**ANALISIS TENTANG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PUSKESMAS RANTAU PULUNG KECAMATAN RANTAU PULUNG**

**Kasmiati**

Drs. H. Maskan AF, M.Si dan ,Dra. Hj. Nanik Pujiastuti, M.Si

Ilmu Administrasi Negara Fakultas ISIPOL

Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

**ABSTRACT**

**KASMIATI. NPM : 16.11.1001.3509.130, Judul :** Analisis Tentang KualitasPelayanan Publik Pada Puskesmas Rantau Pulung Kecamatan Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur, dibawah **Bapak Drs. H. Maskan AF, M.Si**. bimbingan selaku Dosen Pembimbing I dan **Ibu Dra. Hj. Nanik Pujiastuti,M.Si**. selaku Dosen Pembimbing II

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menggambarkan kinerja pelayanan pada Puskesmas Rantau Pulung Kecamatan Rantau Pulung

Metode Penelitian yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif, metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang di selidiki dengan menggambarkan keadaan objek penelitian. Dalam penelitian kualitatif, penetuan informan yang terpenting adalah bagaimana menentukan *key informan /* informan kunci atau situasi sosial tertentu yang sarat dengan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian adalah pimpinan Puskesmas, staf dan masyarakat.

Analisis Data Model Interaktif (*Interactive Model Of Analisis)* menurut Miles dan Huberman sangat penting dalam suatu penelitian karena didalam analisis data dilakukan pengorganisasian terhadap data yang terkumpul dilapangan.Sesuai dengan jenis penelitian, termasuk penelitian deskriptif dimaksud menggambarkan fenomena fenomena yang terjadi dilapangan terutama berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Hasil Penelitian kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Rantau Pulung Kecamatan Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur masih belum optimal serta belum dapat memenuhi kepuasan pelanggan secara optimal. Hal tersebut dapat dilihat melalui dimensi kualitas pelayanan yang belum terlaksana secara optimal yaitu dimensi tangible, responsiveness, dan assurance. Adapun dimensi yang mendukung kualitas pelayanan adalah dimensi reliability dan empathy.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Puskemas

1. **PENDAHULUAN**

Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan mempunyai dua fungsi, yaitu fungsi pelayanan publik dan fungsi pelayanan klinis atau medikal. Indikasi kualitas pelayanan di puskesmas dapat tercermin dari persepsi pasien atas layanan kesehatan yang yang diterima. Dari persepsi ini, pasien dapat memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan masyarakat ditentukan oleh dua faktor. Pertama adalah faktor puskesmas yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasaan pasien. Artinya, selama kualitas pelayanan kesehatan memenuhi kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan tinggi dan puskesmas diperlukan oleh masyarakat. Maksud kesesuaian yaitu adanya kesamaan dalam tujuan, puskesmas dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan masyarakat menerima pelayanan sesuai dengan harapan

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan.

Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimapelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Di bidang pemerintahan, masalah pelayanan tidaklah kalah penting, perannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan menjadi kepentingan rakyat secara keseluruhan. Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah semakin terasa dengan adanya kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya dimata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan. Informasi yang ditemukan secara langsung dan melalui berbagai media massa cetak maupun elektronik seringkali mengungkapkan berbagai kelemahan pelayanan pemerintah yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengkoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap aparat petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan

berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat dari pelayanan itu sendiri.

Kepemerintahan yang baik *(good governance)* merupakan isu sentral yang paling mengemuka dalam proses pengelolaan administrasi public dewasa ini. Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan dari pemerintah baik yang secara langsung maupun melalui media massa, seperti keluhan terhada pprosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, besaran biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak adanya transparansi, dan sikap petugas ataupun pegawai yang kurang responsif.

Perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintahan daerah, dari sentralistisasi ke desentralisasi, dari terpusatnya kekuasaan pada pemerintah daerah (eksekutif) ke *power sharing* antara eksekutif dan legislatif daerah, harus disikapi dengan mengubah manajemen pemerintahan daerah.

Dari sisi manajemen publik, juga terjadi perubahan nilai yang semula menganut proses manajemen yang berorientasi kepada kepentingan internal organisasi pemerintahan ke kepentingan eksternal disertai dengan peningkatan pelayanan dan pendelegasian sebagian tugas pelayanan publik dari pemerintah ke masyarakat ataupun pasar.

**II. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis berusaha merumuskan masalah yang ingin diteliti agar tidak menyulitkan dalam pengumpulan data yang dipelukan. Maka dari itu penulis merumuskan masalahnya sebagai berikut : Permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan, sebagai berikut : Bagaimana Kinerja Pelayanan Publik Pada Puskesmas Rantau Pulung Kecamatan Rantau Pulung ?

**III. METODE PENELITIAN**

**3.1. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis berupaya memahami Analisis Tentang Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Puskesmas Rantau Pulung Kecamatan Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur.

Adapun metode yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif, metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang di selidiki dengan menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya, setelah menulis melakukan observasi dan wawancara yang berkaitan dengan manajemen pengelolan air bersih pada sumber yang terkait dalam penelitian.

**3.2. Subjek Penelitian**

1. Pimpinan Puskesmas
2. Staff
3. Masyarakat (3 Orang)

**3.3. Tekhnik Pengumpulan Data**

1. Observasi

2. Wawancara

3. Dokumentasi

**3.4. Fokus Penulisan**

1. Dimensi Tangibel ( Bukti Fisik )
2. Dimensi Realibility ( Kehandalan )
3. Dimensi Responsiveness ( Tanggapan )
4. Dimensi Assurance ( Jaminan )
5. Dimensi Empaty ( Empati ).

**IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Gambaran umum Puskesmas Rantau Pulung berisi narasi dan gambaran analisis situasi umum dan lingkungan yang mempengaruhi kesehatan, situasi sumber daya, situasi upaya kesehatan, situasi derajat kesehatan dan pembiayaan kesehatan. Disamping narasi juga berisi tabel, grafik dan diagram untuk sajian distribusi frekuensi menggambarkan perkembangan atau perbandingan pencapaian program.

**4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

**4.2.1 Penerapan dalam Pelayanan Publik di Puskesmas Rantau Pulung**

G*ood governance* merupakan suatu tindakan atau tingkah laku yang didasarkan pada nilai-nilai yang bersifat mengarahkan, mengendalikan atau mempengaruhi masalah publik untuk mewujudkan nilai-nilai itu dalam tindakan dan kehidupan keseharian, termasuk dalam memberikan pelayanan yang baik kepada publik.

Pelayanan publik juga merupakan titik tolak strategis dalam membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah daerah, untuk itu pemerintah daerah semakin dituntut untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan dalam rangka mendukung *Good governance*. Guna peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan kesehatan, pemerintah daerah dituntut untuk melaksanakan berbagai strategi dalam menyelenggarakan pelayanan berkualitas yang dapat dilihat dari berbagai aspek diantaranya kecepatan, kemudahan, keadilan, mempunyai kepastian hukum, transparan, aman, biaya yang wajar, dan akuntable kepada masyarakat.Adapun strategi penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan melalui berbagai kebijakan di bidang perancangan kelembagaan, inovasi penyelenggaraan pelayanan hingga kepada implementasi dari rancangan penyelenggaraan pelayanan tersebut.

1. **Dimensi Tangibel ( Bukti Fisik )**

Untuk mengetahui bukti fisik dari puskesmas itu sendiri adalah penampilan dalam melayani publik, maka dikemukakan beberapa pernyataan dari beberapa informan.

b. Dimensi Realibility (kehandalan)

Realibilty adalah proses pelayanan yang diberikan masyarakat sesuai

dengan tupoksi di Puskesmas Rantau Pulung

1. Dimensi Responsiviness ( Respon/Ketanggapan )

Selanjutnya pendapat informan mengenai respon atau tanggapan

Puskesmas Rantau Pulung dalam menanggapi keluhan pengguna layanan

d. Dimensi Assurance ( Jaminan )

Sesuai dengan pendapat informan mengenai Pegawai” melayani dengan

tepat waktu dalam proses pelayanan, juga dijelaskan oleh **bapak Muhanam,Amd,Kep** selaku Kepala Bagian Tata Usaha,

1. Dimensi Emphaty ( Empati )

Sesuai dengan pendapat informan mengenai Ketika memberikan

layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi

**4.3. Pembahasan**

Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Rantau Pulung Kecamatan Rantau

Pulung Kabupaten Kutai Timur, merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa kesehatan lahir dan batin yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan masyarakat dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimesi Pelayanan sebagai berikut :

1. Tangible (bukti fisik) adalah dimensi yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan pemberi jasa pelayanan, serta penampilan pegawai. Pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan tersendiri bagi pelanggan yang dalam hal ini adalah pasien maupun pengunjung di Lingkungan Puskesmas Rantau Pulung Kecamatan Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur. Tampilan fisik dari sebuah pelayanan merupakan kesan pertama yang akan muncul dibenak pelanggan Maka dari itu sangat penting memberikan kesan pertama yang positif mengenai tampilan fisik. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Tangibles dapat diukur dari kenyamanan lingkungan, kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan kesehatan, dan penampilan pegawai. Berdasarkan hasil observasi di lapangan dan wawancara dengan beberapa

narasumber, kenyamanan di Lingkungan Puskesmas Rantau Pulung Kecamatan Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur masih kurang nyaman, hal tersebut dibuktikan dengan kebersihan lantai yang masih kotor dan berdebu serta kurangnya ketersediaan kursi yang belum sebanding dengan jumlah pasien serta dalam penataan letak kursinya juga berantakan, selain itu di dalam ruang tunggu tersebut tidak adanya pendingin ruangan seperti AC atau kipas angin, sehingga membuat pasien kepanasan dan tidak merasa nyaman di dalam ruang tunggu puskesmas. Untuk kelengkapan sarana dan prasana pelayanan di Lingkungan Puskesmas Rantau Pulung Kecamatan Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur masih belum memadai seperti peralatan laboratorium yang masih manual serta belum tersedianya kotak saran dan ruang laktasi guna memberikan kenyamanan dan keamanan dalam memberikan ASI eksklusif terhadap bayi mereka. Fasilitas pelayanan yang kurang lengkap ini membuat citra atau kesan buruk dimata pasien sehingga pasien merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, dilihat dari penampilan pegawai di Lingkungan Puskesmas Rantau Pulung Kecamatan Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur sudah rapi, sopan dan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Hal tersebut menunjukkan bahwa faktor kesadaran yang dimiliki pegawai puskesmas sudah baik sesuai dengan aturan yang ditetapkan.

1. Reliability (Kehandalan), Reliability (kehandalan) menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Tjiptono 2012:174) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan pemberi jasa pelayanan untuk memberikan

layanan yang akurat dan handal sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dalam menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati serta bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan. Dimensi ini berkaitan dengan tanggung jawab pegawai dalam melayani pasien atas apa yang dijanjikan serta kedisiplinan dan kesigapan dalam pelayanan, penanganan keluhan, kinerja pelayanan yang tepat berdasarkan hasil observasi di lapangan dan wawancara dengan beberapa narasumber, seluruh pegawai kesehatan baik itu petugas maupun dokter di Lingkungan Puskesmas Rantau Pulung Kecamatan Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur sudah memilki tanggung jawab penuh dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai bidangnya masing-masing, serta tidak ada pegawai yang bermalas-malasan ataupun pergi tanpa ijin meninggalkan puskesmas pada saat jam kerja. Sedangkan tingkat kedisiplinan dan kesigapan pegawai dalam melayani pasien di Lingkungan Puskesmas Rantau Pulung Kecamatan Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur sudah disiplin, terbukti dengan pegawai disiplin datang tepat waktu sesuai dengan jam kerja, baik dokter maupun petugas selalu stand by dan siap pada jam kerjanya, kemudian pegawai disiplin dalam perpakaian serta sigap dalam mengambil tindakan dan memberikan pelayanan. Hal tersebut juga didukung dengan adanya pelatihan ataupun pembinaan yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan guna menjadikan kesigapan pegawai dalam pemberian pelayanan menjadi lebih baik lagi dan maksimal. Disamping itu, adanya evaluasi yang diadakan oleh Puskesmas Rantau Pulung Kecamatan Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur apabila kedapatan pegawai yang melangggar peraturan untuk diberikan punishment berupa teguran lisan, atau tertulis dengan tujuan agar pegawai lebih disiplin.

Responsiveness (Daya Tanggap) Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku administrasi publik yang lebih responsif. Salah satu dimensi pelayanan publik yang harus diselenggarakan dengan baik adalah dimensi Responsiveness. Responsiveness (daya tanggap) adalah kesediaan dan kemampuan para pegawai untuk membantu para pelanggan dalam memberikan pelayanan tepat pada waktunya dan merespon permintaan mereka. Sikap tanggap yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan menjadi salah satu hal penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Respon pegawai diharapkan mampu membantu pasien dari kesulitan dalam mendapatkan pelayanan dan mendapat informasi penting yang dibutuhkan pasien. Responsiveness dapat diukur dari respon pegawai terhadap keluhan pasien dan kecepatan pelayanan. Berdasarkan hasil observasi di lapangan dan wawancara dengan beberapa narasumber, respon pegawai terhadap keluhan pasien sudah baik sehingga penyelenggaraan pelayanan sudah berjalan dengan baik. Namun demikian masih terdapat keluhan mengenai pelayanan di loket pendaftaran, hal tersebut disebabkan karena pegawai loket masih kurang responsif dan terlalu lama menangani pendaftaran pasien. Oleh karenan itu perlu ditinjau kembali dan ditingkatkan, sikap tanggap diharapkan mampu membantu pasien memperoleh informasi atau hal-hal lainnya, seperti keluhan tentang penyakit, keluhan pelayanan yang kurang memuaskan dan keluhan-keluhan lainnya. Sedangkan, kecepatan pelayanan di Lingkungan Puskesmas Rantau Pulung Kecamatan Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur dalam merespon keluhan pasien masih rendah dan belum sesuai dengan standar waktu pelayanan yang telah ditentukan oleh pihak puskesmas. Pelayanan yang dirasa masih lamban diantaranya pelayanan loket pendaftaran dan pelayanan laboratorium. Pantas saja jika banyak pasien merasa kesal dengan pelayanan di loket pendaftaran dan laboratorium karena tidak sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan. Lamanya pelayanan di loket pendaftaran disebabkan karena pendaftaran pasien dilakukan 2 tahap, pertama melalui SIMPUS (Sistem Informasi Manajemen Puskesmas) dan melalui pencatatan manual di buku register pasien untuk berjaga-jaga manakala sistem simpus bermasalah, sehingga dalam prosesnya pendaftaran memakan waktu. Untuk pelayanan laboratorium lama disebabkan karena peralatan medis laborat belum menunjang masih secara manual, sehingga memakan waktu lama dalam proses pelayanan terhadap pasien.

1. Assurance (Jaminan) Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Tjiptono 2012:174) Assurance yaitu yaitu sikap perilaku pegawai yang mampu menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap pemberi jasa pelayanan dan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Dalam hal ini Jaminan juga berarti bahwa para pegawai puskesmas selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pasien, hal tersebut dapat

menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pada pasien. Dimensi assurance ( jaminan) ini dapat diukur dengan memberikan jaminan berupa ketepatan waktu dalam proses pelayan selain itu diperlukan jaminan keamanan baik kepada penerima layanan maupun kepada pegawai sebagai unsur pelayanan yang merasa aman dalam proses pemberian layananan baik dari gangguan orang luar, binatang buas maupun gangguan yang lainnya seperti kondisi alam, cuaca dan lain sebagainya

1. Emphaty (Empati) Empathy yaitu sikap kepedulian yang selalu memperhatikan dalam memahami masalah para pengguna layanan dan bertindak demi kebutuhan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggannya. Dimensi ini memuat pemberian perhatian individual kepada pasien, pegawai yang memahami kebutuhan spesifik dari pasiennya. Dimensi empathy (empati) ini dapat diukur dengan perhatian pegawai terhadap pasien. Perhatian pribadi dalam hal ini adalah kesadaran diri dari pegawai untuk berempati kepada pasien yang mengalami kesulitasn dalam berobat. Karena perilaku perhatian merupakan perpaduan perilaku manusia yang berguna dalam peningkatan derajat kesehatan dalam membantu pasien yang sakit. Perilaku perhatian sangat penting dalam pelayanan karena selain meningkatkan mutu pelayanan juga memberikan perasaan nyaman terhadap pasien dan memberikan kepuasan pada pasien. Berdasarkan hasil observasi di lapangan dan wawancara dengan beberapa narasumber, diketahui bahwa perhatian pegawai di Lingkungan Puskesmas Rantau Pulung Kecamatan Rantau Pulung Kabupaten

Kutai Timur sudah baik, tetapi masih perlu ditingkatkan kembali Dengan adanya perhatian dari pihak puskesmas diharapkan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepuasan pada pasien selama berobat di Lingkungan Puskesmas Rantau Pulung Kecamatan Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur sehingga akan membantu pasien untuk memperoleh kesembuhannya.

**4.4 Faktor Penghambat dan Pendukung**

1. Tangibles (Bukti Fisik) Dimensi Tangible (Penampilan) menjadi dimensi penghambat utama dalam proses pelayanan. Berasal dari kenyamanan lingkungan di Lingkungan Puskesmas Rantau Pulung Kecamatan Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur masih kurang nyaman, kemudian dari kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana masih terdapat kekurangan yang belum memadai seperti peralatan di Laboratorium masih manual, belum tersedianya kotak saran sebagai tempat pasien dalam memberikan kritik dan saran akan keluhannya, serta belum tersedia ruangan laktasi.

Reliability (Kehandalan) Dimensi Reliability (Kehandalan) menjadi dimensi pendukung pertama dalam proses pelayanan. Dari segi tanggung jawab, seluruh pegawai kesehatan baik itu petugas maupun dokter di Lingkungan Puskesmas Rantau Pulung Kecamatan Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur sudah memilki tanggung jawab penuh dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai bidangnya masing-masing. Selain itu juga dilihat dari segi kedisiplinan, pegawai di Lingkungan Puskesmas Rantau Pulung Kecamatan Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur sudah disiplin, tetapi harus ditingkatkan lagi agar dapat memberikan pelayanan secara maksimal.

* 1. Responsiveness (Daya Tanggap) Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) menjadi dimensi penghambat kedua dalam proses pelayanan. Salah satu faktor penting penentu kualitas pelayanan yang baik yaitu adanya sikap tanggap dari pegawai penyedia layanan kesehatan serta bagaimana memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan. Respon pegawai terhadap pasien Puskesmas Rantau Pulung Kecamatan Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur memang sudah berjalan dengan baik. Namun demikian masih terdapat banyak keluhan mengenai pelayanan di loket pendaftaran. Selain itu, kecepatan pelayanan di Puskesmas Batang 1 dalam merespon keluhan pasien masih rendah dan belum sesuai dengan standar waktu pelayanan yang telah ditentukan oleh pihak puskesmas. Pelayanan yang dirasa masih lamban diantaranya pelayanan loket pendaftaran dan pelayanan laboratorium.

1. Assurance (Jaminan) Dimensi Assurance (Jaminan) menjadi dimensi penghambat ketiga dalam proses pelayanan. Berasal dari kesopanan dan keramahan merupakan yang faktor penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena dapat membuat masyarakat merasa nyaman dan dihargai dalam memperoleh pelayanan. kesopanan dan keramahan pegawai di Lingkungan Puskesmas Rantau Pulung Kecamatan Rantau Pulung

Kabupaten Kutai Timur masih kurang, masih belum baik dikarenakan masih terdapat beberapa pegawai puskesmas khususnya di bagian loket pendaftaran yang kurang menunjukan sikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Banyak pasien mengeluhkan pegawai di bagian loket pendaftaran sering kurang ramah tidak menerapkan 3S yaitu senyum, sapa, salam selain itu mereka sering memperlakukan pasien dengan tidak ramah, galak, judes dan terkesan kasar.

1. Empathy (Empati) Dimensi Empathy (empati) menjadi dimensi pendukung kedua dalam proses pelayanan. Dalam hal ini yakni perilaku kepedulian dan perhatian terhadap pasien. Perilaku perhatian sangat penting dalam pelayanan karena selain meningkatkan mutu pelayanan juga memberikan perasaan nyaman terhadap pasien dan memberikan kepuasan pada pasien. Dari segi perhatian pribadi pegawai di Lingkungan Puskesmas Rantau Pulung Kecamatan Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur sudah baik, dokter maupun pegawainya cukup sabar dan melayani pasien secara tulus, ikhlas dan sepenuh hati.

**V. PENUTUP**

**5.1 Kesimpulan**

Tangibles (Bukti Fisik) Kenyamanan di Lingkungan Puskesmas Rantau Pulung Kecamatan Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur masih kurang nyaman terbukti dengan jumlah bangku/kursi yang disediakan pihak puskesmas masih belum sebanding dengan jumlah pasien, selain itu di dalam ruang tunggu tersebut tidak terdapat pendingin ruangan seperti AC atau kipas angin. Akses jalan masuk ke puskesmas bila musim hujan berlumpur, becek dan lantainya kotor. Selain itu, kelengkapan sarana dan prasarana masih terdapat kekurangan seperti peralatan di Laboratorium masih manual, kemudian prasana di Lingkungan Puskesmas Rantau Pulung Kecamatan Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur masih kurang yaitu belum tersedianya kotak saran serta belum tersedia ruangan laktasi. Namun, dari sisi penampilan pegawainya sudah baik, rapi dan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan Dinas.

1. Reliability (Kehandalan) Dari segi tanggung jawab, seluruh pegawai kesehatan baik itu petugas maupun dokter di Lingkungan Puskesmas Rantau Pulung Kecamatan Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur sudah memilki tanggung jawab penuh dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai bidangnya masingmasing. Selain itu juga dilihat dari segi kedisiplinan, pegawai Puskesmas Rantau Pulung Kecamatan Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur sudah disiplin, tetapi harus ditingkatkan lagi agar dapat memberikan pelayanan secara maksimal.

Responsiveness (Daya Tanggap) Respon pegawai terhadap pasien Puskesmas Rantau Pulung Kecamatan Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur memang sudah berjalan dengan baik. Namun demikian masih terdapat banyak keluhan mengenai pelayanan di loket pendaftaran. Selain itu, kecepatan pelayanan di Lingkungan Puskesmas Rantau Pulung Kecamatan Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur dalam merespon keluhan pasien masih rendah dan belum sesuai dengan standar waktu pelayanan yang telah ditentukan oleh pihak puskesmas.

* 1. Assurance (Jaminan) Kesopanan dan keramahan pegawai Puskesmas Rantau Pulung Kecamatan Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur masih kurang, masih belum baik dikarenakan masih terdapat beberapa pegawai puskesmas khususnya di bagian loket pendaftaran yang kurang menunjukan sikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

1. Empathy (Empati) Perhatian pribadi pegawai Puskesmas Rantau Pulung Kecamatan Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur sudah baik, tetapi masih perlu ditingkatkan kembali. Baik itu dokter maupun pegawainya cukup sabar dan melayani pasien secara tulus, ikhlas dan sepenuh hati.

Dari hasil penelitian tentang Analisis kualitas pelayanan Puskesmas Rantau Pulung Kecamatan Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur, kualitas pelayanan yang diberikan dilihat dari 5 (lima) dimensi Zeithaml yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy dapat diketahui bahwa terdapat 3 (tiga) dimensi penghambat yaitu Tangible (Bukti Fisik), Responsiveness (Daya Tanggap) dan Assurance (Jaminan) serta terdapat 2 (dua) dimensi pendukung yaitu Reliability (Kehandalan) dan Empathy (Empati). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Rantau Pulung Kecamatan Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur masih belum optimal serta belum dapat memenuhi kepuasan pelanggan secara optimal. Hal tersebut dapat dilihat melalui dimensi kualitas pelayanan yang belum terlaksana secara optimal yaitu dimensi tangible, responsiveness, dan assurance. Adapun dimensi yang mendukung kualitas pelayanan adalah dimensi reliability dan empathy.

**5.2. Saran**

1. Melakukan pengadaan barang seperti kipas angin atau ac dan pengadaan peralatan medis laboratorium yang lebih baik lagi ke Dinas Kesehatan, melakukan tata ulang fisik ruangan seperti penataan letak kursi, selain itu juga perlunya upaya perubahan dan pengembangan serta pembangunan fasilitas umum penunjang pelayanan seperti ruangan pojok laktasi dan kotak saran. Kemudian menciptakan citra organisasi yang kuat, konsisten, dan responsive terhadap perubahan dan peduli akan lingkungan.
   1. Melakukan evaluasi oleh pihak Puskesmas ataupun Dinas Kesehatan secara rutin terkait kehandalan pegawai, serta meningkatkan tanggung jawab dan kedisiplinan pegawai saat jam kerja serta melakukan pelatihan ataupun pembinaan (diklat) oleh Dinas Kesehatan agar dapat lebih bersikap professional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. sehingga kehandalan pegawai dalam pemberian pelayanan menjadi konsisten bahkan lebih baik lagi.
   2. Perlunya perbaikan sikap perilaku pegawai dalam merespon keluhan untuk melayani masyarakat secara sungguh-sungguh melakukan pelayanan secara cepat efektif dan efisien.
   3. Perlunya sikap Keramahan dan kesopanan pegawai dengan melakukan 3S yaitu senyum, salam, sapa harus diterapkan pada seluruh pegawai khususnya yang berinteraksi secara langsung dengan pasien
   4. Melakukan peningkatkan empati pegawai kepada pasien dalam memberikan pelayanan supaya pegawai bisa memberikan perhatian personal kepada para pasien.

**DAFTAR PUSTAKA**

Bunafit Nugroho. 2004. PHP dan MySQL dengan editor Dreamweaver MX. ANDI Yogyakarta, Yogyakarta.

Crosby, Philip B. dalam M.N. Nasution, 2005. Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor

Kurniawan 2005 Agung,. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan.

Joshep M. dalam Tjiptono, Fandy, 2000. Manajemen Jasa, Edisi Kedua, Andy Yogyakarta.

Moenir, A.S. 2000. Problematika Karyawan dan Perusahaan, Pelita Ilmu, Bandung.

……..., 2006, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara

Gronroos, Ratminto dan Atik, 2004. Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen’s charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Poltak Sinambela. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : BumiAksara

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. BumiAksara.

Tjiptono dalam Pasolong 2008. *TeoriAdministrasiPublik*, Alfabeta, Bandung.

--------, Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Aminullah,Erman, 2004. *Berfikir Sistemik : Untuk Pembuatan Kebijakan* *Publik,Bisnis,dan ekonomi.* PPM, Jakarta

Dye Thomas R, 1981, *UnderstandingPublic Policy Marking*, Renehart&

Winston.New York- Holt.

Dwiyanto, Agus, 2006, *Mewujudkan Good Governence Melalui Pelayanan Publik*, GMU Press. Yogyakarta

Dunn,William N, 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Gadjah mada :

Yogyakarta

Ibrahim, Amin, MA, 2008.*Teori danKonsepPelayananPublik Serta* *Implementasinya*,MandarMaju, Bandung.

Lukman, Sampara, 2000, *ManajemenKualitasPelayanan*, STIA-LAN Press, Jakarta.

Miles, Mathew B.A. dan Michael Humberman.2002.*Analisis data* *Kualitatif.*PenerjemahTjetjepRohendiRohidi. Penerbit Media Group. Jakarta.

Moloeng, Lexy. J. 2001.*Metode PenelitianKualitatif*, RemajaRosdakarya. Bandung.

Moenir, H.A.S, DRS,2008. *ManajemenPelayananUmum Indonesia*, BumiAksara, Jakarta.

Pasolong, Harbani.,2008. *TeoriAdministrasiPublik*, Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. 2005. *MemahamiPenelitianKualitatif.* Bandung: Alfabeta

*\_\_\_\_\_\_\_\_.2012.MetodePenelitianAdministrasiCetakan ke-20.Alfabeta. Bandung.*

Sinambela, LijanPoltak, 2006*ReformasiPelayananPublik*, BumiAksara, Jakarta. Suharto, Edi, 2008. *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*. Alfabeta, Bandung Subarsono, AG. 2005. *AnalisisKebijakanPublik*. PustakaPelajar. Yogyakarta.

Said, M. Mas’ud. 2010. *Birokrasi Di Negara Birokratis*. UMMPRESS : Malang