPT Puskesmas Muara Wahau I Kabupaten Kutai Timur Provinsi Kalimantan Timur harus mampu menjaga fasilitas pelayanan yang sudah ada saat ini agar tetap dalam keadaan yang baik.
		2. Tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada.
		3. Untuk meningkatkan disiplin kerja bawahannya. Kepala Kantor UPT Puskesmas Muara Wahau I Kabupaten Kutai Timur hendaklah menjalankan fungsinya sebagai motivator dalam meningkatkan semangat pengabdian pegawai terhadap tugasnya.
		4. Menjaga agar kondisi ruang pelayanan tetap dalam keadaan yang bersih sehingga masyarakat selalu merasa nyaman.

**BIBLIOGRAFI**

Agus, Erwan P. dan Ratih Dyah S. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif.* Yogyakarta : Gava Media

Asrul, Azwar, 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta: PT.Rineke Cipta.

Batinggi Achmad dan Badu Ahmad. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum.* Jakarta: Universitas Terbuka.

Irawan, Handi. 2002. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Sumberdaya Manusia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Henry, Nicholas. 1995. *Administrasi Negara dan Masalah-masalah Publik.* Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Moekijat. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Manajemen Kepegawaian)*. Bandung : Mandar Maju

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Nasution, MN. 2005. *Manajemen Pelayanan Terpadu edisi kedua.* Jakarta : Ghalia Indonesia.

Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi.* Bandung : cv. Alfabeta

Prasetyo Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif.* Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Robert. 1996. *Pelayanan publik*, PT. Gramedia Pustaka Utama

Sedarmayanti. 2014. *Pengembangan Kepribadian Pegawai*. Mandar Maju: Bandung.

Sinambela, Dr. Lijan Poltak, M.M.,M.Pd.,dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Singarimbun, Masri dan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey.* Pustaka LP3ES. Jakarta.

Sugiono, Dr., Prof., 2009. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D*. Cetakan ke 17. Bandung : cv. Alfabeta.

**Peraturan Perundang-undangan :**

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

**Lainnya :**

http://id.wikipedia.org/wiki/Undang-Undang\_Pelayanan\_Publik

1. Alumni Fisipol Untag 1945 Samarinda [↑](#footnote-ref-2)