
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS PAUH KOTA PADANG

The quality of public service at the pauh health center Padang City

Khusnul Basyaria^{1*}

Ria Ariany²

¹Universitas Andalas, Padang,
Sumatera Barat, Indonesia

²Universitas Andalas, Padang,
Sumatera Barat, Indonesia

*email: khusnubasyaria
@gmail.com

Abstrak

Pengamatan awal menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Pauh kota padang kurang dari optimal. Sebagai sarana penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, puskesmas harus mempraktekkan mutu layanan yang didasarkan pada konsep ServQual. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan publik di Puskesmas Pauh kota padang. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Puskesmas Pauh belum maksimal keseluruhan. Hal ini karena adanya lima unsur mutu pelayanan publik di Puskesmas Peneleh, dari kelima unsur masih kurang maksimal yaitu tangibles (bukti langsung/fisik), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan bukti fisik (tangibles). pelayanan public di puskesmas pauh belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Disebabkan karena kurangnya sarana dan prasarana baik di bidang medis dan non medis, serta masih kurangnya budaya pelayanan yang prima dari petugas puskesmas pauh.

Kata Kunci:

Pelayanan publik
Kualitas pelayanan
Puskesmas

Keywords:

Public service
Service quality
Public health center

Abstract

Preliminary observations indicate that the quality of service at the Pauh Health Center in Padang City is less than optimal. As a means of providing public health services, puskesmas must practice service quality based on the ServQual concept. The purpose of this study was to find out and describe the quality of public services at the Pauh Health Center in Padang City. The data analysis method used in this study is a qualitative descriptive method. The results of the study show that the quality of public services at the Pauh Health Center has not been maximized overall. This is because there are five elements of public service quality at the Peneleh Health Center, of the five elements that are still not optimal, namely tangibles (direct/physical evidence), reliability, responsiveness, assurance, empathy and evidence. physical (tangibles). Public services at Pauh Health Center have not fully provided quality services to the community. This is due to the lack of facilities and infrastructure both in the medical and non-medical fields, as well as the lack of a culture of excellent service from Pauh health center staff.

PENDAHULUAN

Pada hakikatnya selain dianggap sebagai makhluk individu, manusia juga dianggap sebagai makhluk sosial yang di dalam kehidupannya selalu membutuhkan bantuan dari orang lain dalam hal pemenuhan kebutuhan. Hal tersebut mendasari terjadinya proses pelayanan sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia. Pelayanan sendiri dapat berupa pelayanan fisik serta pelayanan administratif.

Dalam konteks ini, bentuk pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah atau petinggi Negara kepada setiap warga negaranya. Kementerian Pemberdayaan Aparatur

Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyebutkan bahwa publik adalah segala upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menunjukkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Suwardi (2011) mengemukakan bahwa pelayanan merupakan hal penting dalam mewujudkan kepuasan. Pelayanan merupakan sesuatu yang tidak

dapat diidentifikasi secara terpisah tidak terwujud dan ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Hu & Huang, 2011).

Pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sangat menentukan kelangsungan dan tegaknya sistem pemerintahan. Pemerintah atau birokrat harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Setiap waktu, masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dituntut maksimal oleh masyarakat adalah pelayanan kesehatan. Dalam hal ini, peran pemerintah sangat penting sebagai pelayan masyarakat untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat. Pemerintah sebagai institusi tertinggi memiliki tanggungjawab atas pemeliharaan kesehatan dan harus memenuhi kewajiban dalam penyediaan sarana pelayanan kesehatan. Pembangunan kesehatan merupakan salah satu kunci yang dapat mempengaruhi pembangunan lainnya karena kesehatan adalah kebutuhan manusia yang utama dan menjadi prioritas mendasar dalam kehidupan (Prana, 2013).

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita - cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Pembukaan Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kesehatan juga dianggap sebagai salah satu aspek yang wajib diperhatikan khususnya pemerintah Indonesia. Untuk menjamin kesehatan diperlukan suatu system yang mengatur penyelenggaraan pelayanan Kesehatan bagi masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan.warga negara untuk tetap dapat hidup sehat. Ruang lingkup pelayanan Kesehatan adalah masyarakat dan menyangkut kepentingan rakyat banyak. Salah satu upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat yaitu dengan dibangunnya 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 memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat; mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu hidup dalam lingkungan sehat; dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Puskesmas merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) 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). Berdasarkan pertimbangan kebutuhan pelayanan kesehatan. Puskesmas dalam Sistem Kesehatan Daerah Kabupaten/Kota, merupakan bagian dinas kesehatan kabupaten/kota sebagai UPTD dinas kesehatan kabupaten/kota. Oleh sebab itu Puskesmas melaksanakan tugas dinas kabupaten/kota yang dilimpahkan kepadanya, antara lain kegiatan dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan kabupaten/kota dan upaya kesehatan yang secara spesifik dibutuhkan masyarakat setempat (local specific).

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 Puskesmas, perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh para penyelenggara kesehatan, oleh karena itu sangat dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik ingin meneliti dan mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas pauh

Berdasarkan observasi awal dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, ada beberapa indikasi masalah yang ditemukan sebagai berikut :

1. Berdasarkan observasi awal, peneliti menemukan masih ada perilaku tenaga medis dari puskesmas pauh yang tidak cocok dengan standart pelayanan. Seperti mengabaikan pertanyaan pasien atau menjawab pertanyaan pasien dengan nada yang ketus dan jawaban seadanya sehingga informasi yang diberikan tidak sepenuhnya

dapat dipahami oleh pasien. Perilaku tenaga medis ini mencerminkan sikap yang kurang sopan kepada pasien. Sikap serta perilaku tenaga medis ini juga tidak sesuai dengan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public, yang menyebutkan bahwa pemberian pelayanan harus bersikap, disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas.

2. Ketidak pemerataan pelayanan Kesehatan yang diakibatkan karena kurangnya sarana dan prasarana yang ada di puskesmas pauh. Fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya. Seperti kurang memadainya tempat menunggu untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan, hal ini dikarenakan jumlah tempat duduk yang tidak memadai dengan jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan.

Disiplin kerja tenaga medis di puskesmas pauh belum bisa dikatakan baik, karena masih ada tenaga medis yang tidak mengikuti aturan jam kerja. Seperti, seharusnya tenaga medis mulai bekerja dari pukul 08 :00 s/d 17:00 WIB. Namun dari hasil observasi lapangan, banyak tenaga medis yang masuk melebihi waktu yang ditetapkan dan pulang lebih awal.

TEORI

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menunjukkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai dengan

ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Kualitas pelayanan public puskesmas pauh, kota padang diteliti dengan menggunakan teori model SERVQUAL dari Parasuraman dkk (1988). Pada penelitian ini, pelayanan publik dikhususkan pada pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pauh kepada masyarakat. Pasuraraman (dalam Sukmawati & Massie, 2015) memaparkan bahwa terdapat kualitas pelayanan publik dapat diukur dari beberapa unsur antara lain: tangibles (bukti langsung/fisik), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan bukti fisik (tangibles).

1. Dimensi pertama adalah tangibles atau bukti langsung/fisik dari kualitas pelayanan di puskesmas pauh, ada beberapa factor yang peneliti teliti, yaitu fasilitas layanan, kapasitas gedung puskesmas pauh. fasilitas ruang tunggu. dan fasilitas umum (toilet dan parkir). Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan bahwa fasilitas dari puskesmas pauh tersebut belum dapat mendukung kegiatan pelayanan dikarenakan kapasitas ruang tunggu yang kecil sehingga menyebabkan pasien terlantar dan tidak mendapatkan tempat duduk, selain itu juga fasilitas umum seperti toilet dan tempat parkir, minim sekali untuk keberadaan lahan parkir di puskesmas pauh, bahkan masih ada mobil pengunjung puskesmas yang parkir di rumah warga sekitar puskesmas pauh.
2. Dimensi kedua adalah empathy, adanya rasa empati pada pasien atau pengunjung puskesmas. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada salah seorang pengguna layanan di puskesmas pauh, bahwa petugas mempunyai sikap yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dimana, petugas puskesmas menyapa dan tersenyum kepada pasien, dan menanggapi

pertanyaan pengguna layanan dan cukup mudah berkomunikasi dengan pengguna layanan. Tapi tidak bisa dipungkiri masih ada beberapa oknum yang memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dengan muka datar, dan menanggapi pertanyaan pengguna layanan dengan muka tanpa ekspresi dengan jawaban yang singkat, tidak menjelaskan secara detail kepada pengguna layanan. Namun sepertinya, hal tersebut bukan menjadi suatu masalah jika dinilai secara umum. Hal tersebut mungkin saja terjadi mengingat, waktu kerja petugas Puskesmas yang cukup sibuk dan pengunjung yang cukup ramai setiap harinya. Sikap yang dimiliki petugas saat ini masih diterima oleh masyarakat.

3. Kehandalan (reliability) merupakan keterampilan dalam hal keakuratan waktu, pelayanan yang setara untuk semua masyarakat dari berbagai kalangan, serta sikap yang simpatik. Dimensi ketiga ini menunjukkan bahwa puskesmas pauh sudah menjalankan pelayanan sesuai dengan standart informasi yang ada, tapi masih belum bisa dikatakan maksimal karena masih ada tenaga medis belum dapat menyampaikan informasi dengan baik kepada pasien sehingga pasien tidak bisa memahami informasi yang diberikan dengan baik, selain itu terkait dengan jadwal operasional masih banyak tenaga medis yang datang terlambat dari jam kerja yang sudah ditentukan, namun untuk kejelasan informasi di puskesmas pauh sudah sangat dijalankan dengan baik, karena pada observasi awal peneliti menemukan banyak papan informasi yang terdapat di dalam ruang tunggu puskesmas pauh terkait bagaimana alur untuk berobat di puskesmas pauh. namun secara

keseluruhan standart pelayanan di puskesmas pauh bisa dikatakan belum baik.

4. Daya tanggap yaitu responsiveness yang menunjukkan kecepatan dalam respon dan pelayanan administrasi petugas, kesiapan dalam menanggapi saran dan keluhan dari pengunjung, dan sikap profesionalisme dalam bekerja tanpa adanya diskriminasi, daya tanggap (responsiveness) pada pelayanan puskesmas pauh dianggap kurang maksimal dikarenakan masih terdapat petugas puskesmas yang kurang memberikan informasi secara jelas kepada pengguna layanan.

Jaminan (assurance) merupakan kemampuan pegawai pelayanan public dalam hal pemahaman, kesopansantunan, dan kepandaian masyarakat agar terus menaruh kepercayaan kepada puskesmas tersebut. Jaminan pelayanan di public di puskesmas pauh belum bisa dianggap baik. Hal tersebut dikarenakan di puskesmas pauh terdapat tenaga medis yang belum lengkap, sehingga masih banyak pasien dari puskesmas pauh dirujuk ke rumah sakit besar di kota padang. Selain itu masih petugas di puskesmas pauh bersikap tidak sopan dan tidak ramah.

METODOLOGI

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif diartikan sebagai pendekatan penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrument kunci, Teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan atau triangulasi, analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2012).

Tipe penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Format deskriptif kualitatif menganut paham fenomenologis yaitu mengkaji penampakan atau fenomena yang mana antara fenomena

dan kesadaran terisolasi satu sama lain melainkan selalu berhubungan secara dialektis.

Peneliti memiliki peran dalam keterlibatan secara langsung di lapangan. Peneliti mengumpulkan data menggunakan berbagai metode dengan dibekali pengetahuan terkait sebuah penelitian. Peran peneliti dalam penelitian adalah sebagai informan kunci, sehingga keterlibatan peneliti di lapangan akan memudahkan peneliti sendiri dalam mengkonfirmasi dan mengadakan pengecekan Kembali pada subjek apabila ada informasi yang tidak sesuai dengan tafsiran melalui pengecekan anggota.

Lokasi penelitian ini adalah puskesmas pauh kota padang yang terletak di jalan irigasi no. 45 cupak tengah, padang.

Sumber data dalam penelitian ini adalah wawancara yang dilakukan kepada :

1. Pegawai dan Staff TU puskesmas pauh, yaitu kak bunga, ibu helmi, ibu nini dan bapak raffi
2. Masyarakat yang berobat di puskesmas pauh kota padang. Yaitu bu waila, ahzanur zikri dan Stefani

Pengumpulan data merupakan Langkah penting dalam metode ilmiah karena pada umumnya data yang dikumpulkan harus valid. Valid atau tidaknya data yang dikumpulkan harus melalui beberapa metode dalam membantu pengumpulan data yang lengkap sehingga dapat mendukung landasan teori. Penelitian ini menggunakan Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi.

Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif yang terdiri dari reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (miles dan huberman).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Puskesmas Pauh terletak di Jalan Irigasi Pasar Baru Kelurahan Cupak Tengah Kecamatan Pauh,

berjarak sekitar + 8 Km dari pusat kota sebelah timur Kota Padang. Wilayah kerja Puskesmas Pauh membentang pada 00 58' Lintang Selatan, 1000 21' 11' Bujur Timur, ketinggian 10 - 1.600 m dari permukaan laut dan terdiri dari 60 % dataran rendah dan 40 % dataran tinggi, curah hujan + 384.88 mm/tahun, temperatur antara 280 - 310 C. Jumlah kelurahan sebanyak 9 Kelurahan yang terbagi menjadi 52 RW dan 176 RT dengan luas wilayah + 146,29 Km². adapun batas wilayah wilayah kerja Puskesmas Pauh adalah sebagai berikut : Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Solok Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Padang Timur dan Kecamatan Kuranji , Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Koto Tangah , Sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Lubuk Kilangan dan Kecamatan Lubuk Begalung.

Puskesmas Pauh telah menetapkan visi dan misi Puskesmas sebagai berikut : “Puskesmas yang bermutu dalam pelayanan guna mewujudkan masyarakat yang sehat, mandiri, berkualitas dan berkeadilan tahun 2023 “. Sedangkan yang menjadi misi Puskesmas yang ingin dicapai adalah :

1. Mewujudkan kesehatan masyarakat dengan menjamin tersedianya upaya kesehatan yang paripurna, merata, bermutu dan berkeadilan
2. Meningkatkan mutu pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan dan harapan masyarakat
3. Mendorong kemandirian untuk hidup sehat bagi seluruh anggota keluarga dan masyarakat
4. Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui pemberdayaan masyarakat, lintas sektor dan swasta
5. Menjadi puskesmas pendidikan yang bermutu, tempat kerja yang aman, nyaman, sejahtera serta tempat kebanggaan bagi staf untuk berkarya dan berprestasi.

Berikut adalah pelayanan yang tersedia di puskesmas pauh berdasarkan document puskesmas pauh tahun 2022

1. Pelayanan promosi Kesehatan
2. Pelayanan kesehatan lingkungan
3. Pelayanan kesehatan Ibu, anak dan Keluarga Berencana
4. Pelayanan Gizi
5. Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
6. Rawat jalan
7. Pelayanan gawat darurat
8. Pelayanan satu hari (one day care)
9. Home care dan atau rawat inap berdasarkan pertimbangan kebutuhan pelayanan kesehatan.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menunjukkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Kualitas pelayanan public puskesmas pauh, kota padang diteliti dengan menggunakan teori model SERVQUAL dari Parasuraman dkk (1988). Pada penelitian ini, pelayanan publik dikhususkan pada pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pauh kepada masyarakat. Pasuraraman (dalam Sukmawati & Massie, 2015) memaparkan bahwa terdapat kualitas pelayanan publik dapat diukur dari beberapa unsur antara lain: tangibles (bukti langsung/fisik), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan bukti fisik (tangibles).

I. Dimensi pertama adalah tangibles atau bukti langsung/fisik dari kualitas pelayanan di puskesmas pauh, ada beberapa factor yang

peneliti teliti, yaitu fasilitas layanan, kapasitas gedung puskesmas pauh, fasilitas ruang tunggu, dan fasilitas umum (toilet dan parkir). Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan bahwa fasilitas dari puskesmas pauh tersebut belum dapat mendukung kegiatan pelayanan dikarenakan kapasitas ruang tunggu yang kecil sehingga menyebabkan pasien terlantar dan tidak mendapatkan tempat duduk, selain itu juga fasilitas umum seperti toilet dan tempat parkir, minim sekali untuk keberadaan lahan parkir di puskesmas pauh, bahkan masih ada mobil pengunjung puskesmas yang parkir di rumah warga sekitar puskesmas pauh.

2. Dimensi kedua adalah empathy, adanya rasa empati pada pasien atau pengunjung puskesmas. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada salah seorang pengguna layanan di puskesmas pauh, bahwa petugas mempunyai sikap yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dimana, petugas puskesmas menyapa dan tersenyum kepada pasien, dan menanggapi pertanyaan pengguna layanan dan cukup mudah berkomunikasi dengan pengguna layanan. Tapi tidak bisa dipungkiri masih ada beberapa oknum yang memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dengan muka datar, dan menanggapi pertanyaan pengguna layanan dengan muka tanpa ekspresi dengan jawaban yang singkat, tidak menjelaskan secara detail kepada pengguna layanan. Namun sepertinya, hal tersebut bukan menjadi suatu masalah jika dinilai secara umum. Hal tersebut mungkin saja terjadi mengingat, waktu kerja petugas Puskesmas yang cukup sibuk dan pengunjung yang cukup ramai setiap harinya. Sikap yang dimiliki petugas saat ini masih diterima oleh masyarakat.

3. Keandalan (reliability) merupakan keterampilan dalam hal keakuratan waktu, pelayanan yang setara untuk semua masyarakat dari berbagai kalangan, serta sikap yang simpatik. Dimensi ketiga ini menunjukkan bahwa puskesmas pauh sudah menjalankan pelayanan sesuai dengan standart informasi yang ada, tapi masih belum bisa dikatakan maksimal karena masih ada tenaga medis belum dapat menyampaikan informasi dengan baik kepada pasien sehingga pasien tidak bisa memahami informasi yang diberikan dengan baik, selain itu terkait dengan jadwal operasional masih banyak tenaga medis yang datang terlambat dari jam kerja yang sudah ditentukan, namun untuk kejelasan informasi di puskesmas pauh sudah sangat dijalankan dengan baik, karena pada observasi awal peneliti menemukan banyak papan informasi yang terdapat di dalam ruang tunggu puskesmas pauh terkait bagaimana alur untuk berobat di puskesmas pauh. namun secara keseluruhan standart pelayanan di puskesmas pauh bisa dikatakan belum baik.
4. Daya tanggap yaitu responsiveness yang menunjukkan kecepatan dalam respon dan pelayanan administrasi petugas, kesiapan dalam menanggapi saran dan keluhan dari pengunjung, dan sikap profesionalisme dalam bekerja tanpa adanya diskriminasi, daya tanggap (responsiveness) pada pelayanan puskesmas pauh dianggap kurang maksimal dikarenakan masih terdapat petugas puskesmas yang kurang memberikan informasi secara jelas kepada pengguna layanan.

Jaminan (assurance) merupakan kemampuan pegawai pelayanan public dalam hal pemahaman, kesopansantunan, dan kepandaian masyarakat agar terus menaruh kepercayaan kepada puskesmas

tersebut. Jaminan pelayanan di public di puskesmas pauh belum bisa dianggap baik. Hal tersebut dikarenakan di puskesmas pauh terdapat tenaga medis yang belum lengkap, sehingga masih banyak pasien dari puskesmas pauh dirujuk ke rumah sakit besar di kota padang. Selain itu masih petugas di puskesmas pauh bersikap tidak sopan dan tidak ramah.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari kelima unsur kualitas pelayanan puskesmas pauh, dalam praktiknya dianggap kurang maksimal dari setiap unsur, hal ini bisa dilihat dari unsur *emphaty* dapat dilihat bahwa masih banyak terdapat tenaga Kesehatan yang bersikap kurang ramah dan kurang bersosialisasi dengan pengunjung puskesmas. Kondisi ini juga dianggap mempengaruhi baik buruknya pelayanan public di puskesmas pauh kota padang. Selanjutnya dilihat dari unsur *responsiveness*, masih terdapat petugas puskesmas pauh yang kurang memberikan informasi secara jelas kepada pasien, dan masih ada pegawai yang dinilai kurang tanggap dan cekatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Kondisi ini dianggap mempengaruhi baik buruknya praktik pelayanan publik di puskesmas pauh kota padang. Selanjutnya pada unsur *tangibels*, bukti fisik, sarana dan prasarana di puskesmas pauh belum bisa untuk mendukung pelayanan dengan baik, karena puskesmas pauh dinilai masih memiliki banyak kekurangan sarana dan prasarana, seperti ruang tunggu yang memiliki ukuran yang tidak cukup besar untuk menampung pasien sehingga banyak pasien/pengunjung yang tidak mendapatkan tempat duduk. Kondisi ini dianggap mempengaruhi baik buruknya praktiknya pelayanan di puskesmas pauh kota padang. Pasien tidak mendapatkan tempat yang nyaman untuk menunggu antrian pengobatan.

Jadi bisa diambil kesimpulan bahwa pelayanan public di puskesmas pauh belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada

masyarakat. Disebabkan karena kurangnya sarana dan prasarana baik di bidang medis dan non medis, serta masih kurangnya budaya pelayanan yang prima dari petugas puskesmas pauh.

Berdasarkan analisis dari peneliti dan hasil penelitian yang telah dilakukan maka, peneliti mengusulkan beberapa saran yaitu, dalam peningkatan kualitas pelayanan dari Puskesmas, suatu sistem pengawasan atau monitoring dan evaluasi dalam proses pelayanan kesehatan di Puskesmas Pauh merupakan hal yang penting untuk dilakukan secara berkala baik oleh Kepala Puskesmas, pengawas internal, maupun Dinas Kesehatan sehingga dapat memberi masukan atau perbaikan guna meningkatkan kinerja dari pelayanan kesehatan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadirat tuhan yang maha kuasa atas segala limpahan rahmat sehingga kami dapat menyelesaikan artikel ilmiah ini.

Dalam proses penelitian dan penulisan artikel ilmiah ini tentu banyak pihak yang membantu. Kami ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah membantu penelitian dan penyusunan artikel ilmiah, terutama kepada Puskesmas pauh dan pengunjung puskesmas pauh serta anggota kelompok.

1. Natasha klauzia aksa
2. Defia angraini
3. Milsa julaini
4. Labora simbolon
5. Kevin mulia putra

REFERENSI

Hu, K. C., & Huang, M. C. 2011. Effects of Service Quality, Innovation and Corporate Image on Customer's Satisfaction and Loyalty of Air Cargo Terminal. *International Journal of Operations Research* Vol.8, No. 4, (2011) , 36-47.

Laporan tahunan puskesmas pauh, 2022

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook* Edition 3. USA: Sage Publications.

Nomor, U. U. (25). tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Nomor, K. M. P. A. N. (63). tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Jakarta, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL- A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40

Prana, M. M. (2013). Kualitas Pelayanan Kesehatan Penerima Jamkesmas di RSUD Ibnu Sina Gresik. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik* Volume I Nomor I Januari 2013.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suwardi. (2011). Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. *Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora* Vol. 11 No. 1, April 2011.

Thariq, A N. (2013). Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malinau (Studi Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan). *e-journal Pemerintah Integratif*, Vol. 1. No. 3: 331-345.