

# **FAKTOR-FAKTOR PENENTU KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN –STUDI DI PUSKESMAS KECAMATAN TALAWAAN KABUPATEN MINAHASA UTARA**

**RIVANO EDUARD KANDOU  
JANTJE MANDEY  
JERICHO POMBENGI**

*abstract: the clinic is an organization which organizes functional health effort that is comprehensive, integrated, equitable, acceptable and affordable by the community, with the active participation of the community and using the results of the development of science and appropriate technology, with a cost that can be borne by the Government and the community.*

*This research is intended to provide a quantitative picture clearly about the problems examined interpret and explain the data systematically. The population in this research is a society which is at work-area clinics Talawaan ever sought to seek as much as 200 patients per month, for a year in terms of about 800 patients and samples in this study amounted to 89 people respondents.*

*Based on the results of the research showed that the factors that affect the quality of health services clinics in North Minahasa Regency Talawaan consists of six factors in accordance with the results of the sixth data processing those factors that affect the Health Ministry Talawaan well*

*Keywords: quality of service, health*

## **PENDAHULUAN**

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. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang 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 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 dilakukan 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.

Tujuan pembangunan kesehatan sebagai komitmen nasional dapat dilihat pada pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 Tentang 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, spiritual 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 mencanakan, 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 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 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 menitik beratkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat 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 pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat, 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 di Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan yang meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan) dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan.

Melalui penelitian sebelumnya, yaitu Faktor-Faktor penentu kualitas pelayanan publik di Puskesmas Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado, oleh Jultje Soputan, mengungkapkan dalam hasil penelitiannya bahwa kualitas pelayanan kesehatan puskesmas belum maksimal apabila dinilai dari indikator kecepatan dan ketepatan waktu, kurangnya tenaga medis baik dokter dan perawat, pengalaman dalam bekerja yang masih kurang, secara umum indikator penelitian tersebut yang akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan fisik, sikap petugas, ketanggapan petugas, kualitas pelayanan, sikap dalam memberikan pelayanan yang adil, sehingga penelitian tersebut dapat dijadikan referensi dalam penelitian ini.

Berdasarkan survey, aktivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas di Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara masih ditemui adanya keluhan-keluhan dari masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan tersebut, yang berupa 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, peralatan alat-alat kesehatan yang tidak tersedia, lambatnya petugas dalam menangani keluhan pasien, hal ini dikarenakan daya tampung dari puskesmas ini sangat minim dan belum memadai.

Permasalahan yang kemudian terjadi adalah banyaknya pasien yang akan datang berobat sedangkan puskesmas yang berada di

Kecamatan Talawaan kekurangan tenaga medis, baik dokter maupun perawat dalam menangani pasien, sehingga hal ini berdampak pada daya tanggap yang kurang maksimal dari pemberi layanan kepada pasien yang datang. Hal tersebut kemungkinan menjadi pengalaman yang mengecewakan bagi para pasien yang berobat di Puskesmas Talawaan.

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

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Tipe dan Dasar Penelitian**

Tipe 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 (Sugiono, 2009).

### **B. Metode Pengumpulan Data**

Teknik penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data adalah (Sugiono, 2009):

#### **1. Penelitian kepustakaan (*library research*)**

Penelitian ini dilakukan mengumpulkan data serta mempelajari literatur-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.

## C. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Kuantitatif (Agus, 2007). Sedangkan sumber data yaitu:

#### a. Data primer

Data yang diperoleh dari pasien/masyarakat yang berkaitan dengan indikator kualitas pelayanan publik sesuai dengan yang diperoleh melalui daftar pertanyaan.

#### b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari dokumen dari dokumen-dokumen kantor yang erat kaitannya dengan masalah penulisan berupa data gambaran umum kantor, laporan absensi kerja, struktur organisasi beserta tugas masing-masing yang relevan dengan objek penulisan.

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berada pada wilayah kerja Puskesmas Talawaan yang pernah berobat ke Puskesmas sebanyak 200 Pasien per bulan, dalam artian selama setahun sekitar 800 pasien.

### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih mengikuti prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan keterbatasan melakukan

observasi terhadap seluruh sampel, untuk efisiensi waktu dan biaya untuk menghasilkan generalisasi terhadap populasi dan mengurangi kesalahan penelitian dalam pengambilan sampel. Agar sampel yang diambil dalam penelitian ini dapat mewakili populasi maka dapat ditentukan jumlah sampel yang dihitung dengan menggunakan rumus Slovin (Bambang Prasetyo, 2005:136) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N\alpha^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi = 800

a = Persentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir = 10%

$$\begin{aligned} \text{Jadi : } n &= \frac{800}{1 + 800 (0.1).(0.1)} \\ &= \frac{800}{9} \\ &= 88,89 \text{ (dibulatkan ke atas)} \\ &= 89 \text{ responden} \end{aligned}$$

## E. Definisi Operasional

Operasionalisasi konsep dalam penelitian ini adalah:

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang penting guna tercipta dan terwujudnya pelaksanaan pelayanan secara efektif, adalah sebagai berikut:

#### a. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang

bersangkutan. Dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan mereka dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan, dan disiplin.

b. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Peraturan tersebut harus diarahkan kepada manusia sebagai subjek aturan, artinya mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan aturan itu, maupun manusia sebagai objek aturan.

c. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun terdapat beberapa perbedaan dalam penerapannya. Sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang memiliki watak dan kehendak yang multikompleks. Organisasi yang dimaksud yakni mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pekerjaan.

d. Faktor Empati

Empati ialah kesan yang diberikan oleh pelaksana dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga dapat memberikan kesan kepada seluruh petugas dan organisasi.

e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan.

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang

diharapkan. Kata kemampuan dengan sendirinya juga merupakan kata sifat/keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

f. Faktor Sarana Pelayanan.

Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang membangun dalam organisasi kerja tersebut. Peranan sarana pelayanan sangat penting disamping unsur manusianya sendiri, antara lain (1) sarana kerja yang meliputi peralatan kerja, perlengkapan kerja dan perlengkapan bantu atau fasilitas, (2) fasilitas pelayanan yang meliputi fasilitas ruangan, telepon umum dan alat panggil.

## F. Teknik Analisis Data

Data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian selanjutnya diolah dengan menggunakan teknik analisis data secara kuantitatif dengan menggunakan skala likert. Berdasarkan fakta atau kejadian di lapangan, skala likert digunakan untuk menjabarkan indikator variabel dari variabel yang akan diukur, kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun bagian-bagian instrument yang dapat berupa pertanyaan dan pernyataan. Jawaban dari setiap bagian instrument yang menggunakan skala likert mempunyai pertanyaan yang diajukan kepada responden diberi gradasi dari sangat setuju/selalu/sangat positif, setuju/sering/positif, ragu-ragu/kadang-kadang/netral, tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif, sangat tidak setuju/tidak pernah atau gradasi lain yang disesuaikan dengan pertanyaan kuesioner yang diajukan. Pemberian skor dimulai dari skor tertinggi dengan skor 5 hingga terendah dengan skor 1.

Klasifikasi sebutan dengan kategori tersebut sebagai berikut:

1. Sangat setuju/selalu/sangat positif diberi skor 5
2. Setuju/sering/positif diberi skor 4
3. Ragu-ragu/kadang-kadang/netral diberi skor 3
4. Tidak setuju/hampir tidak pernah/negative diberi skor 2
5. Sangat tidak setuju/tidak pernah diberi skor 1

Selanjutnya untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dapat diklasifikasikan kedalam empat kelompok:

1. Sangat baik skor 81%-100%
2. Baik skor 61%-80%
3. Cukup baik skor 41%-60%
4. Tidak baik skor 21%-40%
5. Sangat Tidak Baik skor 0%-20%

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:

$$X = \frac{\sum (F.X)}{N}$$

Dimana: X = Rata-rata,

$$\sum (F.X) = \text{Jumlah skor kategori jawaban}$$

## Pembahasan

Pada pembahasan ini, penulis akan menjelaskan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara. Pengumpulan data mulai dilaksanakan pada bulan Februari 2016 sampai Maret 2016 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 Kecamatan Talawaan yang berkunjung (berobat) atau pasien yang terdiri dari masyarakat biasa sebanyak 89 (delapan puluh sembilan) orang pasien. Pada proses pengambilan data, observasi serta penelitian yang dilakukan banyak hambatan-hambatan yang dialami penyusun. Hambatan itu antara lain data-data sekunder di Puskesmas Kecamatan Talawaan sangat terbatas sehingga menyulitkan peneliti, selain itu pegawai pun sulit untuk ditemui, ada yang cepat pulang, dan lain-lain. Masyarakat pun yang menjadi responden dalam penelitian ini banyak yang menolak untuk dimintai mengisi pertanyaan penelitian (kuesioner) dengan alasan lagi sibuk, dan sebagainya.

Untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Talawaan, penulis memilih enam faktor penentu kualitas layanan, berdasarkan definisi operasionalisasi konsep yang telah kemukakan pada bab sebelumnya. Besarnya Kualitas Pelayanan terhadap masing-masing faktor ditetapkan dalam bentuk persentase dari jawaban yang diberikan dari tiap-tiap indikator, dapat dilihat pada bagian selanjutnya.

## 1. Faktor Kesadaran

Kesadaran petugas/pegawai puskesmas dalam memberikan layanan serta kemampuan mereka untuk meyakinkan masyarakat terhadap kompetensi dan kredibilitas yang dimiliki menjadi jaminan dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara dapat diukur berdasarkan:

1. Petugas jujur dalam hal pelayanan.
2. Petugas selalu melaksanakan 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.

bahwa kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien sudah baik, hal ini dapat ditunjukkan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat jujur yaitu 9 orang (10.11%), mengatakan jujur yaitu 68 orang (76.4%) dan mengatakan biasa-biasa saja yaitu 12 orang (13.48%).

Petugas dalam memberikan pelayanan selalu menyelesaikannya secara tuntas dan menyeluruh dianggap sudah baik, hal ini dapat ditunjukkan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat tuntas yaitu 23 orang (25.84%), mengatakan tuntas yaitu 41 orang (46.07%) dan mengatakan biasa-biasa saja yaitu 25 orang (28.09%). Pelayanan yang diberikan petugas haruslah tuntas, hal ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan yang didapatkan.

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa petugas dalam memberikan pelayanan bertindak ramah dan sopan dianggap sudah baik, hal ini dapat ditunjukkan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat ramah yaitu 18 orang (20.22%), mengatakan ramah yaitu 66 orang (74.16%) dan mengatakan biasa-biasa saja yaitu 5 orang (5.62%). Petugas haruslah memiliki kemampuan untuk memahami dan mengerti keinginan pasien yang sangat mengharapkan perhatian yang lebih dan perlakuan yang ramah dari petugas. Kesopanan dalam memberikan pelayanan menjadi hal yang penting karena dengan demikian pasien dapat memberikan nilai yang baik kepada petugas. Dengan demikian maka pasien akan merasa nyaman atas pelayanan yang diterima.

Keberadaan pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) kepada masyarakat menyatakan sangat berarti, hal ini dapat ditunjukkan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat berarti yaitu 55 orang (61.8%), mengatakan berarti

yaitu 22 orang (24.72%) dan mengatakan biasa-biasa saja yaitu 12 orang (13.48%). Keberadaan Puskesmas di tengah masyarakat sangatlah penting karena Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Pemerintah

Daerah. Visi Puskesmas secara umum adalah mewujudkan Kecamatan sehat melalui pelayanan kesehatan sesuai dengan masalah kesehatan lokal yang ada, termasuk masalah kesehatan nasional yang sedang dihadapi

petugas dalam berkomunikasi dengan pasien secara efektif sudah baik, hal ini dapat ditunjukkan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat Baik yaitu 17 orang (19.1%), mengatakan baik yaitu 62 orang (69.99%) dan mengatakan biasa-biasa saja yaitu 10 orang (11.24%). Komunikasi yang efektif antara petugas dan pasien merupakan hal yang sangat penting, terutama dalam hal pelayanan kesehatan, kesalahan informasi akan mengakibatkan hal yang fatal terlebih lagi dalam hal pengobatan

Petugas dalam memberikan pelayanan pengobatan dengan tepat dianggap sudah baik, hal ini dapat ditunjukkan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat baik yaitu 17 orang (19.1%), dan mengatakan baik yaitu 65 orang (73.03%). dan mengatakan biasa-biasa saja yaitu 7 orang (7.87%).

Merupakan rekapitulasi dari keenam poin dari faktor kesadaran, maka dapat dikatakan *sangat baik*, hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 82.25%. Keberadaan pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) dianggap sangat berarti bagi masyarakat dengan mendapat nilai 4.48. Kejujuran pelayanan oleh mendapatkan nilai terendah yaitu sebanyak 3.97

## 2. Faktor Aturan

Proses pemberian pelayanan publik pada dasarnya harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-

ketentuan administrasi organisasi yang benar dan telah ditetapkan. Faktor aturan merupakan kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Hal ini penting mengingat masyarakat membutuhkan pembuktian dari janji-janji pelayanan, dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara 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.

ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien sudah tergolong baik, hal ini dapat dilihat dari jawaban yang diberikan responden sangat tanggap yaitu 30 orang (33.71%) dan mengatakan tanggap yaitu 56 orang (62.92%). Menurut data yang diperoleh penulis dari jawaban beberapa responden bahwa petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien memang baik, mereka benar-benar dilayani dan didengarkan keluhan-keluhan sampai selesai.

proses waktu pendaftaran sudah cukup baik dimana sebagian besar responden memberikan jawaban cepat dan sangat cepat yaitu 59 orang (66.3%) dan memberikan jawaban biasa-biasa saja sebanyak 23 orang (25.84%). selain itu, ada sebagian kecil responden yang memberikan jawaban tidak cepat yaitu 7 orang (7.87%). Menurut pengamatan penulis bahwa petugas loket pendaftaran sudah cukup tanggap meskipun terkadang sedikit mengabaikan

tugas dengan mengobrol dengan sesama petugas, hal itu yang membuat sebagian pasien merasa kesal akan pelayanan pada tahap pendaftaran, akan tetapi secara keseluruhan petugas tetap melaksanakan tugasnya dengan baik.

Proses waktu pengobatan bisa dikatakan cukup baik, dimana sebagian besar responden memberikan jawaban cepat dan sangat cepat yaitu 72 orang (80.9%). dan yang memberikan jawaban biasa-biasa saja sebanyak 17 orang (19.1%). Berdasarkan pengamatan penulis, pelayanan yang diberikan selama pemeriksaan cukup cepat tergantung dari seberapa tingkat keluhan pasien, menurut beberapa responden memberikan tanggapan kalau dalam mendapatkan pelayanan dari petugas cepat dan sesuai dengan yang diharapkan meskipun terkadang pasien harus berobat berulang kali demi pengobatan yang maksimal walaupun sebenarnya sudah tidak perlu, tetapi secara keseluruhan pelayanan yang diberikan sudah cepat.

kemudahan dalam mendapatkan layanan informasi cukup baik, hal ini dilihat dari sebagian besar jawaban yang diberikan oleh responden mudah yakni 59 orang (66.29%) dan biasa-biasa saja sebanyak 23 orang (25.84%) dan ada yang memberikan jawaban tidak mudah sebanyak 7 orang (7.87%). Berdasarkan pengamatan penulis bahwa kemudahan layanan informasi cukup mudah didapatkan meskipun ada sebagian kecil pasien yang mengeluh dikarenakan tidak mendapatkan sosialisasi dari pihak Puskesmas mengenai program-program yang dicanangkan pemerintah baik pusat maupun daerah. Misalnya sosialisasi mengenai BPJS, masih banyak pasien/masyarakat yang belum mengerti mengenai program tersebut.

kesiapan petugas setiap saat diperlukan cukup baik, hal ini ditunjukkan oleh sebagian besar responden memberikan jawaban siap dan sangat siap yaitu 63 orang (70.78%), ada sebagian yang memberikan jawaban biasa-biasa saja yaitu 18 orang



(20.22%) dan ada beberapa yang memberikan jawaban tidak siap saat dibutuhkan yaitu sebanyak 8 orang (8.99%).

Pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan sudah baik, hal ini dapat ditunjukkan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan baik yaitu 72 orang (80.9%) dan mengatakan biasa-biasa saja sebanyak 17 orang (19.1%).

Merupakan rekapitulasi dari keenam poin dari faktor aturan maka dapat dikatakan **baik**, hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 77.75%. Faktor Aturan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat oleh Puskesmas, Ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien sudah cukup baik, kesiapan petugas setiap kali dibutuhkan hampir selalu ada, pelayanan yang diberikan selama pemeriksaan cukup cepat tergantung dari seberapa tingkat keluhan pasien, menurut beberapa responden memberikan tanggapan kalau dalam mendapatkan pelayanan dari petugas cepat dan sesuai dengan yang diharapkan.

### 3. Faktor Organisasi

Organisasi yang dimaksud adalah organisasi Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu mengorganisir fungsi pelayanan dengan baik dalam struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dengan baik dalam mutu dan kelancaran pekerjaan, dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara dapat diukur berdasarkan :

1. Kelengkapan Struktur Organisasi.
2. Ketersediaan standar operasional prosedur dalam melakukan pelayanan
3. Kesesuaian visi dan misi organisasi sesuai dengan jati diri organisasi.
4. Prestasi yang diperoleh
5. Mampu berkontribusi bagi masyarakat

Kelengkapan struktur organisasi sudah baik, hal ini dapat ditunjukkan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat lengkap yaitu 16 orang (17.98%) dan memberikan jawaban lengkap yaitu 68 orang (77.53%), berdasarkan data tersebut kelengkapan struktur yang ada di Puskesmas Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara sudah cukup lengkap dalam memenuhi kebutuhan organisasi. Kelengkapan struktur organisasi Puskesmas Talawaan menjadi suatu keharusan, mengingat dalam pencapaian tujuan organisasi dan peningkatan mutu pelayanan tentunya puskesmas Talawaan harus ada seorang kepala puskesmas, dibantu dengan bidang dan staf lainnya.

ketersediaan standar operasional prosedur Puskesmas Talawaan dalam melakukan tugas dan fungsinya sudah tersedia, hal ini ditunjukkan oleh sebagian besar responden memberikan jawaban tersedia yaitu sebanyak 48 orang (53.93%), ada sebagian yang memberikan jawaban biasa-biasa saja yaitu 18 orang (20.22%) dan ada beberapa yang memberikan jawaban tidak tersedia yaitu sebanyak 8 orang (8.99%).

pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan sudah baik, hal ini dapat ditunjukkan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan baik yaitu 72 orang (80.9%) dan mengatakan biasa-biasa saja sebanyak 17 orang (19.1%).

Bahwa prestasi yang diperoleh Puskesmas Talawaan dalam melayani pasien sudah baik, hal ini dapat ditunjukkan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat baik yaitu 24 orang (26.97%) dan mengatakan baik yaitu 61 orang (68.54%). Prestasi Puskesmas Talawaan dalam memberikan pelayanan apakah baik atau tidak akan berdampak terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan pasien. Ini merupakan salah satu kunci untuk memperoleh penilaian yang baik bagi pasien terhadap pelayanan Puskesmas itu

Kontribusi Puskesmas Talawaan dalam memberikan kontribusi khususnya dibidang pelayanan kesehatan sudah baik, hal ini dapat ditunjukkan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat Cepat yaitu 24 orang (26.97%), mengatakan cepat yaitu 48 orang (53.59%), dan mengatakan biasa-biasa saja yaitu 17 orang (19.1%). Pelayanan kesehatan di Puskesmas Talawaan memberikan kesan tersendiri terhadap pelayanan yang diterima pasien. Hal ini merupakan salah satu kunci untuk memperoleh nilai yang baik mengenai kualitas yang diberikan kepada pasien

rekapitulasi dari kelima poin dari faktor organisasi, maka dapat dikatakan **sangat baik**, hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 80.13%. Organisasi dikatakan efektif bila para anggotanya merasa puas. Akhir-akhir ini berkembang suatu teori atau pandangan yang lebih komprehensif dan paling umum dipergunakan dalam membahas persoalan efektivitas organisasi adalah kriteria flexibility, productivity dan satisfaction. Dengan melihat organisasi sebagai sistem, efektivitas organisasi secara lebih komprehensif menjadi lebih mungkin. Memang dalam kenyataan sangatlah sulit melihat atau mempersamakan efektivitas organisasi dengan tingkat keberhasilan dalam pencapaian tujuan. Hal ini disebabkan selain karena selalu ada penyesuaian dalam target yang akan dicapai, juga dalam proses pencapaiannya sering sekali ada tekanan dari situasi dan kondisinya.

#### **4. Faktor Empati**

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.

Faktor Empati dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan

Puskesmas di Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara 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. Kesiediaan meminta maaf.

Petugas dalam memberikan dengan tulus dianggap sudah baik, hal ini dapat ditunjukkan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat Tulus yaitu 5 orang (5.62%), memberikan jawaban tulus yaitu 79 orang (88.76%), dan memberikan jawaban biasa-biasa saja yaitu 5 orang (5.62%).Ketulusan dalam memberikan pelayanan menjadi hal yang penting bagi petugas yang bekerja di sektor publik, karena dengan memberikan pelayanan dengan tulus maka masyarakat/pasien akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diterima, dengan demikian pasien dapat memberikan nilai yang baik kepada petugas.

Dalam sektor publik, Pegawai harus memberikan pelayanan tanpa mengharapkan imbalan dari masyarakat dan pegawai harus sadar bahwa tugas untuk melayani masyarakat merupakan tanggung jawab yang harus laksanakan.

Petugas dalam pelayanannya memberikan citra dan kesan dianggap sudah baik, hal ini dapat ditunjukkan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat baik yaitu 5 orang (5.62%), mengatakan baik yaitu 58 orang (65.17%) dan mengatakan biasa-biasa saja yaitu 26 orang (29.21%). Citra dan kesan yang baik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh pasien. Jika petugas mampu memberikan kesan dan citra yang baik kepada

pasien maka pasienpun akan menilai petugas dengan baik pula.

Petugas dalam memberikan pelayanan adil dan tidak membedakan dianggap sudah baik, hal ini dapat ditunjukkan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat adil yaitu 8 orang (8.99%), mengatakan adil yaitu 37 orang (41.57%) dan mengatakan biasa-biasa saja yaitu 44 orang (49.44%). Sikap adil merupakan suatu hal yang penting, adil dan tidak membedakan merupakan salah satu kunci untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik, karena dengan sikap seperti itu akan membuat citra Puskesmas juga akan baik. Petugas dalam memberikan pelayanan dapat dilihat apakah bersikap adil atau tidak dapat dilihat pada proses pelayanan yang diberikan dimana yang datang lebih dahulu akan dilayani terlebih dahulu pula. Sesuai dengan pengamatan penulis bahwa pasien yang datang berobat harus mengantri untuk mendapatkan pelayanan.

Petugas dalam memberikan pelayanan secara khusus kepada pasien dianggap sudah baik, hal ini dapat ditunjukkan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat baik yaitu 24 orang (26.97%), mengatakan baik yaitu 31 orang (34.83%) dan mengatakan biasa-biasa saja yaitu 34 orang (38.2%).

Petugas dalam memberikan pelayanan dengan mendengarkan secara seksama keluhan-keluhan pasien dianggap sudah baik, hal ini dapat ditunjukkan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat baik yaitu 20 orang (22.47%), dan memberikan jawaban baik yaitu 69 orang (77.53%). Mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan pasien akan membuat pasien merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan dan akan memberikan kesan yang baik kepada pasien.

Petugas bersedia meminta maaf dikala membuat kesalahan dalam pelayanannya dianggap sudah baik, hal ini dapat ditunjukkan oleh sebagian besar jawaban

responden mengatakan sangat baik yaitu 1 orang (1.12%), mengatakan baik yaitu 46 orang (51.69%) dan mengatakan biasa-biasa saja yaitu 42 orang (47.19%). Kesiediaan petugas meminta maaf kepada pasien dikala membuat suatu kesalahan memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan yang dilayani sekalipun petugas telah melakukan kesalahan.

Merupakan rekapitulasi dari keenam poin dari faktor empati maka dapat dikatakan **baik**, hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 76.70%. Mendengarkan Keluhan-keluhan pasien dengan seksama mendapat nilai 4.22. Kesiediaan meminta maaf dikala membuat kesalahan dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu sebanyak 3.54.

## 5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat petugas pelayanan seharusnya memiliki kesiediaan 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, dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara 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.

Ketanggapan petugas dalam melayani petugas sudah baik, hal ini dapat ditunjukkan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat tanggap yaitu 16 orang (17.98%) dan memberikan jawaban tanggap yaitu 68 orang (77.53%). Berdasarkan data tersebut diatas, ketanggapan petugas yang ada di Puskesmas Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara sudah cukup tanggap dalam memenuhi kebutuhan pasien.

Ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien harus dimiliki oleh semua petugas agar pasien tidak merasa kesulitan dalam mendapatkan pelayanan. Ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien.

Pelayanan Puskesmas mudah dan tidak berbelit-belit sudah baik, hal ini dapat ditunjukkan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat mudah yaitu 9 orang (10.11%) dan mengatakan mudah yaitu 79 orang (88.76%).

Pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit akan memberikan kesan yang baik kepada pasien. Kalaupun pelayanan yang diberikan menurut pasien dirasa berbelit-belit ini bisa saja disebabkan karena ketika pelanggan memiliki keperluan dan bertanya kepada petugas yang capek sehingga mendapat jawaban yang kurang memuaskan sehingga memberikan kesan yang tidak baik.

Kemampuan petugas dalam melayani pasien dengan baik sudah baik, hal ini dapat ditunjukkan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat baik yaitu 24 orang (26.97%) dan mengatakan baik yaitu 61 orang (68.54%). Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan apakah baik atau tidak akan berdampak terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan pasien. Ini merupakan salah satu kunci untuk memperoleh penilaian yang baik bagi pasien terhadap pelayanan Puskesmas itu sendiri.

Tindakan segera petugas dalam menyelesaikan masalah sudah baik, hal ini dapat ditunjukkan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat Cepat yaitu 24 orang (26.97%), mengatakan cepat yaitu 48 orang (53.59%), dan mengatakan biasa-biasa saja yaitu 17 orang (19.1%). Tindakan segera petugas dalam melayani pasien memberikan kesan tersendiri terhadap pelayanan yang diterima pasien. Hal ini merupakan salah satu kunci untuk memperoleh nilai yang baik mengenai kualitas yang diberikan kepada pasien.

Petugas dalam pelayannya memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti sudah baik, hal ini dapat ditunjukkan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat Jelas yaitu 24 orang (26.57%), mengatakan jelas yaitu 52 orang (58.43%) dan mengatakan biasa-biasa saja yaitu 13 orang (14.61%).

Rekapitulasi dari kelima poin dari faktor kemampuan, maka dapat dikatakan **sangat baik**, hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 82.61%. Daya Tanggap (*Responsiveness*), kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas dan tanggap (Zeithaml, Berry dan Parasuraman). Pelayanan Puskesmas mudah dan tidak berbelit-belit, petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik dan memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pasien.

## 6. Faktor Sarana dan Prasarana Pelayanan

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. Selain itu, untuk menunjang pelayanan, dibutuhkan juga fasilitas fisik. Fasilitas fisik yang lengkap dan berkualitas akan membantu memberi kepuasan bagi pengguna layanan.

Dimensi ketampakan fisik (tangibles) dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Talawaan dapat diukur berdasarkan :

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.

Lokasi Puskesmas di Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara sudah tergolong strategis dimana sebagian besar responden memberikan jawaban strategis dan sangat strategis yaitu 72 orang atau 80.9 %. Lokasi Puskesmas berada pada jalan utama yang dilalui oleh angkutan umum, 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.

Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas sudah tergolong rapi dimana sebagian besar responden memberikan jawaban rapi dan sangat rapi yaitu 82 orang (92.14%) dan menyatakan biasa-biasa saja sebanyak 7 orang (7.87%). Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien yang dilayani. Pasien akan merasa segan dan nyaman melihat petugas yang melayaninya.

Ketersediaan ruang tunggu yang bersih dan nyaman pada Puskesmas di Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara tergolong sudah bersih dan memberikan rasa nyaman dimana jawaban oleh sebagian responden memberikan jawaban nyaman dan sangat nyaman yaitu 81 orang (91.01%) dan sebagian mengatakan biasa-biasa saja sebanyak 8 orang (8.99%). Dalam pengamatan penulis memang 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 dan juga luas ruang tunggu sudah sangat memadai dengan jumlah pasien yang datang, dengan kata lain tidak ada pasien yang tidak mendapatkan kursi selama menunggu antrian.

Ketersediaan ruang pemeriksaan sudah memadai dimana jawaban sebagian besar responden memberikan jawaban memadai dan sangat memadai yaitu 68 orang (76.41%) dan mengatakan biasa saja yaitu 21 orang (23.6%). Dalam pengamatan penulis memang ruangan pemeriksaan cukup memadai dengan ukuran yang tidak terlalu sempit dengan fasilitas pemeriksaan yang ada didalamnya.

Fasilitas pemeriksaan dan perawatan sudah memadai dimana sebagian besar responden memberikan jawaban memadai dan sangat memadai yaitu 74 orang (83.14%) dan memberikan jawaban biasa-biasa saja 15 orang (16.85%). Menurut pengamatan penulis memang dalam tataran puskesmas sudah memadai dimana secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan), terlebih dari itu jika pasien membutuhkan penanganan yang lebih akan dirujuk ke rumah sakit umum yang memiliki alat yang lebih lengkap.

Rekapitulasi dari kelima poin dari faktor sarana dan prasarana maka dapat dikatakan **baik**, hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 80,36%. Ketampakan fisik (*Tangibles*) dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh Puskesmas seperti Lokasi Puskesmas, petugas berpenampilan rapi dan bersih, ruang tunggu yang cukup nyaman, ruangan pemeriksaan serta fasilitas pemeriksaan dan perawatan sudah memadai.

Untuk melihat rata-rata persentase dari keenam faktor-faktor penentu kualitas pelayanan di Puskesmas Talawaan dapat dilihat pada tabel 4.40 berikut ini:

Menunjukkan bahwa faktor-faktor penentu kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara terdiri dari enam faktor sesuai dengan hasil pengolahan data keenam faktor-faktor tersebut penentu pelayanan Puskesmas Talawaan dengan baik, hal ini dapat dilihat dengan rata-rata persentase penilaian responden pada kelima dimensi kualitas pelayanan sudah berada diatas 60%.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya dalam mengetahui faktor-faktor penentu kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Faktor kesadaran juga berada pada kategori persentase baik, Ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien dinilai sudah baik, waktu layanan pendaftaran dan layanan pengobatan yang cepat, kemudahan layanan informasi Puskesmas serta kesiapan petugas sedia saat diperlukan dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan mendapat respons yang baik dari masyarakat.
2. Faktor Aturan berada pada kategori persentase baik 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 respons yang baik dari masyarakat, sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

3. Faktor organisasi pada kategori persentase yang baik, dimana sudah tersedianya struktur organisasi Puskesmas Talawaan dengan lengkap, adanya kesesuaian visi dan misi, standar operasional prosedur, dan yang terpenting adalah Puskesmas Talawaan dapat memberikan kontribusi bagi masyarakat khususnya di bidang kesehatan.
4. Faktor Empati berada pada kategori persentase baik, kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan tulus memberikan citra dan kesan yang baik kepada pasien, sikap adil dan tidak membedakan, perhatian petugas secara khusus kepada pasien dengan mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan pasien serta kesediaan petugas meminta maaf dikala membuat kesalahan mendapat respons yang baik dari masyarakat.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan berada pada kategori persentase baik dilihat dari daya tanggap, 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 respons yang baik dari masyarakat
6. Faktor sarana pelayanan berada pada kategori persentase baik, 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/informasi 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.

## **B. Saran**

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

1. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara 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 (Puskesmas) di Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara 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**

- Agus, Erwan P. dan Ratih Dyah S. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Gava Media.
- Prasetyo Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2005. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Sugiono, Dr., Prof., 2009. Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D. Cetakan ke 17. Bandung: cv. Alfabeta.

Peraturan Perundang-undangan

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)