**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI UPT. PUSKESMAS LINGGANG BIGUNG KECAMATAN LINGGANG BIGUNG KABUPATEN KUTAI BARAT**

**Supanto**

Drs. H. Maskan AF, M.Si dan Jamiah, S.Sos, M.Si

1Administrasi Negara, Fisipol, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Indonesia.

2Dosen Fisipol, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda 75124, Indonesia.

**ABSTRAK**

**Supanto, Kualitas Pelayanan Kesehatan di UPT. Puskesmas di Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat.**

Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dan juga telah ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggung jawab mencanangkan, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahu tingkat kualitas pelayanan di UPT. Puskesmas Linggang Bigung Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat. pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, unit analisis dalam penelitian ini adalah individu. Dengan metode kuantitatif yang bersifat deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada pasien dan survey langsung untuk memperoleh data-data yang diperlukan tentang bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Hasil Penelitian terhadap kualitas pelayanan kesehatan di UPT. Puskesmas Linggang Bigung di Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat diukur dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yakni Bukti Langsung (*Tangibles*), Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*ResponsivEness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empaty*). Pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas telah efektif karena telah mendapatkan penilaian yang baik oleh masyarakat berdasarkan kelima indikator peniaian yang digunakan, hal ini ditunjukan dengan rekapitulasi kelima indikator kualitas pelayanan sudah berada diatas 60%, hal ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan sudah ***baik***.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Puskesmas, Kuantitatif

1. **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Undang-undang pelayanan publik (Undang-undang Nomor 25 tahun

2009 tentang pelayanan publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dialakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumberdaya alam, memperdalam kepercayaan kepada pemerintah dan administrasi publik.

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pembangunan nasional dalam pelaksanaan tidak terlepas dari sumber daya manusia (SDM) dimana manusia adalah motor penggerak dalam pembangunan dan merupakan sasaran dari pembangunan itu sendiri dengan mengelolah sumberdaya yang lain.

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

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.”*

Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dan juga telah ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggung jawab mencanangkan, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat.

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di tiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas.

Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 75 tahun

2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang :

1. Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat;
2. Mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu
3. Hidup dalam lingkungan sehat; dan
4. Memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajad kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

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

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

Puskesmas berfungsi sebagai :

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan .

2. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat.

3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

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. Puskesmas Linggang Bigung di Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat 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 pelayanan kesehatan pada Puskesmas Linggang Bigung di Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat 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 mendpatkan 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 Kecamatan Enrekang kekurangan sumber daya manusia dalam menangani pasien, sehingga hal ini berdampak pada daya tanggap yang kurang maksimal dari pemberi layanan kepada pasian yang dating. Hal tersebut kemungkinan menjadi pengalaman yang mengecewakan bagi para pasien yang berobat di UPT. Puskesmas Linggang Bigung Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat .

Puskesmas dapat mengukur kualitas pelayanan dari para pasien melalui umpan balik terhadap apa yang diterima atau bagaimana pelayanan yang didapatkan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan itu, penelitian terhadap kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat perlu dilakukan, agar pelayanan yang kurang optimal dapat diperbaiki dan pelayanan dengan nilai mutu terbaik dapat dipertahankan.

1. **RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan penjelasan di atas, maka pokok yang akan ditelaah dalam penelitian ini dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian adalah : “Bagaimana tingkat Kualitas Pelayanan di UPT. Puskesmas Linggang Bigung di Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat ?”

1. **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis.

Dasar penelitian ini adalah survey, yaitu pembagian kuesioner kepada responden yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian.

Untuk itu ada beberapa konsep yang diangkat dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan kepuasan pasien atas layanan yang mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan. Kepuasan pasien terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan pasien. Faktor yang menentukan kepuasan pasien terdiri dari :

* Tangible : dimensi yang berkaitan dengan dengan kualitas pelayanan fisik. Indikator sebagai berikut:
1. Lokasi Puskesmas mudah dijangkau.
2. Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas.
3. Ketersediaan ruang tunggu yang bersih dan nyaman.
4. Ketersediaan ruangan pemeriksaan yang memadai.
5. Ketersediaan fasilitas pemeriksaan dan perawatan.
* Reliability : dimensi yang berkaitan dengan sikap petugas untuk selalu memberikan perhatian atas kebutuhan pasien secara akurat dan terpercaya. Indikator sebagai berikut:
1. Petugas tanggap terhadap keluhan pasien.
2. Proses waktu layanan pendaftaran yang cepat.
3. Proses waktu layanan pengobatan yang cepat.
4. Kemudahan layanan informasi Puskesmas.
5. Petugas selalu siap sedia saat diperlukan.
6. Pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan.
* Responsiveness : dimensi yang berkaitan dengan ketanggapan petugas untuk merespon, memberikan layanan dengan tanggap, cepat dan tepat. Indikator sebagai berikut:
	1. Kemampuan petugas medis untuk cepat tanggap melayani pasien.
	2. Pelayanan Puskesmas mudah dan tidak berbelit-belit.
	3. Petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik.
	4. Tindakan segera petugas dalam menyelesaikan masalah
	5. Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.
* Insurance : dimensi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang mengarah kepada kemampuan memberikan inspirasi pada kepercayaan dan meyakinkan pasien terhadap kompetisi dan kreadibilitas. Indikator sebagai berikut:
	1. Petugas jujur dalam hal pelayanan.
1. Petugas selalu melaksanankan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh.
2. Petugas bertindak ramah dan sopan dalam melayani.
3. Arti keberadaan Puskesmas bagi pasien.
4. Kemampuan petugas melakukan komunikasi yang efektif.
5. Kemampuan petugas dalam memberikan pengobatan yang tepat.
* Empathy : dimensi yang menekankan perlakuan petugas terhadap pasien yakni sopan santun petugas selama proses pelayanan kesehatan. Indikator sebagai berikut:
1. Petugas memberikan pelayanan dengan tulus.
2. Petugas mampu memberikan citra dan kesan yang baik.
3. Petugas bersikap adil dan tidak membeda-bedakan.
4. Perhatian petugas secara khusus kepada pasien.
5. Mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan pasien.
6. Kesediaan meminta maaf.

 2. Kesehatan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis”.

Teknik penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data adalah:

1. Penelitian kepustakaan (*library research)*

Penelitian ini dilakukan mengumpulkan data serta mempelajari litearatur-literatur yang ada berupa karya ilmiah, buku- buku, atau kepustakaan lain yang berhubungan erat dengan masalah yang berkaitan dengan penelitian ini.

2. Penelitian lapangan (*field research)*

Penelitian dilakukan dengan meneliti secara langsung ke instansi untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian.

3. Kuesioner

Kuesioner adalah instrument pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang diedarkan kepada responden guna memperoleh data yang akurat dan objektif terhadap permasalahan yang diteliti.

Selain itu dalam menganalisis data-data, digunakan analisis rata-rata untuk mengetahui rata-rata jawaban responden pada setiap kategori pertanyaan dengan bantuan tabel frekuensi dan analisis persentase

(Singarimbun dan Effendy, 1995). Dengan rumus:

X = ∑ (F.X)

N

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dimana : | X | = Rata-rata |
|  | ∑ (F.X) | = Jumlah skor kategori jawaban |
|  | N | = Banyaknya responden |

Rata-rata persen = Rata-rata skor x 100

Banyaknya klasifikasi jawaban

* 1. **Gambaran Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di wilayah Kabupaten Kutai Barat. Secara lebih spesifik lagi penelitian ini mengambil lokasi pada UPT. Puskesmas Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat.

**4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

**4.2.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Linggang Bigung di Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat**

Pada pembahasan ini, penulis akan menjelaskan kualitas pelayanan kesehatan UPT. Puskesmas Linggang Bigung di Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat. Pengumpulan data mulai dilaksanakan pada bulan Januari 2020 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 Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat yang berkunjung (berobat) atau pasien yang terdiri dari masyarakat biasa sebanyak 89 (delapan puluh sembilan) orang pasien.

**4.2.1.1. 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.

**Tabel 4.**

Tanggapan responden mengenai lokasi puskesmas

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | Persentase |
| 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 = 4.0089 |

*Diolah dari data Primer, Januari 2020*

Berdasarkan tabel diatas, bahwa lokasi UPT. Puskesmas Linggang Bigung Linggang Bigung di Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat sudah tergolong strategis dimana sebagian besar responden memberikan jawaban strategis dan sangat strategis yaitu 72 orang atau 80.9 %. Lokasi Puskesmas berada pada jalan poros, disekitar Puskesmas terdapat banyak warung makan dan penjual eceran makanan ringan jikalau mereka tiba - tiba membutuhkannya.

Selain itu, meskipun ada sebagian responden yang memberikan jawaban netral atau biasa-biasa saja sebanyak 13 orang (14.61%) dan menyatakan tidak strategis sebanyak 4 orang (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

**4.2.1.2. 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 UPT. Puskesmas Linggang Bigung di Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat dapat diukur berdasarkan :

1. Petugas tanggap terhadap keluhan pasien.

2. Proses waktu layanan pendaftaran yang cepat.

3. Proses waktu layanan pengobatan yang cepat.

4. Kemudahan layanan informasi Puskesmas.

5. Petugas selalu siap sedia saat diperlukan.

6. Pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan.

**Tabel10.**

Tanggapan responden mengenai ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | Persentase |
| 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 = 4.389 |

*Diolah dari data Primer, Januari 2020*

**4.2.1.3. 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 menunggu lama tanpa alasan yang jelas dapat menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan publik, termasuk ketidakmampuan untuk segera mengatasi hal tersebut.

Dimensi Daya Tanggap *(Responsiveness)* dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan UPT. Puskesmas Linggang Bigung di Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat dapat diukur berdasarkan :

1. Kemampuan petugas medis untuk cepat tanggap melayani pasien.

2. Pelayanan Puskesmas mudah dan tidak berbelit-belit.

3. Petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik.

4. Tindakan segera petugas dalam menyelesaikan masalah.

5. Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.

**Tabel 17**

Tanggapan responden mengenai ketanggapan petugas dalam melayani pasien

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | Persentase |
| 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 = 4.1389 |

*Diolah dari data Primer, Januari 2020*

**4.2.1.4. Jaminan (*Assurance*)**

Dimensi jaminan (*Assurance*) merupakan keahlian dan pengetahuan pegawai dalam memberikan layanan serta kemampuan mereka untuk meyakinkan masyarakat terhadap kompetensi dan kredibilitas.yang.dimiliki.

Dimensi Jaminan *(Assurance)* dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan UPT. Puskesmas di Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat dapat diukur berdasarkan :

1. Petugas jujur dalam hal pelayanan.

2. Petugas selalu melaksanankan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh.

3. Petugas bertindak ramah dan sopan dalam melayani.

4. Arti keberadaan Puskesmas bagi pasien.

5. Kemampuan petugas melakukan komunikasi yang efektif.

6. Kemampuan petugas dalam memberikan pengobatan yang tepat.

**Tabel 23**

Tanggapan responden mengenai petugas jujur dalam hal pelayanan

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | Persentase |
| 1 | Sangat Jujur | 5 | 9 | 45 | 10.11 |
| 2 | Jujur | 4 | 68 | 272 | 76.4 |
| 3 | Netral | 3 | 12 | 36 | 13.48 |
| 4 | Tidak Jujur | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Sangat Tidak Jujur | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 89 | 353 | 100 |
| Rata-rata Skor = 353 = 3.9789 |

*Diolah dari data Primer, Januari 2020*

**4.2.1.5. Empati (*Emphaty*)**

Kemudahan dan kejelasan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing masyarakat merupakan hal yang penting. Empati menyangkut pemberian pelayanan yang baik kepada pelanggan dalam hal ini keramahan, sopan santun, dan kesabaran dalam memberikan pelayanan.

Dimensi Empati *(Emphaty)* dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat dapat diukur berdasarkan :

1. Petugas memberikan pelayanan dengan tulus.

2. Petugas mampu memberikan citra dan kesan yang baik.

3. Petugas bersikap adil dan tidak membeda-bedakan.

4. Perhatian petugas secara khusus kepada pasien.

5. Mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan pasien.

6. Kesediaan meminta maaf

**Tabel 30**

Tanggapan responden mengenai petugas memberikan pelayanan dengan tulus

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | Persentase |
| 1 | Sangat Tulus | 5 | 5 | 25 | 5.62 |
| 2 | Tulus | 4 | 79 | 316 | 88.76 |
| 3 | Netral | 3 | 5 | 15 | 5.62 |
| 4 | Tidak Tulus | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Sangat Tidak Tulus | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 89 | 356 | 100 |
| Rata-rata Skor = 356 = 489 |

*Diolah dari data Primer, Januari 2020*

**V. PENUTUP**

**5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya dalam mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di UPT. Puskesmas Linggang Bigung di Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat adalah :

1. Dimensi Ketampakan fisik (*Tangibles*) berada pada kategori persentase ***baik*** sehingga kualitas pelayanan kesehatan di UPT. Puskesmas Linggang Bigung di Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat dilihat dari dimensi Ketampakan Fisik (*Tangibles*) dinilai sudah berkualitas. Lokasi Puskesmas berada pada jalan poros yang dilalui oleh angkutan umum, 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, kipas angin, 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 di UPT. Puskesmas Linggang Bigung di Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat 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 Puskesmasserta kesiapan petugas sedia saat diperlukan dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan mendapat respon yang baik dari masyarakat.

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) berada pada kategori persentase ***sangat baik*** sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Linggang Bigung di Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat 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.

4. Dimensi Jaminan (*Ansurance*) berada pada kategori persentase ***sangat baik*** sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Linggang Bigung di Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat 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.

5. Dimensi Empati (*Emphaty*) berada pada kategori persentase ***baik*** sehingga kualitas pelayanan kesehatan di UPT. Puskesmas Linggang Bigung di Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat 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 Puskesmas Linggang Bigung di Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat semuanya berada pada kategori ***baik*** (berkualitas) maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan di UPT. Puskesmas Linggang Bigung di Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat berkualitas.

**5.2. Saran**

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

1. Pusat Kesehatan Masyarakat di UPT. Puskesmas Linggang Bigung di Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat 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 Pusat Kesehatan Masyarakat di UPT. Puskesmas Linggang Bigung di Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat 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

**DAFTAR PUSTAKA**

**Buku :**

Abidin, Zainal. 2010. *Analisis Pengaruh Keandalan dan Etos Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota.* Medan: USU

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. 2002. *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>