

# **KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS ROWOSARI KECAMATAN TEMBALANG KOTA SEMARANG**

Oleh:

Sella Safriana Geby A, Nina Widowati, Dyah Hariani

**Jurusan Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## **ABSTRACT**

*Health is one of the most important element of quality of life in national development to realize the whole Indonesian people. Rowosari health center is organization that provides health care for its people. This study aims to find out and get a clear picture about the quality of services provided by Public Health Care of Rowosari. This study used a qualitative descriptive type, to mind than 8 dimension service. The results showed that the quality of health services at the health center Public Health Care of Rowosari District Tembalang less good, it is proved from the result of the interview which showed that dimension tangibles, reliability and empathy has not been going well and inadequate. To improve the service, the health service center in Rowosari have to repair the building and add some seats in the waiting room for the patients. Employee must also provide 3 S (smile, great, greetings) to patients from the beginning of opening service until done.*

*Keyword : Service Quality, Procedure Service, Behavior Employee, Knowledge Employee, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.*

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja

birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka dalam memenuhi pelayanan diperlukan pedoman yang digunakan sebagai acuan bagi instansi dilingkungan instansi kesehatan.

Untuk mendukung pencapaian pembangunan kesehatan pemerintah telah menyediakan beberapa sarana/fasilitas

kesehatan beserta tenaga kesehatannya. Salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat adalah Puskesmas. Puskesmas disepakati sebagai suatu unit pelayanan yang memberikan pelayanan kuratif dan preventif secara terpadu, menyeluruh dan mudah dijangkau dalam wilayah kerja kecamatan atau sebagian kecamatan di kotamadya atau kabupaten.

Salah satunya adalah Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang yang masih kurang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien, dari informasi yang penulis dapat yaitu pelayanan yang lama (mulai dari pendaftaran hingga mendapatkan pelayanan), kurangnya fasilitas ruang di puskesmas, dan kurangnya kecepatan penanganan pasien.

Kenyataan yang ada dilapangan menunjukan bahwa waktu dalam memberikan pelayanan tidak atau belum sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan dan hal inilah sebenarnya yang menjadikan pelayanan menjadi terhambat atau terganggu. Misalnya, pada bagian pengobatan umum sering kali dikeluhkan seringkali dikeluhkan oleh masyarakat pengguna jasa, karena pada bagian pengobatan umum hanya terdapat 2 dokter saja dan terkadang hanya 1 dokter yang bertugas, sedangkan masyarakat yang menderita sakit semakin meningkat jumlahnya, hal ini menjadikan pelayanan pada bagian pengobatan umum tidak maksimal. Waktu yang digunakan mencapai lebih dari 15 menit bagi yang tidak ada tindakan, untuk pengobatan yang memerlukan tindakan menghabiskan waktu lebih dari prosedur yang ada, karena hal ini tergantung dari luka yang diderita oleh pasien. Permasalahan lain yaitu tidak adanya garasi sehingga mobil puskesmas ditempatkan lahan parkir yang seharusnya untuk lahan parkir pasien sehingga

mengakibatkan kurangnya lahan parkir untuk pasien.

Kenyataan yang ada pada Puskesmas Rowosari menunjukan adanya ketidak efektifan dalam memberikan pelayanan, untuk itu penulis akan melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan untuk kemudian menganalisisnya. Dalam hal ini penulis memilih Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang.

Bila dilihat dari keluhan-keluhan para pasien mengenai kekurangan akan pelayanan yang sesuai harapan serta sarana dan prasarana yang kurang memadai di Puskesmas Rowosari maka dapat dikatakan terdapat masalah dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan berpedoman pada latar belakang maka dalam penelitian ini diambil judul **“Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang”**

## **B. TUJUAN**

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang.
2. Untuk mengetahui dimensi yang menghambat kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Rowosari.

## **C. TEORI**

Peneliti menggunakan gabungan teori dari Zeithaml untuk melakukan penelitian agar dapat mengetahui kualitas pelayanan kesehatan, menurut kualitas pelayanan mencakup :

1. Tata cara pemberian fasilitas/jasa pelayanan kepada pelanggan dapat secara optimal memenuhi kebutuhan yang diharapkan pelanggan
2. Perilaku penyelenggara layanan dalam memberikan layanan kepada pelanggan
3. Penguasaan pengetahuan tentang program dari penyelenggara layanan

sehingga penyampaian informasi kepada pelanggan dapat dimengerti secara maksimal.

Menurut Zeithaml dkk (Ratminto 2005: 56) Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh pelanggan, ada indikator ukuran kualitas pelayanan yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan pelanggan, yaitu :

1. *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi).
2. *Reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya).
3. *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen).
4. *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen).
5. *Emphaty* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen).

#### **D. METODE**

##### **I. Desain Penelitian**

Berdasarkan jenis penelitian yang dikemukakan tersebut di atas peneliti memilih menggunakan metode penelitian *kualitatif bersifat deskriptif*, dengan demikian data yang terkumpul berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka. Walaupun ada angka-angka, sifatnya hanya sebagai penunjang. Penelitian deskriptif juga bertujuan untuk memperoleh gambaran secara rinci mengenai keadaan obyek atau subyek amatan. Data yang diperoleh meliputi transkrip interview (wawancara),

catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, dan lain-lain.

Aplikasi metode kualitatif dalam penelitian ilmu-ilmu sosial dilakukan dengan langkah-langkah yaitu merumuskan masalah sebagai fokus penelitian, mengumpulkan data lapangan, menganalisis data, merumuskan hasil studi, dan menyusun rekomendasi untuk perbaikan kinerja dalam bidang ini.

##### **II. Situs Penelitian**

Situs penelitian ini adalah pada Puskesmas Rowosari. Alasan penulis memilih lokasi tersebut adalah dikarenakan ada dugaan penurunan kualitas pelayanan di Puskesmas Rowosari dan mudahnya aksesibilitas, dimana lokasi penelitian mudah untuk keluar masuk bagi peneliti, dan memberikan peluang yang cukup karena tidak mungkin hanya diteliti dalam sekali waktu saja.

##### **III. Informan Penelitian**

Adapun pemilihan informan atas dasar teknik *Accidental Sampling*, yaitu metode yang prosesnya dilakukan dengan cara memilih responden yang kebetulan dijumpai dan bila dipandang peneliti yang dijumpai itu cocok sebagai sumber data hingga jumlah yang diinginkan terpenuhi.

##### **IV. Sumber Data**

###### **a) Data Primer**

Data yang dikumpulkan secara langsung dari sampel dengan menggunakan data kuesioner dan wawancara yang diberikan pada sampel yang diteliti.

###### **b) Data Sekunder**

Data yang diperoleh secara tidak langsung, yakni dari berbagai sumber, misalnya buku, majalah yang dihubungkan dengan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini.

## V. Teknik Pengumpulan Data

Untuk menambah perolehan data-data, peneliti menggunakan teknik-teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Interview atau wawancara
- b. Dokumentasi
- c. Studi kepustakaan

## VI. Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan analisis data yang biasa digunakan dalam penelitian kualitatif, yaitu analisis data secara induktif. Maksudnya adalah bahwa pola-pola, tema-tema, dan kategorisasi bertumpu pada data yang ada, dan kesemuanya itu muncul dari data-data yang diperoleh. Peneliti untuk menganalisis data secara induktif dilakukan melalui penafsiran data. Penafsiran adalah mengolah informasi yang telah diperoleh dengan cara menyimpulkan perolehan data.

## VII. Kualitas Data

Teknik untuk menguji keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi yaitu teknik pemeriksaan data untuk keperluan pengecekan apakah proses dan hasil yang diperoleh sudah dipahami secara benar oleh peneliti berdasarkan apa yang dimaksudkan informan.

Cara yang dapat dilakukan antara lain :

1. Melakukan wawancara mendalam kepada informan.
2. Melakukan uji silang antara informasi yang diperoleh dari informan dengan hasil observasi di lapangan.
3. Mengkonfirmasi hasil yang diperoleh kepada informan dan sumber-sumber lain.

## PEMBAHASAN

### A. HASIL PENELITIAN

Pengukuran kualitas pelayanan itu sendiri dapat dilihat dari beberapa dimensi-dimensi yang diterapkan pada Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang yaitu Tata cara pemberian fasilitas/jasa pelayanan kepada pelanggan

dapat secara optimal memenuhi kebutuhan yang diharapkan pelanggan, Perilaku penyelenggara layanan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, Penguasaan pengetahuan tentang program dari penyelenggara layanan sehingga penyampaian informasi kepada pelanggan dapat dimengerti secara maksimal, bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*)

Tata cara pemberian fasilitas atau jasa pelayanan kepada pasien merupakan salah satu unsur yang paling penting dalam pelayanan kesehatan karena merupakan tahapan pelayanan yang diberikan kepada pasien dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan dan untuk memenuhi kebutuhan yang diharapkan pelanggan salah satunya fasilitas yang memadai untuk menunjang pelaksanaan segala aktivitas yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan pihak puskesmas kepada pasien. Namun untuk alur tata cara pelayanan belum ada dan gsilitas yang kurang memadai di Puskesmas Rowosari sehingga menghambat proses pelayanan yang berlangsung .

Perilaku yang baik dan sopan santun petugas pelayanan menjadi salah satu kriteria yang harus dilakukan oleh petugas dalam melayani pelanggan. Apalagi jenis pelayanan semacam pelayanan kesehatan di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang yang dituntut untuk mengutamakan kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, sehingga perilaku penyelenggara layanan menjadi hal pokok didalam suatu penyelenggaraan kesehatan dan perilaku yang baik dan sopan santun sudah diberikan petugas Puskesmas Rowosari.

Penguasaan Pengetahuan tentang program dari penyelenggara layanan merupakan kemampuan dari masing-masing petugas yang dituntut untuk memahami dan menyampaikan kejelasan informasi tentang

program-program yang ada sehingga pelanggan dapat mengerti secara maksimal. Petugas Puskesmas Rowosari sudah memiliki pengetahuan yang cukup tentang program atau jenis layanan yang diselenggarakan namun untuk kejelasan penyampaian informasi masih belum diterapkan karena tidak adanya papan informasi bagi pasien.

Bukti Langsung (*tangibles*), dapat diukur dari ketersediaan sarana dan prasarana segala jenis peralatan, perlengkapan kerja serta fasilitas-fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai alat utama maupun alat pembantu di dalam melaksanakan pekerjaan. Kenyamanan ruang tunggu pasien yang dimiliki belum memadai karena kurangnya tempat duduk untuk pasien, untuk kenyamanan lahan parkir masih kurang luas sehingga banyak pasien yang parkir di luar pagar dipinggir jalan, kemudian sarana dan prasarana yang lengkap akan mempengaruhi pelayanan yang ada di Puskesmas Rowosari Kota Semarang tetapi belum dapat dikatakan memadai karena kurang lengkapnya sarana dan prasarana yang dimiliki.

Kehandalan petugas (*reability*), kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan benar, akurat, handal adalah suatu sikap yang sesuai dengan aturan yang berlaku. Kemampuan yang benar, akurat, handal dimaksudkan sebagai sikap petugas Puskesmas Rowosari yang sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang. Dalam hal ini petugas belum memberikan informasi yang jelas dan tidak adanya prosedur pelayanan serta ketepatan waktu pelayanan yang diberikan pihak puskesmas Rowosari kepada pasien melebihi standar pelayanan ketetapan waktu yang ada.

Daya tanggap (*responsiveness*), merupakan kesanggupan petugas Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang sudah diberikan petugas untuk

membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan pasien sehingga timbul rasa puas diri pasien sebagai pelanggan.

Jaminan (*assurance*), keadilan dalam memberikan pelayanan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya sudah dimiliki oleh para petugas. Hal tersebut untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada masyarakat. Pendekatan jaminan kualitas pelayanan tersebut menyangkut jaminan keadilan, kesopanan dan keramahan pegawai, maupun ketrampilan pegawai yang diberikan petugas saat melakukan pelayanan kepada pasien.

Empati (*Empathy*), dapat diukur dari perhatian yang diberikan petugas Puskesmas Rowosari dan sudah sesuai dengan harapan pasien karena petugas sudah memberikan perhatian dan mengetahui kebutuhan pasien tetapi untuk sikap petugas dalam memberikan 3 S (sapa, salam dan senyum) kepada pasien sulit untuk didapatkan, hal ini memberikan dampak rasa rendah diri dan rasa percaya diri pada masyarakat karena jasa yang digunakan adalah pelayanan kesehatan, sehingga perlu adanya sikap kepedulian petugas terhadap permasalahan setiap pasien, kenyataan seperti ini sulit diterapkan karena sifat manusiawi para petugas yang seharusnya dilatih untuk menerapkan sikap tersebut

## **B. ANALISIS**

Pada penelitian ini, fenomena difokuskan pada kualitas pelayanan dan dimensi-dimensi pelayanan yang ada dalam suatu organisasi pemerintah penyedia jasa layanan untuk melihat bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan mencakup tata cara, perilaku dan juga penguasaan pengetahuan tentang produk dari penyelenggara layanan, sehingga penyampaian informasi dan pemberian fasilitas/jasa pelayanan kepada pelanggan dapat secara optimal memenuhi kebutuhan

yang diharapkan pelanggan, *tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi), *Reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya), *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen), *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen), dan *Emphaty* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen).

1. Tata cara pemberian fasilitas/jasa pelayanan kepada pelanggan dapat secara optimal memenuhi kebutuhan yang diharapkan pelanggan

Pada Puskesmas Rowosari tidak terdapat alur tata cara pelayanan bagi para pasien, sehingga seringkali pasien kurang memahami tata cara tersebut kepada petugas secara langsung dan beberapa proses pelayanannya berbelit belit seperti pelayanan rujukan, pasien harus melengkapi banyak persyaratan yang diberikan pihak puskesmas.

Berdasarkan pengamatan dan hasil wawancara dari beberapa pernyataan informan, dapat diketahui bahwa tata cara atau prosedur pelayanan di puskesmas Rowosari yang berlangsung berbelit belit dan belum sesuai dengan harapan pasien sehingga penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pasien dapat dikatakan kurang baik.

Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang memiliki fasilitas yang kurang memadai dapat dilihat dari gedung bangunan yang tua dan sempit dan lahan parkir yang sempit.

2. Perilaku penyelenggara layanan dalam memberikan layanan kepada pelanggan

Petugas Puskesmas Rowosari selalu berusaha memberikan perilaku yang baik dan sikap sopan kepada pasien dalam memberikan pelayanan, hal ini dapat terbukti dari tidak adanya keluhan dari masyarakat mengenai perilaku dan sikap dari para petugas puskesmas.

Perilaku yang baik dan sikap yang sopan petugas pemberi layanan merupakan hal penting dalam melakukan pelayanan. Karena dari perilaku atau sikap dalam memberikan pelayanan dapat mengetahui apakah petugas tersebut melakukan pelayanan sepenuh hati atau tidak. Dari hasil pengamatan dan hasil pernyataan para informan dapat diketahui bahwa sikap atau perilaku petugas dalam memberi pelayanan mendapat respon yang positif dari masyarakat sebagai pasien. Dengan adanya hal demikian menjadi salah satu indikasi bahwa kualitas pelayanan khususnya mengenai sikap atau perilaku petugas Puskesmas dapat dikatakan baik.

3. Penguasaan pengetahuan tentang program dari penyelenggara layanan sehingga penyampaian informasi kepada pelanggan dapat dimengerti secara maksimal

Petugas Puskesmas Rowosari harus memiliki pengetahuan tentang program yang diselenggarakan Puskesmas, hal ini penting karena berhubungan dengan kejelasan pasien dalam mendapatkan pelayanan. Petugas puskesmas harus mampu menjawab pertanyaan dari pasien yang kurang mengerti tentang pelayanan yang diselenggarakan puskesmas dan petugas harus menyampaikan informasi tentang program yang ada kepada pasien.

Dari hasil pengamatan dan wawancara pendapat dari para informan dapat dilihat penguasaan pengetahuan petugas Puskesmas Rowosari tentang program dan jenis layanan yang diberikan puskesmas sudah dimiliki oleh masing-masing petugas sehingga pasien

mendapatkan kejelasan tentang program dan jenis layanan yang diberikan Puskesmas Rowosari.

#### 4. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti langsung diukur dengan indikator kondisi gedung Puskesmas Rowosari, peralatan medis yang digunakan untuk pemeriksaan pasien, ruang tunggu pasien yang disediakan puskesmas, lahan parkir puskesmas dan sarana prasarana yang dimiliki oleh Puskesmas Rowosari.

Puskesmas Rowosari belum menyediakan fasilitas tempat duduk yang nyaman, karena tempat duduk yang disediakan sangat terbatas bahkan sampai ada pasien yang berdiri untuk menunggu mendapatkan pelayanan karena tidak mendapatkan tempat duduk..Pelayanan yang diberikan Puskesmas Rowosari belum memberikan pelayanan yang sesuai, dapat dilihat dari kuangnya nyamannya ruang tunggu yang disediakan.untuk fasilitas lahan parkir yang disediakan sangat minim dan terbatas, sehingga menyebabkan masyarakat parkir didepan pagar dipinggir jalan.

Fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki Puskesmas Rowosari Kota Semarang dapat dinilai belum memadai untuk menunjang pelayanan kesehatan, Puskesmas Rowosari dapat dinilai dari gedung pelayanan yang kurang memadai, kurangnya kebersihan di kamar mandi karena Puskesmas Rowosari tidak memiliki petugas kebersihan dan masih ada beberapa ruang yang tidak dimiliki untuk menunjang proses pelayanan oleh puskesmas

#### 5. Keandalan petugas (*reability*)

Kemampuan yang benar, akurat, handal dimaksudkan sebagai sikap petugas Puskesmas Rowosari yang sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan belum sepenuhnya dirasakan oleh pasien karena tidak adanya alur prosedur pelayanan sehingga pasien yang belum memahami alur

prosedur pelayanan harus menanyakan kepada petugas dan pelayanan kesehatan rujukan yang diberikan berbelit belit, banyak syarat yang harus dipenuhi pasien dan seringkali pasien kurang memahami karena tidak adanya papan informasi dan kurangnya penyampaian informasi petugas puskesmas kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan kurang efektif dan efisien.

Waktu yang telah ditetapkan Puskesmas Rowosari Kota Semarang pada kenyataannya tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, pada prakteknya masih terdapat beberapa pelayanan yang jangka waktunya melebihi prosedur yang telah ditetapkan, seperti pada bagian pelayanan ruang tunggu. Pasien merasa jenuh ketika harus menunggu antrian yang lama.

#### 6. Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap merupakan kesanggupan petugas Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan pasien sehingga timbul rasa puas diri pasien sebagai pelanggan. Dari beberapa pendapat informan diketahui bahwa pegawai Puskesmas Rowosari dalam melayani pasien sudah tanggap sehingga penyelenggaraan pelayanan sudah berjalan dengan baik. Hal ini terbukti bahwa pegawai menanggapi keluhan pasien dengan sikap yang baik agar masyarakat sebagai pasien dapat terpuaskan.

#### 7. Jaminan (*assurance*)

Keadilan dalam memberikan pelayanan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para petugas. Hal tersebut untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada masyarakat. Pendekatan jaminan kualitas pelayanan tersebut menyangkut jaminan keadilan, kesopanan dan keramahan pegawai ,maupun ketrampilan pegawai yang diberikan petugas saat melakukan pelayanan kepada pasien, hal ini sudah diberikan

petugas Puskesmas Rowosari dalam melayani pasien.

#### 8. Empati (*Emphaty*)

Perhatian pribadi dalam hal ini adalah kesadaran diri pegawai untuk berempati kepada pasien yang mengalami kesulitan dalam berobat. Petugas Puskesmas Rowosari cukup memperhatikan pasien, jika pasien mengeluh tentang penyakitnya, tetapi untuk sikap salam sapa dan senyum belum berhasil sepenuhnya diterapkan petugas pelayanan. Pasien sering melihat petugas kurang memberikan pelayanan salam, sapa, dan senyum kepada pasien. hal ini memberikan dampak rasa rendah diri dan rasa percaya diri pada masyarakat karena jasa yang digunakan adalah pelayanan kesehatan, sehingga perlu adanya sikap kepedulian petugas terhadap permasalahan setiap pasien, kenyataan seperti ini sulit diterapkan karena sifat manusiawi para petugas yang seharusnya dilatih untuk menerapkan sikap tersebut.

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Rowosari, Kecamatan Tembalang Kota Semarang secara umum pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Rowosari belum dapat berjalan dengan baik karena dalam dimensi kualitas pelayanan ada 4 dimensi yang dikatakan kurang baik, antara lain: tata cara pemberian fasilitas/jasa pelayanan, bukti langsung (*tangibles*), kehandalan petugas (*reliability*), dan empati (*emphaty*). Kemudian 4 dimensi yang dapat dikatakan baik adalah perilaku penyelenggara layanan, penguasaan pengetahuan tentang program dari penyelenggara layanan, daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*), kualitas pelayanan tersebut dijabarkan ke dalam setiap dimensi masih berjalan kurang baik atau kurang memadai.

Berdasarkan hasil penelitian di atas yang menjadi faktor penghambat kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Rowosari yaitu:

1. Hambatan yang utama dalam proses pelayanan berasal dari kondisi gedung yang kurang memadai. Kondisi gedung yang kurang memadai mengakibatkan berkurangnya kenyamanan pasien dalam berobat di Puskesmas Rowosari, kurang memadainya gedung puskesmas juga mengakibatkan terbatasnya jumlah ruangan yang harus dipakai.

2. Tidak terdapat alur tata cara pelayanan bagi para pasien, sehingga seringkali pasien kurang memahami tata cara tersebut kepada petugas secara langsung dan beberapa proses pelayanannya berbelit belit seperti pelayanan rujukan, pasien harus melengkapi banyak persyaratan yang diberikan pihak puskesmas.

3. Banyaknya pasien yang datang pada pagi hari menyebabkan panjangnya antrian sehingga menimbulkan tidak nyamannya ruang tunggu pasien bahkan ada yang sampai berdiri . kondisi ini diperparah dengan terbatasnya kursi yang disediakan karena memang kondisi ruang tunggu yang kurang luas.

4. Hambatan yang juga berasal dari fasilitas yang kurang memadai adalah lahan parkir yang merupakan salah satu fasilitas pendukung yang penting, akan menjadi masalah apabila tidak terpenuhi. Kendaraan bermotor dan mobil menggunakan lahan di pinggir jalan yang seharusnya tidak diperbolehkan parkir sembarangan tetapi semua itu terjadi akibat kurang luasnya lahan parkir sehingga pengunjung terpaksa parkir dipinggir jalan yang sering mengganggu lalu lintas dan menyebabkan kemacetan.

5. Puskesmas Rowosari mengalami kurangnya pegawai sehingga menghambat proses pelayanan, sehingga petugas



puskesmas terkadang merangkap tugas yang seharusnya tidak menjadi tugasnya.

## B. SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan kualitas pelayanan di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang maka saran yang dapat diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Tata cara pemberian fasilitas/jasa pelayanan kepada pelanggan dapat secara optimal memenuhi kebutuhan yang diharapkan pelanggan

Untuk tata cara alur pelayanan bagi para pasien pada Puskesmas Rowosari harus dibuatkan alur tata cara yang jelas dan dipasang didepan loket pertama sehingga pasien mengerti dan memahami tata cara yang ada dan tidak perlu bertanya kepada petugas tentang alur prosedur tata cara pelayanan di Puskesmas Rowosari.

2. Penguasaan Pengetahuan Tentang Program Dari Penyelenggara Layanan

Petugas Puskesmas Rowosari memiliki pengetahuan yang cukup tentang program maupun jenis layanan puskesmas yang diberikan kepada pasien, tetapi untuk dapat tetap meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan maka tetap perlu mengadakan rapat dan pelatihan yang menyangkut tentang program pelayanan yang ada di Puskesmas Rowosari. Untuk penyampaian informasi puskesmas harus menyediakan papan informasi sehingga pasien lebih memahami informasi yang disampaikan secara jelas.

3. Bukti langsung (*tangibles*)

Untuk ruang tunggu pasien, Puskesmas Rowosari harus menambah tempat duduk untuk pasien dan menata ulang ruangan agar pasien dapat mengantri dengan nyaman dan tertib. Kemudian untuk kenyamanan lahan parkir, petugas Puskesmas Rowosari diharapkan lebih memperhatikan fasilitas lahan parkir antara

lain dengan memperluas lahan parkir, agar pasien dapat parkir di tempat parkir yang disediakan. hal ini dikarenakan fasilitas nyaman ruang tunggu pasien dan lahan parkir merupakan salah satu standart pelayanan yang harus disediakan pegawai Puskesmas.

4. Keandalan petugas (*reliability*)

Kemudahan mendapat pelayanan dapat diberikan dengan memberikan alur prosedur pelayanan, sehingga pasien dapat memahami prosedur pelayanan yang ada di puskesmas Rowosari. Untuk ketepatan waktu penyelesaian pasien, Petugas Puskesmas Rowosari hendaknya perlu menambah jumlah petugas yang ada di puskesmas sehingga dapat meminimalisir jumlah antrian yang panjang dan pelayanan dapat diberikan sesuai dengan standar pelayanan minimal.

5. Empati (*empathy*)

Sikap 3 S (Sapa, Salam dan Senyum) sebaiknya diterapkan pada awal membuka pelayanan sampai jam selesai pelayanan. Sebaiknya petugas yang tidak menerapkan sikap 3 S tersebut harus segera dilakukan evaluasi dengan rutin setiap bulan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Rowosari.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul. 2004. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: PT Binarupa Aksara
- Denhardt, Janet V. dan Robert B. Denhardt. 2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*. Armonk, New York: M.E Sharpe
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Lukman, Sampara. 2004. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press

- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya.
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik ; peduli, inklusif dan kolaboratif*. Yogyakarta: PT Sinergi Visi Utama
- Ratminto, dkk. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2004. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Supriyono. 2000. *Prinsip-prinsip Pelayanan Publik*. Jakarta : Erlangga
- Syahpi, Inu Kencana. 2005. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Thoha, Miftah. 2010. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Keban, Yermias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta : Gava Media
- Zeithaml, Valarie A., (et.al), 2004, *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* dalam Journal of Retailing, Spring