

**Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Situasi Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Teling Atas  
Kecamatan Wanea Kota Manado**

**Thesabrina Kasenda**

**Femmy Tulusan**

**Alden Laloma**

**thesabrinakasenda@gmail.com**

**Abstrak**

Pelayanan publik menjamin keberlangsungan Administrasi Negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan pada situasi pandemi COVID-19 di Puskesmas Teling Atas dengan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari dimensi *tangible* pelayanan dilakukan dengan berpenampilan menyesuaikan dengan kondisi pandemi, dari dimensi *reliability* petugas kesehatan sudah cukup cermat dalam pemberian pelayanan kesehatan, dari dimensi *responsiveness* tenaga kesehatan sudah cukup tanggap dalam memberikan pelayanan, dari dimensi *assurance* terdapat jaminan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan aman dari COVID-19, dari sisi *emphaty* pelayanan yang diberikan dilakukan dengan ramah dan sopan santun tanpa membeda-bedakan suku; ras; maupun agama.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, COVID-19, Puskesmas

*Abstract*

*Public services ensure the continuity of State Administration which involves the development of service policies and management of resources originating from and for the public interest. This study aims to determine the quality of health services in the COVID-19 pandemic situation at Teling Atas Health Center with qualitative methods. The results showed that from the tangible dimension, the service was carried out by adapting to the pandemic conditions, from the reliability dimension health workers were quite careful in providing health services, from the responsiveness dimension health workers were quite responsive in providing services, from the assurance dimension there was a guarantee that health services provided given safe from COVID-19, in terms of empathy the services provided are carried out in a friendly and courteous manner without discriminating against ethnicity; race; as well as religion.*

**Keywords:** Service Quality, COVID-19, Public Health Center



## PENDAHULUAN

Dalam konteks negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi: Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Perbaikan kinerja pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti:

- a) Standar Operasional Prosedur (SOP) yang kurang jelas,
- b) Nepotisme,
- c) Disiplin kerja.

Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum di daerah begitu juga di Puskesmas.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan menyebutkan bahwa pembangunan kesehatan sebagai salah satu upaya pembangunan nasional guna tercapainya kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan). Namun

ada beberapa pelayanan lainnya seperti pembuatan surat keterangan berbadan sehat, pembayaran, surat rujukan serta surat lainnya. Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) diseluruh wilayah Indonesia. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur kesehatan adalah pelayanan non-fisik yang berbelit-belit, pelayanan fisik yang kurang optimal, Sumber Daya Manusia (SDM) masih kurang, dan budaya Nepotisme. Puskesmas dapat mengetahui kinerja pelayanan dari para pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja pelayanan. Hasil poling pendapat pusat informasi Departemen Kesehatan (Tahun 2000), diketahui bahwa salah satu faktor yang paling sering dikeluhkan oleh pasien adalah lambatnya petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan, baik itu pada saat pasien mendaftar di loket sampai dengan pemeriksaan dan pengambilan resep.

Akan tetapi dengan adanya Pandemi Corona Virus Disease (COVID-19) di Indonesia membuat kekhawatiran masyarakat luas untuk datang memeriksakan diri ke fasilitas kesehatan (faskes) karena takut tertular COVID-19. Untuk mengantisipasi hal tersebut, perlu diberikan informasi kesehatan yang tepat, cepat dan lengkap agar masyarakat yang memang membutuhkan layanan kesehatan, khususnya Puskesmas tidak takut untuk datang dan berobat ke Puskesmas. Upaya adaptasi pelayanan kesehatan telah dilaksanakan sejak mulainya Pandemi COVID-19, karena Puskesmas merupakan garda terdepan dalam melayani kesehatan masyarakat di wilayahnya, sehingga Puskesmas tidak pernah berhenti dalam melayani masyarakat baik didalam gedung maupun diluar gedung.

Pada saat ini dalam masa adaptasi kebiasaan baru, pelayanan Puskesmas Teling telah banyak dilakukan perubahan untuk mengantisipasi potensi meningkatnya kembali kasus COVID-19. Selain pelayanan dalam bentuk online, pelayanan langsung kepada masyarakat tetap harus dilaksanakan dengan memenuhi protokol kesehatan yang telah ditetapkan, misalnya penyediaan alat cuci tangan, dilakukan pemeriksaan suhu sebelum masuk Puskesmas, pembatasan jumlah pengunjung/pengantar pada ruang tunggu sesuai jumlah kursi yang ada hingga pemberlakuan sekat untuk membatasi kontak antara pasien dengan petugas kesehatan pada tiap-tiap bagian pelayanan. Pelayanan terkait kasus COVID-19 di Puskesmas Teling dilaksanakan terintegrasi dengan pelayanan lainnya. Hal ini mengingat ada pelayanan esensial/primer yang harus tetap diberikan kepada masyarakat seperti pemeriksaan ibu hamil, pemberian imunisasi pada balita, pemantauan tumbuh kembang anak dan lain sebagainya. Fokus penanganan pandemi COVID-19 tidak hanya bertumbuh pada penanganan kasus, tetapi perlu dilakukan edukasi kepada masyarakat dalam upaya pemutusan rantai penularan agar secara sukarela dan patuh menjalankan anjuran pemerintah untuk menggunakan masker, rajin mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir, serta tetap diam di rumah. Peran Puskesmas sangat penting dalam mewujudkan kemandirian masyarakat melalui edukasi kepada masyarakat dalam mengubah perilaku dan lingkungan. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di satu atau sebagian wilayah Kecamatan.

Kajian terkait kualitas pelayanan kesehatan telah dilakukan sebelumnya oleh Malingkas, Tulus, Londa (2018) dalam kajian pengaruh kualitas tenaga medis terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Rataan Kabupaten Minahasa Tenggara. Kajian berikutnya dilakukan oleh Pantas, Lengkon, Pombengi (2018) dalam kajian kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow. Kajian

lain terkait kualitas pelayanan kesehatan dilakukan oleh Melita, Lengkon, dan Plangiten (2019) dalam kajian transparansi kerja terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Mimika. Kajian-kajian ini menitikberatkan pada kualitas pelayanan kesehatan puskesmas di tengah-tengah masyarakat.

Kajian yang telah dilakukan ini menitikberatkan pada kualitas pelayanan kesehatan puskesmas di tengah masyarakat pada masa pandemi COVID-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan pada masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Teling. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis pada pengembangan ilmu Administrasi Publik dan secara praktis sebagai bahan masukan kepada pemerintah dan pihak Puskesmas Teling Atas dalam pemberian pelayanan yang berkualitas di tengah pandemi COVID-19.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Konsep Kualitas**

Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relative suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Pada kenyataannya aspek ini bukanlah satu-satunya aspek kualitas. Dalam persektif TQM (*Total Quality Management*), kualitas dipandang secara luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia.

Sebagaimana dikemukakan Oleh Gotesch dan Davis (Tjiptono, 2002:51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan. Meskipun kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi sehingga tidak ada definisi yang diterima secara universal. Namun dari definisi-

definisi yang ada tentang kualitas terdapat beberapa yaitu dalam hal-hal:

1. Kualitas meliputi usaha-usaha memenuhi, melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas dimasa mendatang). (Fandy Tjiptono, 1996:3).

Definisi diatas menunjukkan bahwa secara konseptual, kualitas merupakan suatu ukuran untuk menyatakan keadaan produk atau jasa yang meliputi proses manusia serta lingkungan dalam memenuhi harapan pelanggan, sehingga yang dimaksud dengan pelayanan dalam hal ini merupakan keseluruhan tindakan melayani apa yang diperlukan orang lain. Orang lain yang dimaksud dalam hal ini adalah para pengguna jasa.

Pelayanan atau jasa yang diberikan kepada penerima pelayanan (konsumen) tentunya harus memperhatikan kualitas untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Upaya untuk mendefinisikan kualitas dalam suatu organisasi jasa (layanan) bukanlah hal yang mudah, karena setiap instansi mendefinisikan kualitas berdasarkan tuntutan, harapan, dan budaya masyarakat. Sehingga definisi kualitas berbeda-beda satu dengan yang lainnya.

Dalam mendefinisikan jasa yang berkualitas, ada beberapa karakteristik yang patut diperhitungkan. Diantaranya menurut Philip Kotler dalam J. Supranto (2000:31) merincikan kriteria penentu kualitas jasa pelayanan menjadi lima kriteria yaitu:

1. Keandalan (reability), kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (responsiveness), kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Keyakinan (confidence), pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan

mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau *assurance*.

4. Empati (empathy), syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (tangible), penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

## **B. Konsep Pelayanan**

Menurut Philip Kotler (2005:12) Serangkaian kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu disebut pelayanan. Kegiatan pelayanan umum diharapkan pada terselenggaranya pelayanan untuk memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani. Supaya pelayanan umum berhasil baik unsur pelaku sangat menentukan. Pelaku dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggungjawab atas terselenggaranya pelayanan dan manusia sebagai pegawai.

Pelayanan dapat berjalan baik jika pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik memiliki orientasi yang benar mengenai hakikat dari kedudukannya sebagai abdi masyarakat dan menganggap masyarakat sebagai klien yang harus senantiasa dijaga kepuasan atas pelayanan yang telah diberikan kepada mereka. Kepuasan sangat sulit diukur karena pemakaian layanan memiliki berbagai karakteristik yang berbeda tergantung pada tingkat sosial, ekonomi, pendidikan dan pengetahuan, pengalaman hidup maupun harapan yang ingin dicapainya.

Menurut Zulian Yamit (2004:20), mendefinisikan jasa pelayanan sebagai pekerjaan diluar bidang pertanian dan pabrik seperti pekerjaan dibidang hotel, restoran dan reparasi; hiburan seperti bioskop, teater, taman hiburan; fasilitas perawatan kesehatan seperti rumah sakit dan jasa dokter; jasa profesional seperti hukum, akuntan; pendidikan, keuangan; asuransi dan real estate; pedagang besar dan pedagang eceran; jasa transportasi dan lain sebagainya.

### C. Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang ekselen adalah suatu pelayanan yang diberikan melebihi dari apa yang diharapkan pelanggan, hal ini merupakan sarana untuk mencapai kepuasan dan kesetiaan. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Menurut Ibrahim (2008: 22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Menurut Wyckof (Tjiptono, 2002: 52), kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Ratminto dan Winarsih (2007) mengungkapkan bahwa hal yang paling essensi dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah adanya kesetaraan hubungan antar masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan. Pentingnya posisi tawar antara petugas dan instansi pemberi layanan di satu sisi dengan masyarakat pengguna jasa di sisi lain adalah mutlak untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Kesetaraan ini akan dapat diwujudkan apabila terdapat mekanisme *'exit dan voice'*. Mekanisme *exit* diartikan pengguna jasa pelayanan mempunyai pilihan untuk menggunakan jasa layanan apabila tidak merasa puas dengan penyedia jasa. Sementara mekanisme *voice* diartikan pengguna jasa dapat menyampaikan atau mengekspresikan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemberi layanan.

Dalam tujuan mewujudkan kesetaraan hubungan agar pelayanan berkualitas Ratminto dan Winarsih (2007) mengungkapkan perlunya memperkuat posisi tawar pengguna jasa pelayanan, mempergunakan mekanisme *'exit dan voice'*. Sebab kualitas pelayanan akan sangat dipengaruhi oleh kuatnya posisi tawar pengguna jasa pelayanan, berfungsinya mekanisme *'voice'* birokrasi yang berorientasi

kepada kepentingan masyarakat, terbangunnya kultur pelayanan dalam organisasi pemerintah dan diterapkannya sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat.

### D. COVID-19

Coronavirus atau virus corona merupakan keluarga besar virus yang menyebabkan infeksi saluran pernapasan atas ringan hingga sedang, seperti penyakit flu. Banyak orang terinfeksi virus ini, setidaknya satu kali dalam hidupnya. COVID-19 atau dikenal juga dengan Novel Coronavirus yang menyebabkan wabah pneumonia di kota Wuhan, Tiongkok pada Desember 2019, dan menyebar ke negara lainnya mulai Januari 2020. Indonesia sendiri mengumumkan adanya kasus covid 19 dari Maret 2020. Infeksi coronavirus disebabkan oleh virus corona itu sendiri.

Kebanyakan virus corona menyebar seperti virus lain pada umumnya, seperti:

1. Percikan air liur pengidap (bantuk dan bersin).
2. Menyentuh tangan atau wajah orang yang terinfeksi.
3. Menyentuh mata, hidung, atau mulut setelah memegang barang yang terkena percikan air liur pengidap virus corona.
4. Tinja atau feses (jarang terjadi)

Khusus untuk COVID-19, masa inkubasi belum diketahui secara pasti. Namun, rata-rata gejala yang timbul setelah 2-14 hari setelah virus pertama masuk ke dalam tubuh. Di samping itu, metode transmisi COVID-19 juga belum diketahui dengan pasti. Awalnya, virus corona jenis COVID-19 diduga bersumber dari hewan. Virus corona atau COVID-19 merupakan virus yang beredar pada beberapa hewan, termasuk unta, kucing, dan kelelawar. Virus ini jarang sekali berevolusi dan menginfeksi manusia dan menyebar ke individu lainnya. Namun, kasus di Tiongkok kini menjadi bukti nyata kalau virus ini bisa menyebar dari hewan ke manusia. Bahkan, kini penularannya bisa dari manusia ke manusia.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian yang telah dilakukan ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk memperoleh informasi yang objektif terkait pada kualitas pelayanan kesehatan pada situasi COVID-19 di Puskesmas Teling Atas. Fokus penelitian ini berdasar pada teori kualitas pelayanan yang di kemukakan oleh Zethmail dalam Hardiyansyah (2011) yang memuat 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu: Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dengan narasumber yang telah ditetapkan, observasi langsung ke lokasi penelitian, dan melakukan studi dokumentasi atau studi pustaka terkait dengan topik yang diteliti. Teknik analisis data mencakup reduksi data atau penajaman pada data-data yang telah ditemukan, kemudian penyajian data dalam bentuk naratif ketika semua data telah tersusun secara rapi maka dilakukan penarikan kesimpulan.

## **PEMBAHASAN**

Setiap pelayanan selalu menghasilkan berbagai macam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pelanggan. Penilaian yang baik datang dari pelayanan yang baik, tetapi apabila sebaliknya maka akan mengakibatkan ketidakpuasan.

Puskesmas merupakan garda terdepan dalam melayani kesehatan masyarakat di wilayahnya, sehingga Puskesmas tidak pernah berhenti dalam melayani masyarakat baik didalam gedung maupun diluar gedung. Pada saat ini, dalam masa adaptasi dengan situasi pandemi, pelayanan puskesmas telah banyak dilakukan perubahan untuk mengantisipasi potensi peningkatan kembali kasus COVID-19. Selain pelayanan dalam bentuk virtual, pelayanan langsung kepada masyarakat tetap harus dilaksanakan dengan memenuhi protokol kesehatan yang telah ditetapkan, misalnya penyediaan alat cuci tangan, dilakukan pemeriksaan suhu sebelum masuk Puskesmas,

pembatasan jumlah pengunjung/pengantar pada ruang tunggu sesuai jumlah kursi yang ada hingga pemberlakuan sekat untuk membatasi kontak antara pasien dengan petugas kesehatan pada tiap-tiap bagian pelayanan.

Pandemic COVID-19 memberikan tantangan-tantangan kepada sistem-sistem kesehatan berupa peningkatan kebutuhan akan pelayanan kesehatan, yang juga turut dipengaruhi oleh rasa takut, stigma, misinformasi, dan pembatasan pergerakan yang mengganggu pemberian pelayanan kesehatan. Hal ini juga terjadi pada fasilitas kesehatan seperti puskesmas termasuk Puskesmas Teling Atas. Dengan situasi disaat ini dimana sistem kesehatan sering mengalami kelebihan kapasitas yang menyebabkan masyarakat sering tidak memperoleh layanan kesehatan yang dibutuhkan akan membawa dampak kepada terganggunya sistem kesehatan dalam masyarakat, dan akibat yang lebih buruk dapat meningkatkan angka kematian pada penyakit-penyakit yang dapat dicegah atau diobati. Dalam hal ini perlu untuk menjaga rasa kepercayaan masyarakat pada kapasitas sistem kesehatan agar supaya masyarakat aman dan untuk memastikan adanya perilaku pencarian pelayanan kesehatan yang benar dan kepatuhan terhadap anjuran-anjuran kesehatan masyarakat. penguatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memberikan pondasi penting dalam upaya untuk beradaptasi ke dalam konteks pandemi. Sistem kesehatan yang ditata dan dipersiapkan dengan baik akan mampu mempertahankan akses terhadap layanan-layanan kesehatan esensial yang berkualitas meskipun pada kondisi keadaan darurat.

Pada tahap awal wabah COVID-19, fasilitas kesehatan Puskesmas Teling Atas berusaha mempertahankan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan sistem yang terbatas. Namun, beriringan dengan peningkatan infeksi COVID-19, melonjaknya permintaan pelayanan kesehatan, serta semakin banyak tenaga kesehatan yang juga turut terinfeksi oleh COVID-19, juga konsekuensi-konsekuensi tidak langsung, mendorong adanya

kebutuhan untuk mengambil langkah-langkah adaptasi strategis guna memastikan bahwa sumber daya yang dimiliki oleh puskesmas sebagai pemberi layanan di tingkat wilayah memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

Dalam upaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dalam situasi darurat COVID-19, maka Puskesmas Teling Atas dengan berpedoman pada Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia melaksanakan adaptasi kebiasaan baru di masa darurat pandemic COVID-19, yang mencakup:

1. Pengaturan Alur
2. Skrining Dan Triase
3. Protokol Kesehatan
4. Pelaksanaan Kepatuhan Terhadap Kewaspadaan Isolasi
5. Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi

Sebagai lembaga pelayanan publik dalam bidang kesehatan, maka Puskesmas selaku pemberi pelayanan memiliki tanggungjawab untuk tetap memberikan pelayanan yang berkualitas meskipun dalam masa darurat pandemic COVID-19 yang telah membawa perubahan-perubahan yang sangat mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Adaptasi baru pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Teling Atas dengan menyesuaikan pada kondisi saat ini, maka jika dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zethmail dalam Hardiyansyah (2011) adalah sebagai berikut.

#### **A. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)**

- a. Pelayanan Pegawai dalam Melayani Pengguna Layanan

Penampilan pegawai dalam pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan seperti berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Pada masa pandemic COVID-19 seluruh petugas kesehatan yang

bertugas diharuskan untuk memakai pakaian khusus. Di Area Puskesmas Teling Atas, hal ini berlaku pada penanganan penyakit yang lebih serius ataupun dalam tugas mengantarkan pasien yang membutuhkan rujukan menggunakan ambulance menuju ke rumah sakit. Selain baju khusus berupa APD (Alat Pelindung Diri) petugas kesehatan harus menggunakan sarung tangan dalam penanganan medis pada pasien. Dalam suasana darurat COVID-19 penampilan tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Teling Atas mengikuti protokol kesehatan yang sudah ditetapkan, hal ini juga sebagai langkah preventif awal Puskesmas dalam menanggapi situasi pandemik.

- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Puskesmas sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti AC juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan jika hari sudah siang, maka biasanya di dalam ruangan akan menjadi lebih panas apalagi banyak orang yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Dalam situasi pandemic COVID-19, pendingin ruangan berupa AC atau Kipas Angin disediakan oleh Puskesmas Teling Atas, hal ini dimaksudkan untuk kelancaran sirkulasi udara dan tidak menyebabkan ruangan pengap ketika pasien sedang menerima pelayanan kesehatan. Di ruang tunggu, disediakan kipas angin untuk menjaga agar supaya tidak terjadi kepengapan dalam ruangan, serta memberikan kenyamanan kepada pasien yang sedang menunggu antriannya dipanggil.

- c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Berdasarkan



penelitian yang dilakukan, Puskesmas Teling Atas pada masa Pandemi COVID-19 sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin berobat di puskesmas. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan keperluannya dibagian pelayanan. Serta memberikan alur yang jelas dan penanganan yang cepat agar supaya mempersingkat waktu seorang pasien berada di ruang publik.

d. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai puskesmas dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk keperibadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, petugas harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam melayani masyarakat pengguna layanan di Puskesmas Teling Atas. Pegawai pelayanan harus mementingkan keperluan penggunaan layanan di atas kepentingan pribadinya karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh pegawai layanan. Tenaga Kesehatan di Puskesmas Teling Atas menunjukkan kedisiplinan melalui ketepatan waktu dan pelayanan kesehatan kepada pasien dengan menggunakan protokol kesehatan, serta sesuai prosedur penanganan yang ditetapkan berdasarkan adaptasi pelayanan kesehatan di masa pandemi COVID-19.

Pelayanan kesehatan di Puskesmas Teling Atas sudah menerapkan dimensi *Tangibel* beserta indikatornya. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan contohnya masih banyak dijumpai

kertas-kertas yang masih berserakan di atas meja pelayanan yang membuat tempat pelayanan terlihat berantakan, yang kemudian menimbulkan ketidaknyamanan kepada pelanggan Puskesmas.

## B. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru sebagai contoh ketika pegawai puskesmas sudah menulis nama pasien yang akan dirujuk ke rumah sakit, maka sudah pasti pasien yang akan di rujuk tidak diterima /ditolak karena nama yang tertera di surat rujukan tidak sama dengan di KTP pasien. Sehingga pengguna layanan harus mengurus kembali nama yang salah tersebut. Dari ketidakcermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai di puskesmas teling atas sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat.

b. Memiliki standar pelayanan yang jelas

Puskesmas Teling Atas sudah memiliki standar pelayanan yang jelas dan terlihat pada peraturan menteri kesehatan Nomor 64 Tahun 2012 tentang standar pelayanan kesehatan. Standar ini meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan. Standar pelayanan yang diberikan tidak diubah dalam upaya adaptasi terhadap

situasi pandemi, standar ini ditingkatkan kearah penyesuaian dengan situasi pandemic saat ini. Dalam artian, pelayanan kesehatan esensial bagi masyarakat tetap dilaksanakan, dan menuntut adanya kepatuhan dari masyarakat terhadap protokol kesehatan yang sudah ditetapkan.

- c. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan, terlebih dalam situasi Pandemi saat ini, dimana alat kesehatan yang digunakan tidak juga dikatakan baru, namun dijalankan pada system yang menyesuaikan dengan situasi, maka dituntut kepada petugas pemberi layanan kesehatan untuk dengan cermat dan lihai ketika menggunakan alat-alat kesehatan. Namun berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai pelayanan yang ada di Puskesmas Teling Atas belum semuanya mampu untuk menggunakan alat bantu yang ada di ruangan pelayanan. Hanya ada satu atau dua orang yang mampu mengoperasikan komputer dan perangkatnya sebagai alat bantu pelayanan. Seharusnya sudah semua mampu menguasai alat bantu dalam proses pelayanan. Hal ini juga berbarengan dengan, adanya pengalihan pemberian pelayanan dari berbasis offline menuju online yang menuntut para petugas kesehatan untuk menguasai alat bantu teknologi dalam menyelesaikan pekerjaannya.

- d. Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Selain kemampuan, keahlian dalam menggunakan alat bantu juga perlu dimiliki oleh pegawai layanan dalam melayani masyarakat. Terlihat jika pelayanan ramai dengan banyaknya pengguna layanan yang datang, pegawai yang ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya hanya satu atau dua yang ahli dalam menguasai alat bantu tersebut. Dalam hal ini, masih perlu ada penyesuaian dari yang berbasis offline menjadi berbasis online.

Pelayana kesehatan di Puskesmas Teling Atas sudah menerapkan dimensi *reliability*.

Namun, pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang masih belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena pegawai yang ada di puskesmas bukan dari seksi pelayanan, namun dari seksi lain yang ada di Puskesmas Teling Atas.

### C. Dimensi Ketanggapan (*Responsiviness*)

- a. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan.

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa di hargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di Puskesmas Teling Atas. Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan.

- b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat di artikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang di hadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai. Contohnya saat pengguna layanan yang bertugas di loket antrian ketika memanggil pengguna layanan sesuai antriannya, kemudian pegawai langsung memberikan pelayanan dengan cepat, sehingga pengguna puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun tidak semua pegawai dapat melayani dengan cepat. Semua ini tergantung ada atau tidaknya pegawai yang ada di ruang pelayanan. Jika pegawai hanya ada satu atau dua

sedangkan yang mengantri ada banyak maka kemungkinan untuk melayani dengan cepat akan sedikit. Kecepatan pelayanan yang diberikan juga memiliki hubungan erat dengan, situasi pandemi yang mendorong peningkatan pada tuntutan terhadap pelayanan kesehatan, sementara itu pandemi COVID-19 juga turut menginfeksi tenaga medis maupun tenaga kesehatan yang ada, dilain pihak masih terdapat ketidaksiapan yang maksimal oleh fasilitas kesehatan seperti Puskesmas Teling Atas dalam menghadapi akan hal ini.

- c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu tetapi tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Nely bahwa “Saya pernah mengurus surat keterangan pemeriksaan lanjut di rumah sakit atas penyakit yang saya derita saat ini dijanjikan hanya sebentar tapi nyatanya satu hari saja menunggu tidak kunjung mendapatkan surat keterangan tersebut dengan alasan dokter yang menandatangani surat tersebut tidak berada di tempat, nanti keesokan harinya saya balik lagi baru surat tersebut diberikan. Jadi sebaiknya pegawai memberikan penyelesaian waktu yang tepat agar pengguna layanan tidak merasa kecewa dengan janji yang diberikan oleh pegawai pelayanan. Dalam hal ini, diperlukan terobosan baru seperti surat yang berbasis fisik digantikan dengan surel agar supaya memudahkan kedua belah pihak baik pemberi layanan maupun penerima layanan.

- d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai

Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Puskesmas Teling Atas sebagai penyedia layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna

layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan. Seperti yang peneliti lihat di puskesmas teling atas menyediakan kotak saran dan website untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Puskesmas. Biasanya ketika ada keluhan masuk secara langsung pegawai langsung menanggapi dan mengucapkan terima kasih. Selanjutnya keluhan di sampaikan dan dibahas bersama pada rapat rutin 3 bulan yang telah diagendakan.

#### **D. Dimensi Jaminan (*Assurance*)**

Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Pegawai Puskesmas Teling Atas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bias diselesaikan hari itu juga seperti contoh membuat surat rujukan dari puskesmas ke rumah sakit, pegawai memberikan jaminan waktu bahwa surat rujukan akan diselesaikan saat itu juga tidak bisa di tunda karena konsekuensinya sangat besar terhadap kesehatan pasien yang di rujuk.

#### **E. Dimensi Empati (*Empathy*)**

- a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan

Pengguna layanan dalam proses pelayanan kesehatan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Puskesmas Teling Atas prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang di perlukan oleh pengguna layanan. Namun ketika peneliti mengamati tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang mengantri namun ada pegawai yang memilih untuk mementingkan urusan pribadinya seperti menjemput anak sekolah.

- b. Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan

memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat di perlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan. Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang di dalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Namun ketika peneliti mengamati, belum semua pegawai memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena ada beberapa pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain ketika melayani pengguna layanan.

c. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membeda – bedakan)

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membeda bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membeda – bedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian.

d. Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan

Sikap menghargai dalam melayani juga hamper sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan dan mencatat keperluan pelanggan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan, dan berusaha agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Sikap ini harus dimiliki oleh pegawai layanan. Peneliti Juga mengamati bahwa pegawai pelayanan di Puskesmas Teling Atas sudah semua memiliki sikap menghargai kepada pengguna layanan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Teling Atas Kecamatan Wanea Kota Manado berdasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zethmail dalam Hardiyansyah (2011:46) 5 dimensi kualitas tersebut yaitu: Tangible (Bukti Fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati) dapat ditarik kesimpulan bahwa:

#### a. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Dari sisi *Tangible*, pelayanan kesehatan dalam situasi pandemic mengharuskan tenaga kesehatan untuk menggunakan baju khusus berupa APD (Alat Pelindung Diri), menerapkan protocol kesehatan dalam menanganai masyarakat, adanya pengaturan alur masuk dan keluar serta pembatasan menggunakan sekat serta penjaminan kelancaran sirkulasi udara melalui pengadaan alat pendingin ruangan dan penerapan jaga jarak untuk menciptakan kenyamanan dalam pemberian layanan kesehatan.

#### b. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Dalam dimensi *Reliability* petugas kesehatan sudah cukup cermat dalam pemberian pelayanan kesehatan, terdapat standar pelayanan yang jelas, masih terdapat kekurangan pada penggunaan alat bantu dalam memberikan pelayanan seperti mengoperasikan komputer.

#### c. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dari sisi *Responsiveness* tenaga kesehatan cukup tanggap dalam memberikan pelayanan, namun kecepatan dalam memberikan pelayanan masih kurang dikarenakan jumlah tenaga kesehatan yang tidak memadai, demikian pun terdapat kekurangan pada aspek ketepatan waktu, dalam merespon keluhan terdapat kotak saran yang disediakan serta dapat pula dikirimkan secara online melalui website yang tersedia.

#### **d. Dimensi Jaminan (*Assurance*)**

Dari sisi *Assurance* terdapat jaminan bahwa pelayanan yang diberikan dalam situasi darurat COVID-19 adalah aman melalui pemberian informasi yang tepat, cepat, dan akurat kepada masyarakat pengguna layanan.

#### **e. Dimensi Empati (*Empathy*)**

Dari sisi *Empathy* petugas masih sering keluar dengan alasan pribadi pada jam bekerja, namun pelayanan yang diberikan ramah dan sopan santun, tidak membedakan suku, agama maupun status sosial, serta adanya sikap menghargai terhadap kebutuhan layanan kesehatan masyarakat.

### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan terkait Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Teling Atas Kecamatan Wanea Kota Manado maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pemberian pelayanan kesehatan pada aspek ketepatan waktu dengan memanfaatkan perkembangan teknologi komunikasi
2. Meningkatkan kualitas pemberian pelayanan kesehatan pada aspek ketepatan waktu termasuk pada peningkatan pola pendaftaran dan pengambilan nomor antrian yang masih offline ke online
3. Meningkatkan kualitas pelayanan pada aspek *empathy* dalam hal ini mencakup mendahulukan kepentingan bersama sebelum kepentingan pribadi.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ibrahim, A. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Edisi Bahasa
- Kotler, P. 2001. *Marketing Management*, New York: Mc Graw Hill.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*

dan 2. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia (Buku Warna Merah).

- Malingkas, V.V., Tulus, F., Londa, V.Y. 2018. Pengaruh Kualitas Tenaga Medis Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Administrasi Publik*. 4 (65):10-17
- Melita, K., Lengkon, F.D., Plangiten, N. 2019. Pengaruh Transparansi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Mimika. *Jurnal Administrasi Publik*. 5 (18) : 1-4.
- Pantas, L., Lengkon, F.D., Pombengi, J.D. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Administrasi Publik*. 4 (52):1-6.
- Ratminto, A, S, W dan Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua. Yogyakarta : Andy Offset.
- Yamit, Z. 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonesia, Yogyakarta.