

**Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Ranoyapo Kabupaten Minahasa Selatan**

**Kurnia Faradila Irwan<sup>1</sup>**  
**Marlien T. Lapian<sup>2</sup>**  
**Fanley N. Pangemanan<sup>3</sup>**

**ABSTRAK**

Pelayanan publik atau *public service* merupakan kegiatan perihal kemudahan yang diberikan sehubungan barang dan jasa kepada khalayak umum. Pembukaan undang-undang dasar negara republik indonesia tahun 1945 mengatakan bahwa tujuan didirikan negara republik indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan kualitas pelayanan kesehatan yang ada di kecamatan ranoyapo kabupaten minahasa selatan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa Ketepatan waktu di pusat kesehatan masyarakat kecamatan ranoyapo kabupaten minahasa selatan masih ada yang dikeluhkan oleh masyarakat, terutama dalam hal kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan. indikator kenyamanan dalam memperoleh pelayanan di pusat kesehatan masyarakat kecamatan ranoyapo kabupaten minahasa selatan dinilai belum baik, ditemui masih adanya keluhan dari masyarakat, karena tempat parkir yang susah dan fasilitas tempat duduk yang harus disesuaikan dengan jumlah pasien

**Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas**

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

## Pendahuluan

Penyelenggara pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan pembangunan nasional tidak terlepas dari sumber daya manusia (sdm) dimana manusia memiliki peranan penting dalam pembangunan dan merupakan sasaran dari pembangunan itu sendiri dengan mengelolah sumber daya yang lain.

Untuk mencapai tujuan nasional seperti yang tercantum dalam pembukaan undang-undang dasar 1945 di selenggarakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangkaian program pembangunan yang menyeluruh, terarah dan terpadu. Upaya pembangunan ini diharapkan dapat mewujudkan suatu tingkat kehidupan masyarakat secara optimal, termasuk peningkatan kesehatan.

Tujuan pembangunan kesehatan sebagai komitmen nasional dapat dilihat pada pasal 3 undang-undang nomor 36 tahun 2009 (undang-undang kesehatan) yaitu 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 ekonomis.

Oleh karena itu, setiap masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggung jawab mencanangkan, mengatur, dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat. Salah satu upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di tiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni pusat kesehatan masyarakat.

Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 43 tahun 2019 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.

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.

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, maka di tiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat atau puskesmas. Salah satunya adalah puskesmas di kecamatan ranoyapo kabupaten minahasa selatan.

Puskesmas di kecamatan ranoyapo telah berdiri sejak tahun dan terdapat 12 desa yang di layani dalam wilayah kerja kecamatan ranoyapo di antaranya yaitu desa lompad, lompad baru, pontak, pontak satu, poopu utara, poopu induk, poopu barat, ranoipolo, mopolo, powalutan, beringin. Dengan jumlah kunjungan rata-rata 60-70 pasien/hari. Dari pengamatan peneliti, dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, puskesmas di kecamatan ranoyapo di rasa belum optimal dalam memberikan pelayanan kesehatan karena masih terdapat beberapa kendala seperti : kurangnya sdm (sumber daya manusia) atau jumlah petugas kesehatan, salah satunya belum adanya dokter gigi. Dalam proses pelayanan tidak akan berjalan efektif apabila dalam sumber daya manusianya kurang dengan jumlah seharusnya. Kenyataan lain yang ada di lapangan menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan masih membutuhkan waktu yang lama, dan waktu pelayanan yang sangat sempit dan relatif minim, mulai dari pukul 08:00 s/d 12:00. Pelayanan yang membutuhkan waktu yang lama tersebut tidak menjadikan pelayanan yang efisien, sedangkan waktu pelayanan yang sangat sempit dan relatif minim tersebut, terkadang masih banyak masyarakat yang datang untuk berobat tetapi pihak puskesmas tidak menghiraukan

karena jam kerja sudah selesai atau tutup, belum lagi pada bagian pengobatan umum sering kali di keluhkan oleh masyarakat pengguna jasa, karena pada bagian pengobatan umum hanya terdapat 2 dokter saja dan terkadang hanya 1 yang bertugas, sedangkan masyarakat yang menderita sakit semakin meningkat jumlahnya, hal ini menjadikan pelayanan pada bagian pengobatan umum tidak maksimal.

Di lihat dari kelengkapan sarana dan prasarana yang kurang memadai. Dari sarana dan prasarana yang ada di puskesmas kecamatan ranoyapo masih belum lengkap, kurangnya sarana toilet, ambulans yang sudah tidak difungsikan lagi karena belum diperbaiki dan sarana pendukung lainnya.

#### **Tinjauan Pustaka** **Konsep Pelayanan Publik**

Moenir (2008:10), pelayanan publik merupakan suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak atau masyarakat.

Pelayanan publik terdiri dari dua kategori, yakni pelayanan dasar (substansif) dan pelayanan administrasi. Pelayanan dasar menyangkut kebutuhan dasar manusia, seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, pemukiman, dll. Sedangkan pelayanan administrasi menyangkut pelayanan pendataan sebagai konsekuensi dari status sebagai warga negara, seperti pelayanan ktp, kartu keluarga, perizinan usaha, dll.

Menurut pendapat maslow, dalam buku nicholas henry (1995), peningkatan kebutuhan itu akan

dimulai dari tingkat yang paling dasar (level terendah) sebagai prasyarat hidup yang normal menuju kebutuhan yang bersifat menyempurnakan hidup atau tertinggi derajatnya.

### **Konsep Kualitas**

Pada setiap kegiatan yang di laksanakan pasti memiliki tujuan yang ingin di capai secara efektif dan efisien dan juga senantiasa berorientasi kepada hasil yang memiliki kualitas yang baik. Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang bersifat abstrak, di gunakan untuk menilai tingkat penyesuaian suatu hak terhadap persyaratan. Bila persyaratan terpenuhi berarti kualitas dapat dikatakan baik. Begitupun sebaliknya, apabila persyaratan tidak terpenuhi maka kualitas dapat di katakana tidak baik.

Pengertian kualitas menurut fandy tjiptono, 1995 (dalam hardiyansyah 2011:40 adalah :

**“(1). Kesesuaian dengan persyaratan; (2). Kecocokan untuk pemakaian; (3). Perbaikan berkelanjutan; (4). Bebas dari kerusakan/cacat; (5). Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6). Melakukan segala sesuatu secara benar; (7). Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan”.**

Pengertian kualitas menurut fandy tjiptono, ada tujuh hal seperti yang tertera di atas yaitu meliputi kesesuaian, kecocokan, bagaimana untuk perbaikan berkelanjutan, produk tidak cacat, dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, di lakukan secara benar dan bisa membahagiakan pelanggan.

Azrul azwar (1994:21) menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan

yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Untuk mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi masyarakat, diselenggarakan upaya kesehatan yang terpadu dan menyeluruh dalam bentuk upaya kesehatan perseorangan dan upaya kesehatan masyarakat. Upaya kesehatan yang diselenggarakan dalam bentuk kegiatan dengan pendekatan promotive, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, yang dilaksanakan secara terpadu, menyeluruh dan berkesinambungan.

### **Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif.

Fokus penelitian ini adalah Berdasarkan pendapat yang dikemukakan fandy tjiptono, 1995 (dalam hardiyansyah 2011:40) ada enam indikator dalam menilai kinerja yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, dan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, atribut pendukung pelayanan.

Pembatasan fokus penelitian sangat penting dan berkaitan erat dengan masalah apapun data yang dikumpulkan, dimana fokus merupakan pecahan dari masalah. Agar penelitian ini lebih terarah dan mudah dalam pencarian data, maka lebih dahulu ditetapkan fokus penelitiannya.

Adapun fokus dalam penelitian ini berdasarkan pendapat dari fandy

tjiptono, tentang enam cara dalam menentukan kualitas pelayanan. Menurutnya “kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan”. Ada enam cara dalam mengukur kualitas pelayanan :

1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun waktu proses pembayaran;
2. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi;
3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia/banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer untuk mencari ketersediaan suatu produk;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, yaitu seperti lokasi, ruang tempat pelayanan , tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain; dan
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-ac, kebersihan dan lain-lain.

Informan merupakan orang yang dapat memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Adapun rincian informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kepala puskesmas ranoyapo (1 orang)
2. Kepala tata usaha (1 orang)
3. Bidan puskesmas ranoyapo (2 orang)
4. Masyarakat (11 orang)

## Hasil Wawancara

Untuk mengetahui kualitas pelayanan di pusat kesehatan masyarakat kecamatan ranoyapo, kabupaten minahasa selatan saat ini, peneliti menggunakan enam ciri-ciri atau atribut-atribut dalam menentukan kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh tjiptono dalam hardiyansyah (2011:40), yaitu ketepatan waktu, akurasi pelayanan, sopan santun dan keramahan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan memperoleh pelayanan, dan atribut pendukung pelayanan. Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan di pusat kesehatan masyarakat kecamatan ranoyapo kabupaten minahasa selatan. Adapun indikator kualitas pelayanan dapat dilihat sebagai berikut :

### 1. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan. Ketepatan waktu mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan dimasyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan di pusat kesehatan masyarakat kecamatan ranoyapo kabupaten minahasa selatan dari indikator ketepatan waktu, peneliti mengkaji dari sub aspek sebagai berikut :

Petugas melakukan pelayanan dalam waktu yang tepat

Hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan di pusat kesehatan masyarakat kecamatan ranoyapo kabupaten minahasa selatan dikatakan masih belum tepat waktu, informan menjawab bahwa pelayanan

di puskesmas ranoyapo belum tepat waktu dalam memberikan pelayanan.

Dari hasil pengamatan peneliti, banyak masyarakat yang masih mengeluhkan masalah keterlambatan dan keberadaan dari petugas kesehatan. Masyarakat berharap puskesmas ranoyapo bisa memberikan pelayanan dengan waktu yang tepat. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan ibu F Umboh, yang mengatakan bahwa :

*“pernah saya melakukan pemeriksaan rutin dipuskesmas, waktu itu saya pergi sekitar jam 09:30 pelayanan sudah dibuka, tetapi dokter belum ada dan saya disuruh untuk menunggu. Itu tidak tepat waktu karna saya harus menunggu beberapa lama sampai dokter datang”.*

Demikian pula tanggapan yang sama disampaikan oleh ibu R Umboh, selaku masyarakat pengguna jasa yang menjadi informan pada penelitian ini, mengatakan bahwa :

*“pengalaman saya saat itu, dokter sudah pulang, padahal masih termasuk jam pelayanan, walaupun saat itu puskesmas sudah sepi pengunjung (pasien), tidak seharusnya mengabaikan tanggung jawab.*

Menurut hasil penelitian, seringkali petugas tidak tepat waktu, ditunjukkan dari kehadiran dan keberadaan dari petugas kesehatan yang sering terlambat sehingga pasien lebih awal datang dari pada petugas puskesmas. Keberadaan petugas dilihat dari pelayanan buka mulai jam 08.00-11.00 setiap hari senin-kamis, namun sebelum tepat selesai jam pelayanan, dokter sudah tidak berada di puskesmas dengan alasan masih ada urusan lain. Hal inilah yang banyak dikeluhkan oleh informan.

Berbeda dengan pendapat yang disampaikan oleh ibu F Pangemanan, selaku masyarakat pengguna jasa yang ditetapkan menjadi informan pada penelitian ini, mengatakan bahwa :

*“tidak pernah ada kendala, setiap pergi berobat petugas sudah ada diloket, siap melayani begitupun para petugas medis. Kan masyarakat tentu sudah tau jam buka sampai selesai, hanya jangan pergi pada saat jam loket sudah ditutup”.*

- b. Proses waktu pendaftaran yang cepat

Hasil wawancara dapat diketahui bahwa petugas di pusat kesehatan masyarakat kecamatan ranoyapo kabupaten minahasa selatan sudah tergolong cepat dalam hal pelayanan pendaftaran, informan menjawab bahwa petugas sudah tergolong cepat dalam proses waktu layanan loket pendaftaran, seperti yang diungkapkan ibu E Mongkareng, selaku masyarakat pengguna jasa, yang mengatakan bahwa :

*“petugas loket sudah cukup cepat dalam pendaftaran meskipun terkadang sedikit mengabaikan tugas dengan mengobrol dengan sesama petugas, hal itu yang membuat sebagian pasien merasa kesal akan pelayanan terhadap pendaftaran, akan tetapi secara keseluruhan petugas tetap melaksanakan tugasnya dengan baik.*

Demikian pula tanggapan yang sama disampaikan oleh bapak A Wowor, selaku masyarakat pengguna jasa yang menjadi informan pada penelitian ini, mengatakan bahwa :

*“dibagian loket sudah termasuk cepat dalam pelayanan karna langsung dilayani, jadi tidak memakan*

*waktu yang lama diloket. Semua tergantung dari banyaknya pasien yang datang”*

- c. Proses waktu pengobatan yang cepat

Proses pelayanan pengobatan di pusat kesehatan masyarakat kecamatan ranoyapo kabupaten minahasa selatan sudah tergolong cepat, hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan bapak A Wowor, selaku masyarakat informan penelitian yang mengatakan bahwa :

*“selama pandemi covid19 saya lihat petugas mulai mempercepat segala pelayanan, semua jadi cepat dan mudah dibanding sebelum covid19, jadi untuk sekarang ini selama mendapatkan pelayanan dari petugas sudah cepat dan sesuai yang diharapkan”.*

Demikian pula tanggapan yang sama disampaikan oleh ibu P Mamesah, selaku masyarakat yang menjadi informan pada penelitian ini, mengatakan bahwa :

*“cukup cepat pelayanan selama pemeriksaan, semua dilayani sesuai dengan nomor antrian. Tentu semua tergantung dari seberapa tingkat keluhan pasien”.*

Dari data yang diperoleh dapat diketahui bahwa hasil rekapitulasi dari indikator ketepatan waktu, menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas kecamatan ranoyapo kabupaten minahasa selatan. Jika dinilai dari indikator ketepatan waktu, secara umum masyarakat sudah puas dengan sikap petugas yang terbilang sudah cepat dalam proses pelayanan. Hanya saja masih perlu ditingkatkan lagi terlebih niat untuk membantu pasien dengan

tepat waktu dan pelayanan yang sama bagi semua pasien.

## **2. Akurasi Pelayanan**

Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi. Akurasi pelayanan memiliki pengertian yang sama dengan keandalan petugas artinya petugas harus bisa menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan. Keandalan adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat. Untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan di pusat kesehatan masyarakat kecamatan ranoyapo kabupaten minahasa selatan dari indikator akurasi pelayanan, peneliti mengkaji dari sub aspek sebagai berikut :

- a. Layanan pemeriksaan akurat

Untuk mengetahui kesesuaian akurasi prosedur pelayanan yaitu pelayanan yang akurat bebas dari kesalahan, berikut ini adalah tanggapan informan mengenai kesesuaian akurasi prosedur pelayanan yang diberikan. Sesuai dengan data wawancara yang berhasil diperoleh, dapat diketahui bahwa, masyarakat pada umumnya telah menganggap pelayanan kesehatan di puskesmas ranoyapo sudah terbilang akurat dan bebas dari kesalahan dalam layanan pemeriksaan, hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan bapak N Irwan, selaku masyarakat pengguna jasa, mengatakan bahwa :

*“mereka petugas yang teliti dan tanggap terhadap keluhan-keluhan pasien yang dilayani, memang seharusnya begitu karna ini*

*menyangkut kesehatan dan nyawa orang lain”*

b. Layanan pengobatan yang tepat

Dari hasil wawancara, dapat diketahui bahwa akurasi pelayanan pengobatan di pusat kesehatan masyarakat di kecamatan ranoyapo kabupaten minahasa selatan sudah terbilang tepat. Seperti yang dikemukakan oleh ibu S Mawuntu, berikut ini :

*“dari awal pasien masuk ada anamnesis atau pencatatan pasien sesuai dengan keluhan pasien, catatan pasien yang lain misalnya perkembangan pasien ada apa tidak setelah diberikan obat. Perkembangan soap yaitu tindakan setelah diberikan kepada pasien atau intervensi yaitu dilihat dari perkembangan pasien melalui pemeriksaan rutin, dan kalau tidak ada perubahan atau perkembangan dirujuk ke rumah sakit”.*

Demikian pula tanggapan yang sama disampaikan oleh bapak Y Irwan, selaku masyarakat pengguna jasa yang menjadi informan pada penelitian ini, mengatakan bahwa :

*“tata cara pemberian obat jelas karna petugas terlebih dahulu memberikan informasi tentang obat apa yang harus diminum, waktu minum obat, apakah harus rutin selama waktu penyembuhan atau rutin minum dalam beberapa bulan untuk penyakit tertentu. Apalagi bagi masyarakat pengguna bpjs obat tidak perlu dibayar”.*

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas di pusat kesehatan masyarakat kecamatan ranoyapo kabupaten minahasa selatan dalam memberikan pelayanan kesehatan tergolong tepat, informan menyetujui hal tersebut.

Kesan baik tercipta karena kecermatan dan ketelitian pegawai dalam melayani pasien (masyarakat pengguna jasa) hingga dapat memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien.

### **3. Sopan Santun dan Keramahan**

Sopan santun adalah berperilaku dan berbicara baik dan lemah lembut terhadap orang lain. Keramahan adalah sifat ramah. Arti lainnya dari keramahan adalah kebaikan hati dan keakraban. Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan kesehatan agar pengguna jasa layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun. Demikian tanggapan masyarakat selaku informan :

Bapak S Wowor, selaku masyarakat pengguna jasa yang menjadi informan pada penelitian ini mengatakan bahwa :

*“sikap para petugas sangat sopan dan juga ramah, mereka selalu tersenyum dan menyapa pada saat pelayanan maupun saat bertemu”*

Demikian pula tanggapan yang sama disampaikan oleh ibu B Umboh, selaku masyarakat informan pada penelitian ini, mengatakan bahwa :

*“sudah baik kesopanan dan keramahan mereka para petugas, walaupun masih ada juga petugas yang kurang tersenyum saat melayani”*

Hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pegawai di pusat kesehatan masyarakat kecamatan ranoyapo kabupaten minahasa selatan dalam memberikan



pelayanan kesehatan tergolong sopan dan ramah, informan menjawab bahwa pegawai memberikan pelayanan kesehatan dengan sikap sopan santun dan ramah.

#### **4. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan**

Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di pusat kesehatan masyarakat kecamatan ranoyapo kabupaten minahasa selatan dari indikator kemudahan mendapatkan pelayanan, peneliti mengkaji dari sub aspek berikut ini :

a. Kemudahan mendapatkan pelayanan

Berikut ini adalah tanggapan informan mengenai kemudahan persyaratan pelayanan di pusat kesehatan masyarakat kecamatan ranoyapo kabupaten minahasa selatan. Dari data hasil wawancara, dapat diketahui bahwa persyaratan pelayanan di pusat kesehatan masyarakat kecamatan ranoyapo kabupaten minahasa selatan telah dapat dikategorikan mudah, hal ini dibuktikan karena sebagian besar masyarakat, saat ditanyakan mengenai persyaratan pelayanan, menjawab mudah, seperti pernyataan informan ibu F Umboh, berikut ini :

*“persyaratannya mudah saja, hanya membawa ktp dan kartu jaminan kesehatan jika punya. Juga kartu pasien jika sudah punya. Jika belum ada nanti akan dibuatkan di puskesmas. Bagi masyarakat yang pakai bpjs tidak dipungut biaya, kecuali kalau ada masyarakat yang tidak pakai bpjs harus bayar biaya pendaftaran di loket”.*

b. Kemudahan layanan informasi

Berdasarkan informasi dan pengamatan yang peneliti peroleh bahwa kemudahan layanan informasi di pusat kesehatan masyarakat di kecamatan ranoyapo kabupaten minahasa selatan telah dapat dikategorikan mudah dalam layanan informasi. Hal ini dikarenakan sikap terbuka dari pihak puskesmas ranoyapo terhadap berbagai hal yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan, seperti jenis pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan. Dimana berbagai peraturan tersebut (jenis pelayanan, prosedur dan waktu pelayanan) dipasang di setiap dinding puskesmas, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi yang ada di puskesmas.

#### **5. Kenyamanan Memperoleh Pelayanan**

Kenyamanan memperoleh pelayanan, yaitu seperti lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, indah dan sehat serta di lengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti : tempat parkir kendaraan, toilet, ruangan ber ac dan lain-lain. Untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan di pusat kesehatan masyarakat kecamatan ranoyapo kabupaten minahasa selatan dari indikator kenyamanan memperoleh pelayanan, peneliti mengkaji dari 5 sub aspek sebagai berikut :

Lokasi puskesmas

Dari hasil wawancara dapat di ketahui bahwa, lokasi puskesmas ranoyapo telah dapat di kategorikan “strategis”. Seperti yang di kemukakan oleh ibu F Umboh, yang mengatakan bahwa :

*“lokasinya strategis, letaknya dekat dengan pasar sehingga untuk mencari kebutuhan misalnya makanan*

*dan minuman dengan mudah di dapat, kemudian jalan menuju puskesmas bagus sehingga mudah di jangkau baik dengan kendaraan roda dua maupun roda empat”.*

Namun masih ada beberapa informan yang menganggap lokasi puskesmas masih kurang nyaman di karenakan tempat parkir yang kurang luas, hal ini tentu saja menyulitkan masyarakat yang datang berobat, karena masyarakat yang datang harus memarkir kendaraan agak jauh dari lokasi puskesmas, seperti yang di ungkapkan oleh informan bapak Y Irwan, yang mengatakan bahwa :

*“sulit sekali kalau parkir kendaraan apalagi kalau banyak pasien yang datang, harus di parkir agak jauh dari lokasi puskesmas, belum lagi kalau hari pasar jalanan akan sangat macet di depan puskesmas”.*

Menurut hasil pengamatan peneliti, hal ini di sebabkan karena masih belum tersedianya lahan parkir yang layak bagi pasien. Setiap masyarakat yang datang harus memarkir kendaraan di pinggir jalan depan puskesmas sehingga kendaraan terkesan berserakan tidak teratur, kalau hari pasar tentu akan membuat kemacetan di karenakan kendaraan yang parkir di depan puskesmas.

b. Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas

Berikut ini adalah tanggapan informan mengenai kerapihan dan kebersihan penampilan petugas di pusat kesehatan masyarakat di kecamatan ranoyapo kabupaten minahasa selatan. Dari hasil wawancara, dapat di ketahui bahwa kerapihan dan kebersihan penampilan petugas di puskesmas ranoyapo telah

dapat di kategorikan rapih dan bersih, hal ini di buktikan karena sebagian besar masyarakat, saat di tanyakan mengenai kerapihan dan kebersihan penampilan petugas menjawab rapih dan bersih, seperti pernyataan ibu F Pangemanan, berikut ini :

*“petugas di puskesmas ini selalu berpakaian rapih dan bersih, juga saya lihat semua memakai seragam dan alat pelindung diri saat ini karena pandemi covid 19, sudah seharusnya agar mereka tidak tertular dan tidak menularkan kepada orang lain”.*

c. Ketersediaan ruang tunggu yang bersih dan nyaman

Hasil wawancara dengan informan ibu F Pangemanan, selaku masyarakat pengguna jasa yang menjadi informan pada penelitian ini mengatakan bahwa :

*“dengan kondisi saat ini (covid 19) saya lihat lingkungan puskesmas sudah lebih bersih di banding dulu (sebelum covid 19) dan cukup nyaman sudah di sediakan tempat duduk berjarak”.*

Demikian pula tanggapan yang sama di sampaikan oleh bapak Y Irwan, selaku masyarakat yang menjadi informan pada penelitian ini mengatakan bahwa :

*“sudah bersih baik di lingkungan puskesmas maupun di dalam puskesmas, hanya saja yang perlu di perhatikan kembali oleh pihak puskesmas yaitu kenyamanan tempat duduk harus di sesuaikan dengan keadaan saat pelayanan pada hari tersebut agar saat penuh tidak ada lagi pasien yang harus berdiri”.*

Pusat kesehatan masyarakat kecamatan ranoyapo kabupaten minahasa selatan, dalam memberikan pelayanan kesehatan tergolong bersih dan cukup nyaman, informan menjawab bahwa pegawai sudah

menyediakan ruang tunggu yang bersih dan nyaman tetapi memang masih kurang memenuhi harapan pasien, harus diberikan fasilitas pendukung yang memadai hal ini tempat duduk harus disesuaikan dengan jumlah pasien yang ada.

d. Ketersediaan ruang dan fasilitas pemeriksaan yang memadai

Dari informasi dan pengamatan yang peneliti peroleh, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan ruangan pemeriksaan di pusat kesehatan masyarakat kecamatan ranoyapo kabupaten minahasa selatan tergolong sudah memadai. Hasil rekapitulasi menunjukkan bahwa masyarakat setuju dan merasa puas dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas ranoyapo. Seperti yang diungkapkan informan sebagai berikut :

*“puskesmas rawat jalan ini memberikan pelayanan setiap hari, tentu dilengkapi dengan ruang pemeriksaan yang diberikan dalam setiap pelayanan tergantung kebutuhan masyarakat pasien yang datang, seperti ruang pelayanan di poli umum, ruang pelayanan poli gigi, ruang pelayanan kesehatan ibu dan anak (kia) keluarga berencana (kb), dan ruang unit gawat darurat (ugd) semua itu didukung dengan fasilitas yang ada disetiap ruangan. Terlebih dari itu jika pasien membutuhkan penanganan yang lebih akan dirujuk ke rumah sakit umum cantia tompaso baru yang memiliki alat yang lebih lengkap.*

Dalam pengamatan peneliti, ketersediaan ruangan dan fasilitas pemeriksaan di pusat kesehatan masyarakat kecamatan ranoyapo kabupaten minahasa selatan, memang ruangan pemeriksaan cukup memadai dengan ukuran yang tidak

terlalu sempit dengan fasilitas pemeriksaan yang ada didalamnya.

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

Kualitas pelayanan (service quality) hamper menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan (sektor privat). Pelayanan yang baik dan sesuai kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (customer satisfaction).

Dalam hal mengembangkan organisasi yang berorientasi kepada konsumen (customer oriented), maka semua kegiatan harus berbasis pada kebutuhan dan keinginan pengguna jasa, sebab kesalahan dalam mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pengguna jasa akan menyebabkan pelayanan menjadi tidak berarti dan sia-sia.

Pemerintah dapat berperan dalam memperbaiki atau memperluas pelayanan kesehatan dengan berbagai cara, antara lain dengan memperluas sistem dan arus informasi sehingga mampu untuk menangkap kecenderungan problem kesehatan dalam masyarakat untuk membangun prioritas kebijakan. Kualitas pelayanan kesehatan di pusat kesehatan masyarakat kecamatan ranoyapo kabupaten minahasa selatan, dapat dilihat dari indikator-indikator sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan

Indikator yang pertama dalam mengukur kualitas pelayanan di pusat kesehatan masyarakat di kecamatan ranoyapo kabupaten minahasa selatan adalah ketepatan waktu pelayanan. Ketepatan waktu

menyangkut sesuai tidaknya suatu pekerjaan diselesaikan dengan waktu yang telah direncanakan sebelumnya. Kegiatan di puskesmas ranoyapo setiap harinya memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat oleh sebab itu dituntut disiplin yang tinggi dari petugas kesehatan agar semua masyarakat boleh mendapat pelayanan kesehatan di puskesmas ranoyapo. Petugas harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan masyarakat. Pegawai pelayanan harus mementingkan keperluan masyarakat diatas kepentingan pribadinya karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan masyarakat harus diprioritaskan oleh pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan di pusat kesehatan masyarakat kecamatan ranoyapo kabupaten minahasa selatan tergolong sudah baik, hal ini dilihat dari pelayanan cepat terhadap pasien sudah di berikan. Namun yang menjadi kendala adalah kehadiran petugas yang sering datang terlambat dan keberadaan petugas medis yang terkadang tidak menyelesaikan waktu pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditentukan. Ditunjukan dengan adanya dokter yang pulang lebih awal sebelum selesai jam pelayanan dengan alasan ada urusan lain. Sebuah pelayanan yang baik akan terlihat dari kepastian waktu pelayanan yang tepat, selain itu pelayanan yang baik juga diindikasikan dengan adanya kedisiplinan dari para petugas dalam memanfaatkan waktu sesuai dengan

jadwal waktu yang telah ditentukan sebelumnya.

## 2. Akurasi Pelayanan

Akurasi yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. Akurasi dalam sebuah pelayanan sangat dibutuhkan oleh pengguna layanan, karena dapat mempengaruhi opini masyarakat tentang pelayanan yang mereka harapkan dengan kenyataan yang mereka terima. Menurut fandy tjiptono (2011:40) akurasi pelayanan yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi. Akurasi sangat terkait erat dengan kehandalan pelayanan yang bebas kesalahan-kesalahan kepada konsumen. Kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kemampuan yang benar, akurat, handal, dimaksudkan sebagai sikap petugas puskesmas ranoyapo yang sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku di pusat kesehatan masyarakat kecamatan ranoyapo kabupaten minahasa selatan.

Dari hasil observasi dan hasil wawancara dapat diketahui dan disimpulkan bahwa akurasi pelayanan yang diberikan petugas pelayanan terutama dokter dan perawat di puskesmas rawat inap ranoyapo sudah tepat, akurat dan bebas dari kesalahan. Hal ini dapat dilihat dari komunikasi yang efektif antara petugas dan pasien pengguna jasa juga kecermatan dan ketelitian dan petugas. Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat. Tepat di sini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.

3. Sopan Santun dan Keramahan

Sopan adalah perilaku atau berperilaku, tindakan yang baik, bijak terhadap orang lain. Santun adalah bersuara atau berbicara dengan lemah lembut terhadap orang lain. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Penjaminan kualitas pelayanan pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara aparat dalam melayani masyarakat secara memuaskan.

Menurut saefullah (1999:9) bahwa "penilaian tentang kualitas pelayanan bukan berdasarkan pengakuan dari yang memberi pelayanan, tetapi diberikan oleh langganan atau pihak yang menerima pelayanan". Sedangkan menurut triguno (1997:78) pelayanan terbaik yaitu melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu. Kesopanan dalam memberikan pelayanan menjadi hal yang penting karena dengan demikian pasien dapat memberikan nilai yang baik kepada petugas.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kesopanan dan keramahan pegawai di pusat kesehatan masyarakat kecamatan ranoyapo kabupaten minahasa selatan sudah baik. Kesopanan dan keramahan petugas puskesmas ranoyapo dilihat dari sikap para petugas yang sopan saat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pasien. Petugas pun bersikap ramah dan selalu tersenyum dan menyapa apabila bertemu dengan pasien. Penilaian publik servis ada

dimasyarakat. Sehingga harus benar-benar profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Dengan demikian pasien akan merasa nyaman atas pelayanan yang diterima.

4. Kemudahan mendapatkan pelayanan

Kemudahan mendapatkan pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya dikantor pelayanan. Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan dengan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi masyarakat agar proses pelayanan lebih cepat. Kemudahan dan kejelasan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing masyarakat merupakan hal yang penting.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan mendapatkan pelayanan di pusat kesehatan masyarakat di kecamatan ranoyapo kabupaten minahasa selatan sudah mudah didapatkan, dapat dilihat dari keterbukaan terhadap segala bentuk pelayanan, prosedur pelayanan dan jam buka pelayanan yang sudah ada dinding informasi puskesmas ranoyapo, juga masyarakat pengguna jasa telah mendapatkan sosialisasi dari pihak puskesmas mengenai program-program yang dicanangkan pemerintah baik pusat maupun daerah. Dengan demikian kepuasan pasien dalam menerima layanan dapat dirasakan langsung.

5. Kenyamanan memperoleh pelayanan lingkungan pelayanan harus tertib,

teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan. Kenyamanan merupakan perasaan puas yang dialami oleh pasien terhadap keadaan lingkungan, fasilitas dan pelayanan yang diberikan. Kenyamanan dapat muncul jika segala sesuatu berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan (nawawi, 2004). Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi masyarakat, selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kenyamanan merupakan faktor penting untuk menarik pasien yang dapat menjamin kelangsungan berobat (imbalo, 2007). Puskesmas ranoyapo sebagai penyedia layanan harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna jasa yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar masyarakat tidak merasa sempit didalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada, apalagi banyak orang yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan dalam memperoleh pelayanan di pusat kesehatan masyarakat di kecamatan ranoyapo kabupaten minahasa selatan tergolong cukup nyaman, dapat dilihat dari kerapihan penampilan petugas, kebersihan lingkungan dan ruangan, dan tersedianya ruang pemeriksaan serta fasilitas yang memadai. Namun yang menjadi kendala puskesmas ranoyapo sebagai penyedia layanan harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna jasa yang datang, dari

menyediakan tempat parkir kendaraan khusus masyarakat yang datang berobat, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada, apalagi banyak orang yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan.

## **Penutup**

### **Kesimpulan**

1. Ketepatan waktu pelayanan  
Ketepatan waktu di pusat kesehatan masyarakat kecamatan ranoyapo kabupaten minahasa selatan masih ada yang dikeluhkan oleh masyarakat, terutama dalam hal kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan.

2. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Ada indikator kenyamanan dalam memperoleh pelayanan di pusat kesehatan masyarakat kecamatan ranoyapo kabupaten minahasa selatan dinilai belum baik, ditemui masih adanya keluhan dari masyarakat, karena tempat parkir yang susah dan fasilitas tempat duduk yang harus disesuaikan dengan jumlah pasien.

### **Saran**

1. Untuk meningkatkan disiplin kerja bawahannya, kepala pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) di kecamatan ranoyapo kabupaten minahasa selatan hendaklah menjalankan fungsinya sebagai motivator dalam meningkatkan semangat pengabdian pegawai terhadap tugasnya, juga perlu dilakukan kerjasama antara puskesmas ranoyapo dengan pemerintah untuk mengadakan perekrutan tenaga ahli kesehatan agar tenaga kerja cukup dan dapat

- memberikan pelayanan dengan lebih cepat.
2. Puskesmas ranoyapo sebaiknya bekerja sama dengan dinas kesehatan kabupaten minahasa selatan untuk melakukan penambahan beberapa fasilitas penunjang seperti tempat duduk yang memadai untuk memberikan kenyamanan kepada pasien di ruang tunggu. Untuk fasilitas lahan parkir, sebaiknya puskesmas ranoyapo menyediakan lahan parkir khusus yang layak, tertata rapih dan menyediakan petugas parkir untuk mengatur dan menjaga keamanan lahan parkir.

#### Daftar Pustaka

- Alamsyah dedi. 2011. *Manajemen pelayanan kesehatan*. Nuha medika : yogyakarta.
- Abidin, zainal. 2010. *Analisis pengaruh keandalan dan etos kerja terhadap pelayanan publik pegawai kantor pelayanan pajak pratama medan kota*. Medan : usu.
- Arief. 2002. *Pemasaran jasa dan kualitas pelayanan*. Malang : bayumedia publishing.
- Dwiyanto, agus dkk, 2002,. *Reformasi tata pemerintahan dan otonomi daerah*. Yogyakarta : pusat studi kependudukan dan kebijakan ugm.
- Dharma, a. 1991. *Manajemen prestasi kerja*. Rajawali, jakarta.
- Donal, 1984 : dalam buku *kualitas pelayanan publik, konsep dimensi indikator dan implementasinya*, karya dr. Hardiyansyah, m,si.
- Entjang. 2002. *Ilmu kesehatan masyarakat*. Bandung : pt. Citra aditya bakti. Cet-xiii.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas pelayanan publik: konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: gava media.
- Kotler, philip. 1994. *Manajemen pemasaran : analisis, perencanaan, implementasi & pengendalian*. Penerbit salemba empat, soehardi, sigit. 2002.
- Lintjan potlak sinambella, dkk. 2007. *Reformasi pelayanan publik teori, kebijakan, implementasi*. Jakarta : bumi aksara.
- Moenir, h.as 2008. *Manajemen pelayanan umum di indonesia*. Jakarta: pt. Bumi aksara.
- Moeleong, lexy j. 1999,. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung : remaja rosada.
- Miles, m. B, huberman, a. M, dan saljana, j. 2014. *Qualitative data analysis, a methods sourcebook, edition 3*. Usa : sage publications. Terjemahan tjetjep rohidi, ui-press.
- Nasution, mn. 2005. *Manajemen pelayanan terpadu edisi kedua*. Jakarta : ghalia indonesia.
- Nazir, mohammad, 1988,. *Metode penelitian deskriptif*. Jakarta : ghalia indonesia.
- Nasution, m.n. 2005 *manajemen mutu terpadu (total quality manajemen)*. Bogor : ghalia indonesia.
- Pamudji s. 1994 : *profesional aparatur negara dalam rangka meningkatkan pelayanan publik*. Jakarta : widyapraja.
- Pasolong harbani. 2010. *Teori administrasi publik*. Bandung : alfabeta.
- Robert. 1996. *Pelayanan publik*, pt. Gramedia pustaka utama.
- Singarimbun, masri dan effendi. 1995. *Metode penelitian syrvey*. Pustaka lp3es. Jakarta.

- Silalahi, ulber. 2009. *Metode penelitian sosial*. Bandung; pt. Refika aditama.
- Tjiptono, fandy. 2008. *Manajemen pelayanan jasa*. Yogyakarta : andi azwar, azrul. 1988. *Pengantar administrasi kesehatan*. Jakarta : pt. Binampa aksara.