

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS WARUNGKIARA KABUPATEN SUKABUMI

Bunga Selvia¹, Herny Nurhayati²

Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Sukabumi
Jalan Babakan Sirna 25, Kota Sukabumi, Jawa Barat 43132, Indonesia
bungaselv@gmail.com, hernynurhayati@polteksmi.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Warungkiara Kabupaten Sukabumi, kendala apa saja yang ditemukan dan upaya peningkatan kualitas pelayanan serta solusi yang diberikan oleh pihak Puskesmas. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam proses penelitian Tugas Akhir ini adalah data primer dan data sekunder. Untuk data primer sebagai informan yaitu pegawai Puskesmas Warungkiara dan pasien. Sementara data sekunder dilakukan melalui penelusuran kepustakaan, jurnal dan karya ilmiah lainnya. Teknik pengumpulan data antara lain wawancara, observasi, studi pustaka dan penyebaran kuesioner. Untuk melihat kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Puskesmas, maka teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori lima dimensi kualitas pelayanan oleh Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018: 57) yang sering disebut dengan metode *Service Quality* (SERVQUAL). Lima dimensi tersebut adalah dimensi Berwujud, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati. Hasilnya menunjukkan bahwa dari kelima dimensi tersebut secara keseluruhan dapat dikatakan baik, terlebih pada dimensi Empati dan Ketanggapan dengan nilai kesenjangan persepsi dan ekspektasi sebesar -0,28 dan -0,3. Untuk dimensi Kehandalan, Jaminan dan Berwujud perlu ditingkatkan guna pemenuhan harapan pasien dan menekan angka kesenjangan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan

Abstract

This study aims to determine the quality of health services at the Puskesmas Warungkiara, Sukabumi Regency, and what obstacles are found in efforts to improve service quality and solutions provided by the Puskesmas. The data collection methods used in the research process of this Final Project are primary data and secondary data. For primary data as informants, namely Puskesmas Warungkiara employees and patients. While secondary data is collected through literature searches, journals and other scientific works. Data collection techniques include interviews, observation, literature study and questionnaire distribution. To see the quality of health services provided by the Puskesmas, the theory used in this study is the theory of the five dimensions of service quality by Zeithaml in Hardiyansyah (2018: 57) which is often referred to as the Service Quality (SERVQUAL) method. The five dimensions are the dimensions of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. The results show that the five dimensions as a whole can be said to be good, especially in the dimensions of empathy and responsiveness with a perception and expectation gap value of -0.28 and -0.3. The dimensions of reliability, assurance and tangible need to be improved to fulfill patient expectations and reduce the gap.

Keywords: Service Quality

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bentuk tindakan atau kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik menjadi bukti dari kinerja

pemerintah dalam memberikan kesejahteraan kepada masyarakat. Untuk menunjukkan kualitas pelayanan yang telah diberikan dapat dilihat dari kepuasan dan loyalitas pengunjung. Kehadiran Puskesmas merupakan wujud dari penyelenggaraan pelayanan

kesehatan yang disediakan Pemerintah. Puskesmas sebagai unit pelaksana teknis Kabupaten/Kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di Kecamatan yang diharapkan dapat memberi pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya.

Salah satu Pusat Kesehatan Masyarakat yang ada di Kabupaten Sukabumi yaitu Puskesmas Warungkiara yang berada di Kecamatan Warungkiara. Puskesmas Warungkiara berusaha memberikan pelayanan yang baik agar masyarakat merasa terpuaskan, namun masih terdapat kelemahan dan ketidakpuasan atas pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Agar pelayanan kesehatan di Puskesmas Warungkiara yang kurang optimal dapat diperbaiki dan pelayanan dengan mutu yang baik dapat dipertahankan. Maka penulis akan melakukan penelitian Tugas Akhir di Puskesmas Warungkiara dengan mengangkat judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Warungkiara Kabupaten Sukabumi”.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Mursyidah dan Choiriyah (2020: 15), pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah baik pusat, daerah, BUMN, maupun BUMD yang berupa barang maupun jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Selanjutnya Lovelock dalam Hardiyansyah (2018: 14), mengungkapkan bahwa “*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami”. Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentukannya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Sampara dalam Hardiyansyah (2018: 49), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan

sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Menurut Hardiyansyah (2018: 16), dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018: 57), mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikenal dengan SERVQUAL, sebagai berikut:

- Bukti fisik (*tangibles*) yaitu terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi (*appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials*).
- Kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat (*ability to perform the promised service dependably and accurately*).
- Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat (*willing ness to help customers and provide prompt service*).
- Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan, dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan (*knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence*).
- Empati (*empathy*) yaitu perusahaan memberikan kepedulian dan perhatian secara individual kepada pelanggannya (*the provides care and individualizes attention to its customers*).

Menurut Tjiptono dan Chandra (2019: 197), pengukuran kualitas jasa dalam model *Servqual* didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap di antara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik). Skor *SERVQUAL* untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut:

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif yaitu metode yang mendeskripsikan dan menjelaskan sesuatu yang dipelajari apa adanya, dan ditarik kesimpulan menggunakan angka-angka. Dalam rangka pengumpulan data untuk penyusunan Tugas Akhir ini, ada empat macam metode yang digunakan pada Puskesmas Warungkiara Kabupaten Sukabumi adalah sebagai berikut:

- a. Kuesioner
Kuesioner merupakan kumpulan pertanyaan tertulis yang dirumuskan sebelumnya dimana responden menjawab pertanyaan, biasanya dalam bentuk yang disusun secara tertutup.
- b. Observasi
Observasi yaitu kegiatan pengumpulan data yang diperoleh secara langsung dengan cara melakukan pengamatan dan penelitian pada Puskesmas Warungkiara Kabupaten Sukabumi.
- c. Wawancara
Wawancara yaitu proses tanya jawab dalam penelitian antara narasumber dan pewawancara secara langsung ataupun tidak langsung untuk memperoleh informasi yang lengkap dari pihak Puskesmas Warungkiara Kabupaten Sukabumi.
- d. Studi Pustaka
Studi Pustaka yaitu kegiatan yang dilakukan dengan cara membaca, mempelajari dan mengutip dari buku-buku maupun jurnal, internet dan sumber lain yang berhubungan dengan penelitian.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kendala-Kendala Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil perhitungan *gap* 5 dari keseluruhan 30 pernyataan yang digolongkan ke dalam lima dimensi *Servqual* terdapat beberapa dimensi yang memiliki *gap* bernilai negatif yang cukup besar dibandingkan dengan dimensi lain. Hasil negatif tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Warungkiara masih belum memenuhi apa yang diharapkan oleh pasien. Dari hasil tersebut, maka terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Warungkiara, diantaranya:

1. Dimensi Berwujud (*Tangible*)
Pada dimensi ini memiliki nilai *gap* terbesar dari keseluruhan dimensi, yaitu sebesar -0,39. Hal ini

berarti berwujud yang diberikan Puskesmas Warungkiara belum dapat memenuhi harapan pasien, pelayanan tersebut diantaranya: kebersihan gedung belum terawat dengan baik, ketersediaan ruang pemeriksaan belum luas dan memadai, ketersediaan ruang tunggu juga belum nyaman.

2. Dimensi Jaminan (*Assurance*)
Pada dimensi ini memiliki nilai *gap* terbesar kedua dari seluruh dimensi, yaitu sebesar -0,34. Hal ini dikarenakan pasien harus menunggu lama di bagian pelayanan pendaftaran karena jumlah petugas pendaftaran yang kurang seimbang dengan jumlah pasien yang datang.
3. Dimensi Keandalan (*Reliability*)
Pada dimensi ini memiliki nilai *gap* sebesar -0,32 yang berarti keandalan dalam pelayanan yang diberikan Puskesmas Warungkiara belum memenuhi harapan pasien. Terutama pada pelayanan yang diberikan petugas medis yang kurang spesifik saat pemeriksaan pasien.
4. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)
Pada dimensi ini memiliki nilai *gap* sebesar -0,3 dan menempati posisi kedua pada nilai *gap* terendah. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang diterima sudah baik, namun pasien berharap agar ketanggapan petugas medis lebih ditingkatkan saat pasien membutuhkan pertolongan.
5. Dimensi Empati (*Empathy*)
Pada dimensi ini memiliki nilai *gap* terendah yang mana ini berarti bahwa rasa empati yang diberikan petugas Puskesmas sudah baik dan dapat ditingkatkan terutama dalam keramahan petugas pendaftaran.

B. Solusi Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien

Berdasarkan kendala di atas, hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Warungkiara, agar kualitas pelayanan dapat bekerja dengan baik dalam memenuhi kepuasan pelanggan maka diberikan solusi atau penyelesaian dari kendala-kendala tersebut, diantaranya:

1. Melaksanakan pembersihan tempat pelayanan setiap hari. Selain dari pihak Puskesmas, kebersihan gedung juga dipengaruhi oleh pasien. Maka dari itu, dilakukan penambahan tempat sampah di ruang tunggu pendaftaran.
2. Melakukan pemenuhan sarana dan prasarana mulai dari ruang pemeriksaan dan juga kursi tunggu yang dilakukan secara bertahap.

3. Dilakukan penambahan kursi plastik di ruang tunggu pendaftaran
4. Menambah petugas pendaftaran agar pasien terjadi keseimbangan antara pasien dan petugas, terlebih lagi pada saat mengalami lonjakan pengunjung supaya dapat ditangani dengan baik dan lebih cepat.
5. Diadakannya pelatihan untuk seluruh petugas Puskesmas Warungkiara guna meningkatkan kinerja pegawai dalam melayani masyarakat.
6. Serta membudayakan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun), yang mana hal ini akan membuat suasana kedekatan antara petugas Puskesmas dan masyarakat.

V. KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Warungkiara Kabupaten Sukabumi, maka dapat disimpulkan bahwa:

Pertama, tingkat kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan menunjukkan nilai kesenjangan negatif antara persepsi dan ekspektasi, dan beberapa pernyataan memiliki nilai kesenjangan yang cukup tinggi. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Maka dari itu, kelima dimensi pelayanan perlu dilakukan peningkatan guna memenuhi harapan pasien, terlebih pada ketiga dimensi yang memiliki nilai kesenjangan paling tinggi yaitu Berwujud, Jaminan dan Keandalan.

Kedua, kendala yang ditemukan pada pelayanan yang diberikan diantaranya: kekurangan sarana dan prasarana, kebersihan gedung, pasien harus menunggu lama di bagian pendaftaran karena jumlah petugas pendaftaran yang kurang seimbang dengan jumlah pasien yang datang, serta terdapat petugas medis yang kurang teliti atau kurang detail pada saat pemeriksaan pasien.

Ketiga, solusi untuk menghadapi kendala-kendala yang timbul diantaranya: melaksanakan pembersihan tempat pelayanan setiap hari dan menambah tempat sampah pada ruang tunggu pendaftaran, melakukan pemenuhan sarana dan prasarana, penambahan karyawan, melakukan pelatihan pada seluruh petugas untuk peningkatan kinerja, serta membudayakan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun).

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai rekomendasi bagi petugas di Puskesmas Warungkiara, sebagai berikut:

Pertama pihak Puskesmas diharapkan melakukan rancangan anggaran mengenai sarana dan prasarana agar dapat menyediakan sarana dan prasarana yang nyaman, luas, terawat dan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien. Pemenuhan sarana dan prasarana ini dapat dilakukan secara bertahap mulai dari yang paling dibutuhkan seperti pada kursi tunggu.

Kedua pihak Puskesmas diharapkan selalu menjaga kebersihan tempat melakukan pelayanan agar pasien selalu merasa nyaman saat berkunjung atau memeriksa kesehatannya.

Ketiga pihak Puskesmas sebaiknya perlu menjaga segala fasilitas pendukung pelayanan agar tetap berfungsi dan dalam keadaan baik.

Keempat pihak Puskesmas juga diharapkan untuk meningkatkan kehandalan dan keramahan petugas Puskesmas. Hal ini dimaksudkan agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang dilakukan secara detail dan akurat, juga terjadi kedekatan antara petugas dan pasien atau masyarakat.

Kelima menjaga agar pelatihan terhadap seluruh petugas guna pengembangan kualitas pelayanan tetap dilakukan. Hal ini untuk meningkatkan kemampuan dan keahlian para petugas yang dapat dilakukan melalui seminar atau workshop.

Keenam mendesain kotak saran agar dapat menarik perhatian pasien sehingga kotak saran dapat terisi dan juga menjadi bahan perbaikan bagi Puskesmas Warungkiara.

Tabel 1
Hasil Perhitungan Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Warungkiara

No	Item Pernyataan	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Ekspektasi	GAP
1	Petugas pendaftaran dan medis berpenampilan rapi dan bersih	4,26	4,42	-0,16
2	Puskesmas memiliki gedung yang bersih dan terawat	3,97	4,5	-0,53
3	Ketersediaan ruang pemeriksaan yang luas dan memadai	3,92	4,43	-0,51
4	Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman	3,79	4,42	-0,63
5	Puskesmas memberi kemudahan bagi pasien saat proses pendaftaran	4,13	4,44	-0,31
6	Petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan tepat waktu sesuai jadwal pelayanan	4,07	4,4	-0,33
7	Kemudahan akses transportasi menuju Puskesmas	4,19	4,38	-0,19
8	Puskesmas memiliki peralatan kesehatan yang memadai	3,92	4,35	-0,43
Berwujud (Tangibel)		4,03	4,42	-0,39
9	Petugas medis memberikan pelayanan dengan teliti saat pemeriksaan pasien	4,04	4,42	-0,38
10	Petugas pendaftaran memberikan informasi yang jelas mengenai waktu, biaya dan persyaratan yang diperlukan	4,15	4,43	-0,28
11	Petugas medis mampu dalam menggunakan alat bantu pelayanan	4,14	4,44	-0,3
12	Petugas medis memiliki keahlian menggunakan alat bantu pelayanan	4,1	4,43	-0,33
Kehandalan (Reliability)		4,11	4,43	-0,32
13	Petugas medis cepat tanggap saat pasien membutuhkan pertolongan	4,09	4,48	-0,39
14	Petugas medis selalu siap sedia saat diperlukan	4,09	4,45	-0,36
15	Pelayanan yang diberikan kepada pasien dilakukan dengan cepat	4,07	4,36	-0,29
16	Petugas medis memberikan resep yang tepat terhadap pasien	4,26	4,43	-0,17
17	Petugas medis memberikan informasi yang mudah dimengerti	4,18	4,48	-0,3
18	Petugas pendaftaran memberikan pelayanan selama jam operasional	4,14	4,44	-0,3
19	Petugas medis dan pendaftaran bersedia mendengarkan keluhan dari pasien	4,26	4,5	-0,24
20	Puskesmas mampu menangani keluhan pasien dengan baik	4,02	4,38	-0,36
Ketanggapan (Responsiveness)		4,14	4,44	-0,3
21	Petugas pendaftaran tidak membiarkan pasien menunggu lama	3,79	4,42	-0,63

22	Biaya yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas yang diterima	4,41	4,49	-0,08
23	Petugas medis melayani dengan meyakinkan sehingga pasien merasa aman	4,19	4,52	-0,33
24	Biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien	4,22	4,52	-0,3
Jaminan (Assurance)		4,15	4,49	-0,34
25	Petugas medis mendahulukan kepentingan pasien dibandingkan kepentingan pribadi	4,1	4,41	-0,31
26	Petugas pendaftaran bersikap ramah saat memberi pelayanan	4,16	4,5	-0,34
27	Petugas pendaftaran bersikap sopan dan santun saat memberi pelayanan	4,25	4,49	-0,24
28	Petugas pendaftaran bersikap adil dan tidak membedakan-bedakan pasien	4,24	4,49	-0,25
29	Petugas medis memberikan perhatian kepada pasien	4,19	4,44	-0,25
30	Petugas pendaftaran dan medis bersedia meminta maaf apabila terjadi kesalahan	4,13	4,45	-0,32
Empati (Empathy)		4,18	4,46	-0,28

- [1] Aditama, R. A., *Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi*, Malang: AE Publishing, 2020.
- [2] Fatihudin, N., dan Firmansyah, *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan)*, Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2019.
- [3] Firmansyah M, A., dan Mahardika, *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2018.
- [4] Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018.
- [5] Harto, B., et al., *Dasar Manajemen Bisnis*, Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri, 2021.
- [6] Mursyidah, L., dan Choiriyah, *Manajemen Pelayanan Publik*, Sidoarjo: UMSIDA Press, 2020.
- [7] Nasir, et al., *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengadaan dan Retensi SDM di Perguruan Tinggi Swasta (Teori dan Praktek)*, Bandung: Penerbit Alfabeta, 2020.
- [8] Permenkes RI, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, 2019.
- [9] Ramadhan, F., Muhafidin dan Miradhia, Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung, *Jurnal Administrasi Negara*, Volume 12 (Nomor 2), 59, 2021.
- [10] Sabrina, R., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Medan: Umsu Press, 2021.
- [11] Sadikin, A., Misra dan Hudin, *Pengantar Manajemen dan Bisnis*, Yogyakarta: Penerbit K-Media, 2020.
- [12] Senjaya, M., Strategi Pemasaran Jasa terhadap Perilaku Konsumen, *Journal Prismakom*, Volume 18 (Nomor 1), 52, 2021.
- [13] Slamet, R., dan Wahyuningsih, Validitas dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja. *Aliansi Jurnal Manajemen & Bisnis*, Volume 17 (Nomor 2), 51-53, 2022.
- [14] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2019.
- [15] Sulistiyowati, W., *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: UMSIDA Press, 2019.
- [16] Tjiptono, F., dan Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2019.
- [17] Vanchapo, A, R., dan Magfiroh, *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Tulung Agung: Penerbit Tata Mutiara Hidup Indonesia, 2022.