

PERANAN APARATUR PEMERINTAHDALAM PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS BAHU KOTA MANADO

Christy Masloman
Very Y. Londa
Rully Mambo

Abstract: The purpose of this research is to know the role of government apparatus in public service at Puskesmas Bahu Manado City. This type of research uses descriptive qualitative analysis technique, that is to know the relationship between government apparatus variable in Puskesmas Bahu Manado City with the quality of public service. This research is kuantitatif because it uses data that require calculation and use kuantitatif analysis to give description about data that have been obtained so that more clearly understood. In this research there are variable x, that is professionalism service officer Puskesmas Bahu. Level accuracy of data and information obtained, the authors assigned the respondents by purposive as many as 30 patients or families of patients who seek treatment at the Puskesmas Bahu Manado City. Referring to the findings in this study, it is necessary to put forward some suggestions as follows: To optimize the performance of health services related to the implementation of the dimensions of public service quality, it is recommended that the management of puskesmas, especially Manado City Health Office encourage efforts to improve and improve service performance health through quality improvement and number of health workers, medical equipment and other supporting facilities.

Keywords: Public role and service

PENDAHULUAN

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur Negara/pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Diharapkan agar pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian layanan, baik berupa barang maupun jasa. Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 mengandung spirit untuk terciptanya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan memberikan peluang bagi pemerintah daerah dalam pemberian dan peningkatan kualitas layanan.

Pelaku pelayanan umum di Indonesia adalah aparatur Negara/pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang di dalamnya terdapat kelompok yang dominant, baik dalam hal peran layanannya maupun dalam hal jumlah layanan yang diberikan oleh

pemerintah untuk memenuhi kepentingan umum (Moenir, 2008). Salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara adalah pelayanan publik. Pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu pilihan strategis untuk mengembangkan pemerintah yang baik (*good governance*) di Indonesia. Hal ini disebabkan karena salah satu tolak ukur penyelenggaraan *good governance* dapat dilihat dari terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan. .

Penyelenggara negara mempunyai peran yang sangat menentukan terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas umum pemerintah, serta membangun tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat tercapai dengan mewujudkan tujuan dan sasaran pembangunan aparatur negara yang berfungsi melayani secara profesional, berdayaguna, produktif, transparan, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme serta mampu melaksanakan maupun mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Dalam konteks penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pengelolaan

pemerintahan menjadi suatu tuntutan utama terhadap peningkatan kinerja pelayanan aparatur negara semakin dirasakan dan penting, karena pelayanan yang baik dan prima akan berdampak pada terwujudnya iklim usaha yang kondusif. Tugas pokok dan fungsi aparatur pemerintah semakin menjadi sorotan masyarakat karena mendapatkan pelayanan yang baik adalah hak masyarakat, sedangkan aparatur berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara prima, dengan prinsip – prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, transparan dan tidak diskriminatif. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien, dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku administrasi publik yang lebih responsive dan mencerminkan kepatutan (*fairness*), keseimbangan etika dan kearifan/*good judgment* (Kasim, 2002). Tuntutan yang gencar dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah merupakan tuntutan yang wajar yang sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan–perubahan yang terarah dengan semakin terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik (Hughes Owen, 1994).

Salah satu bidang atau sektor pelayanan publik adalah pelayanan kesehatan masyarakat melalui Pusat Kesehatan masyarakat (PUSKESMAS), di mana Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) di seluruh wilayah Indonesia.

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten / kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu. Puskesmas berfungsi sebagai : 1). Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan; 2). Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat; 3). Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Namun, sampai sejauh ini, usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan masih belum dapat

memenuhi harapan masyarakat. Banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah melalui Puskesmas milik pemerintah, baik itu dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, lama waktu pelayanan, keterampilan petugas, sarana/fasilitas, serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan.

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. Oleh karena itu, Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya.

Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit–belit akibat birokrasi yang kaku, perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat, juga kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dalam hal ini ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kuantitas dan kualitas pelayanan yang masih sangat rendah.

Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada Puskesmas, di mana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai tambah bagi Puskesmas, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas.

Puskesmas Bahu Kota Manado sebagai obyek penelitian ini adalah salah satu Puskesmas pemerintah di Kota Manado. Untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal yang memuaskan bagi pasien melalui upaya kesehatan perlu adanya pelayanan yang baik yang diberikan oleh aparatur pemerintah/pegawai oleh sebab itu dituntut

kinerja yang tinggi dari pegawai. Kinerja pelayanan pada Puskesmas Bahu masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat karena masih seringnya terdengar keluhan pasien maupun keluarganya dimana masih seringnya pegawai Puskesmas yang lambat dalam memberikan pelayanan, pasien sering menunggu lama untuk mendapatkan giliran dilayani oleh pegawai. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul “Peranan Aparatur pemerintah dalam pelayanan Publik di Puskesmas Bahu Kota Manado”.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Peranan Aparat Pemerintah

Menurut Abu Ahmadi (1982) peran adalah suatu kompleks pengharapan manusia terhadap caranya individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu yang berdasarkan status dan fungsi sosialnya.

Peranan menurut Sedarmayanti (2004 : 3) merupakan sebuah landasan persepsi yang digunakan setiap orang yang berinteraksi dalam suatu kelompok atau organisasi untuk melakukan suatu kegiatan mengenai tugas dan kewajibannya. Dalam kenyataannya, mungkin jelas dan mungkin tidak begitu jelas. Tingkat kejelasan ini akan menentukan pula tingkat kejelasan peranan seseorang.

Lebih jelas, peran menurut Soerjono Soekanto (2002:243), yaitu peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Lebih lanjut, Soekanto (2002), menyebut peran ideal dapat diterjemahkan sebagai peran yang diharapkan dilakukan oleh pemegang peranan tersebut.

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atas pelayanan administrasi yang

disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah baik pusat maupun daerah. Permasalahan umum pelayanan publik antara lain terkait dengan penerapan prinsip-prinsip good governance yang masih lemah seperti masih terbatasnya partisipasi masyarakat, transparansi dan akuntabilitas, baik dalam proses perencanaan, pelaksanaan atau penyelenggaraan pelayanan maupun evaluasinya.

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Sianipar (2002 : 4) mengemukakan pengertian pelayanan sebagai berikut : Cara melayani, menyiapkan atau menjamin keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni atau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya. Menurut The Liang Gie (1997 : 23) yang mendefinisikan pelayanan bagi masyarakat atau kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

Pengertian pelayanan secara terinci dikemukakan oleh Gronroos (dalam Ratminto dan Winarsih, 2005:3) yaitu : Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan adalah : Segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kegiatan pelayanan dalam suatu organisasi memiliki peran penting dan strategi, terutama bagi organisasi yang berorientasi pada pelayanan jasa. Hal ini sejalan dengan pengertian pelayanan yang dikemukakan oleh Moenir (2008 : 12) bahwa “Pelayanan adalah setiap kegiatan oleh pihak lain yang ditujukan untuk memenuhi kepentingan orang banyak, pelayanan ini sifatnya selalu kolektif, sebab pelayanan kepentingan itu masih termasuk dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur termasuk dalam pengertian pelayanan”.

Sementara itu, Sinambela (2008 : 5) memberikan pengertian Pelayanan Publik sebagai berikut : Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Adapun pengertian Pelayanan Publik menurut Kurniawan dan Najih (2008 : 4) adalah “Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang ditetapkan”.

Menurut Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah: 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.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan teknik analisis kualitatif deskriptif, yaitu untuk mengetahui hubungan antar variabel aparatur pemerintah di Puskesmas Bahu Kota Manado dengan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bersifat kuantitatif karena menggunakan data yang memerlukan perhitungan dan menggunakan analisis kuantitatif untuk memberikan gambaran tentang data-data yang telah diperoleh sehingga dapat lebih jelas dipahami. Pada penelitian ini terdapat variable x , yaitu profesionalisme pelayanan petugas Puskesmas Bahu.

Waktu dan Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Bahu. Penelitian ini dilaksanakan 2- 3 minggu.

Populasi dan Sampel

Tingkat keakuratan data dan informasi yang diperoleh, maka penulis menetapkan responden secara purposive sebanyak 30 orang pasien atau keluarga pasien yang berobat di Puskesmas Bahu Kota Manado Riduwan (66 :2013) mengungkapkan bahwa populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah seluruh pengunjung di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Bahu Kota Manado. Roscoe (1982) menyatakan bahwa ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 subjek adalah tepat untuk kebanyakan penelitian. Untuk itu, dalam penelitian ini diketahui 30 pasien dan keluarga pasien sebagai responden yang akan diambil sebagai sampel penelitian.

Definisi Operasional

Dalam penelitian Pasuraman *et al.* (Bustami, 2011), terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan

relatifnya yang disebut dengan *Servqual* (*Service Quality*). Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Keandalan (*reliability*)
- b. Empati (*empathy*)
- c. Jaminan (*assurance*)
- d. Daya tanggap (*responsiveness*)
- e. Bukti fisik (*tangible*)

Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang dikumpulkan yaitu data primer dan data sekunder yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari pegawai, sedangkan untuk data sekunder diperoleh melalui data yang telah diteliti dan dikumpulkan oleh pihak lain dalam bentuk data statistik, yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Kuesioner dilakukan dengan memberikan daftar sejumlah pertanyaan kepada responden dengan harapan responden memberikan respon terhadap pertanyaan yang ada di dalam kuesioner.

2. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pencarian informasi dari buku-buku dan sumber lain yang terkait dengan masalah dalam penelitian.

3. Wawancara

Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau self-report, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi (Sugiyono, 134:2004).

Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Metode analisis deskriptif persentase. Metode ini digunakan untuk mengkaji variabel yang ada pada penelitian yaitu pelayanan aparatur Negara (X) di Puskesmas Bahu Kota Manado. Deskriptif persentase ini diolah dengan cara frekuensi dibagi dengan jumlah responden

dikali 100 persen, seperti dikemukakan Sudjana (2001: 129) adalah sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

Keterangan :

- P : Persentase
f : Frekuensi
n : Jumlah responde
100% : Bilangan tetap

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data dan Pembahasan

Kepuasan masyarakat, termasuk kepuasan pasien dan keluarganya terhadap layanan kesehatan sebagai implementasi dari peranan aparatur atau petugas kesehatan, khususnya di Puskesmas Bahu Kota Manado hanya dapat dipenuhi oleh pelayanan yang berkualitas. Menurut Tjiptono (1996 : 54) bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pasien dan keluarganya terhadap kualitas pelayanan public, khususnya pelayanan kesehatan ditentukan oleh tingkat kesesuaian antara kinerja (pelaksanaan pelayanan) dengan tingkat kepentingan (harapan) pasien, di mana baik kinerja pelayanan maupun harapan pasien, menggunakan 5 dimensi utama dari kualitas pelayanan publik, yaitu keandalan (*realibility*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*), empati (*emphat*) dan berwujud (*tangigless*). Masing-masing dimensi tersebut lebih dioperasionalkan lagi melalui indikator-indikator sebagaimana tampak pada Tabel operasionalisasi variabel.

1. Tingkat Kesesuaian Antara Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Dimensi Keandalan

Kualitas pelayanan publik sebagai wujud dari implementasi kebijakan antara lain ditentukan oleh sejauhmana kemampuan pelayan atau pegawai untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya (keandalan). Dimensi keandalan memiliki 4 (empat) indikator, yaitu :

- 1) Kecepatan prosedur penerimaan pasien.

- 2) Keberadaan dan kesiapan petugas di ruang kerja
- 3) Ketepatan waktu petugas memberikan layanan
- 4) Ketepatan menyelesaikan layanan kesehatan sesuai waktu yang telah ditentukan.

Hasil penelitian menunjukkan dari dimensi keandalan telah dapat dilaksanakan dengan baik oleh aparatur pemerintah sebagai petugas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Bahu Manado, di mana pasien dan keluarganya sebagai pengguna jasa layanan kesehatan merasa “puas” terhadap pelaksanaan dimensi ini, di mana rata-rata tingkat kesesuaian yang dicapai sebesar 0,66 atau 66%. Mengingat pencapaian kinerja pelaksanaan pelayanan dimensi ini belum optimal, maka implikasi penting dari hasil penelitian ini adalah perlu dilakukan perbaikan terhadap dimensi ini untuk menghadapi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik, khususnya pelayanan kesehatan yang semakin meningkat dari tahun ke tahun.

2. Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Ketanggapan

Ketanggapan (*responsifitas*) adalah kemampuan untuk membantu pasien dan menyediakan pelayanan kesehatan yang tepat. Dimensi ini dapat dijelaskan melalui 4 indikatornya, yaitu :

1. Kemampuan dan kecepatan menanggapi masalah pasien
2. Ketanggapan terhadap keluhan pasien
3. Ketanggapan terhadap proses permintaan pasien/keluarganya
4. Ketanggapan dalam penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan

Hasil penelitian dari Cepat tanggapnya petugas kesehatan dalam memproses permintaan pasien/keluarganya menyebabkan pasien merasa “cukup puas” terhadap kinerja pelaksanaan indikator ini. Hal ini ditunjukkan melalui bobot pelaksanaan indikator ini sebesar 71 dibandingkan dengan bobot

tingkat kepentingan/harapan, yakni sebesar 127. Dari kedua data tersebut dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian sebesar 0,56 atau 56%. Tingkat kesesuaian ini jika dikonsultasikan dengan kategorisasi tingkat kepuasan pelanggan/pasien pada tabel 4, maka diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 56% atau berada pada kategori “cukup puas”. Artinya bahwa pelanggan/pasien merasa “cukup puas” terhadap layanan kesehatan yang diberikan oleh aparatur pemerintah, khususnya petugas kesehatan pada Puskesmas Bahu Manado yang berkaitan dengan indikator ketanggapan petugas terhadap proses permintaan pasien.

Cepat-tanggapnya petugas kesehatan dalam memproses permintaan pasien/keluarga pasien ada kaitannya atau didukung oleh ketanggapan aparat pemerintah, khususnya petugas kesehatan dalam menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan. Dengan kata lain bahwa kecepatan dalam memproses permintaan pasien tentunya didukung oleh fasilitas pelayanan kesehatan yang tersedia.

3. Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Keyakinan

Keyakinan (*confidence*) adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan *assurance* dari pelanggan. Dimensi ini dapat dijelaskan melalui 4 indikatornya, yaitu :

- a. Sopan santun dan keramahan dalam pelayanan kesehatan kepada pasien
- b. Pengetahuan yang luas, cakap dan terampil dalam memberikan pelayanan kepada pasien
- c. Adanya jaminan terhadap keluhan yang disampaikan pasien kepada petugas kesehatan
- d. Penanganan terhadap semua masalah/penyakit yang diderita pasien sampai tuntas

Dengan adanya kemampuan petugas kesehatan dalam menuntaskan permasalahan atau penyakit yang diderita pasien menyebabkan

pasien/keluarganya merasa “puas” terhadap kinerja pelayanan untuk indikator ini. Hal ini ditunjukkan melalui bobot pelaksanaan indikator ini sebesar 81 dibanding dengan bobot tingkat kepentingan/harapan pasien, yakni sebesar 118. Dari kedua data tersebut dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian diperoleh sebesar 0,686 atau 68,6 %. Tingkat kesesuaian ini jika dikonsultasikan dengan kategorisasi tingkat kepuasan pasien, maka diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 68,6 % berada pada kategori “puas”. Artinya bahwa pasien merasa “puas” terhadap layanan kesehatan yang diberikan oleh aparatur pemerintah, khususnya petugas kesehatan pada Puskesmas Bahu Kota Manado yang berkaitan dengan pelaksanaan indikator 4, dari dimensi Keyakinan, yakni semua masalah/penyakit yang diderita pasien dapat ditanggulangi sampai tuntas.

4. Tingkat Kesesuaian Antara Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien atau keluarga pasien terhadap Dimensi Empati

Kualitas pelayanan publik sebagai wujud dari implementasi peranan Aparatur pemerintah, antara lain ditentukan oleh sejauhmana kemampuan pelayan atau petugas pelayanan kesehatan untuk melaksanakan jasa layanan kesehatan yang dijanjikan dengan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dimensi Empati memiliki 4 (empat) indikator, yaitu :

1. Perhatian dan pelayanan yang tulus kepada pasien
2. Kemampuan berkomunikasi dengan pasien atau keluarga pasien
3. Kemampuan memahami kebutuhan pasien
4. Pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial.

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa secara umum dimensi empati telah dapat dilaksanakan dengan “baik” oleh aparatur pemerintah sebagai petugas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Bahu Manado, di mana pasien dan keluarganya sebagai

pengguna jasa layanan kesehatan merasa “puas” terhadap pelaksanaan dimensi ini, di mana rata-rata tingkat kesesuaian yang dicapai sebesar 0,698 atau 69,8%. Mengingat pencapaian kinerja pelaksanaan pelayanan dimensi ini belum optimal, maka implikasi penting dari hasil penelitian ini adalah perlu dilakukan perbaikan terhadap dimensi ini untuk menghadapi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik, khususnya pelayanan kesehatan yang semakin meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini ditegaskan oleh Kepala Puskesmas Bahu Kota Manado, bahwa “sebagai aparatur pemerintah yang menjalankan tugas pelayanan kesehatan diharuskan untuk mengedepankan kepentingan bersama (umum) dengan memberikan pelayanan secara adil tanpa membedakan latar belakang status sosial-ekonomi pasien itu sendiri” (Hasil wawancara).

5. Tingkat Kesesuaian Antara Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien atau keluarga pasien terhadap Dimensi Berwujud

Kualitas pelayanan publik sebagai wujud dari implementasi peranan Aparatur pemerintah, antara lain ditentukan oleh sejauhmana kemampuan pelayan atau petugas pelayanan kesehatan untuk melaksanakan jasa layanan kesehatan yang dijanjikan dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan dan media komunikasi. Dimensi Berwujud (*tangibles*) memiliki 4 (empat) indikator, yaitu :

1. Kejujuran dalam pemberian informasi tentang status kesehatan pasien.
2. Ketersediaan dan kondisi fasilitas fisik, seperti ruang tunggu, ruang rawat inap ruang laboratorium, ruang pemeriksaan, AC dan WC.
3. Ketersediaan dan kondisi peralatan kesehatan, peralatan mata, gigi dll.
4. Ketersediaan dan kondisi media komunikasi

Hasil penelitian dapat dikatakan bahwa dimensi Berwujud telah dapat dilaksanakan

dengan “baik” oleh aparaturnya pemerintah sebagai petugas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Bahu Kota Manado, di mana pasien dan keluarganya sebagai pengguna jasa layanan kesehatan merasa “puas” terhadap pelaksanaan dimensi ini dengan rata-rata tingkat kesesuaian yang dicapai sebesar 0,77 atau 77%. Mengingat pencapaian kinerja pelaksanaan pelayanan dari dimensi ini belum optimal, maka implikasi penting dari hasil penelitian ini adalah perlu dilakukan pembenahan terhadap dimensi ini untuk menghadapi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik, khususnya pelayanan kesehatan. Hal ini ditegaskan oleh Kepala Puskesmas Bahu Kota Manado, bahwa “Sebagai salah satu institusi yang bergerak dibidang kesehatan masyarakat, Puskesmas perlu menyediakan peralatan dan fasilitas pelayanan yang memadai, seperti ruang tunggu, ruang perawatan, ruang rawat inap, yang dilengkapi dengan peralatan pendingin (AC) dan WC yang representatif serta peralatan yang memadai, sehingga dapat memenuhi tuntutan pelayanan kesehatan bagi pasien secara optimal, yang pada gilirannya akan menjadikan pasien dan keluarganya merasa puas akan jasa layanan kesehatan yang mereka terima” (Hasil wawancara).

Dalam pelayanan aparaturnya pemerintah, rasa puas masyarakat atau pasien terpenuhi bila apa yang diberikan oleh aparaturnya pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dengan memperhatikan kualitas dan kuantitas pelayanan itu diberikan serta biaya yang relatif terjangkau dan mutu pelayanan yang baik.

Pelayanan yang memuaskan sangat dibutuhkan oleh masyarakat khususnya pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado, mengingat pasien yang mempunyai keinginan yang selalu ingin dipenuhi dan dipuaskan, dalam hal ini mereka ingin diperlakukan secara profesional serta memperoleh pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan. Tantangan utama yang dihadapi Puskesmas Bahu adalah bagaimana memadukan kualitas pelayanan yang prima

dengan apa yang diharapkan oleh pasien untuk mewujudkannya maka kinerja aparaturnya pemerintah atau petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Bahu harus ditingkatkan.

Dalam melaksanakan pelayanan yang memuaskan, tentunya tak terlepas dari sikap dalam menghadapi pelanggan atau pasien sebagai *contact personal*. Hal ini merupakan aspek yang penting dalam menentukan kualitas dalam pemberian pelayanan kesehatan. Untuk mencapai hal tersebut, maka performance atau penampilan yang baik dan rapi turut mendukung dengan sikap ramah, memperlihatkan gairah kerja, sikap siap melayani, tenang dalam bekerja, mengetahui dengan baik pekerjaannya, baik yang berhubungan dengan tugas unitnya maupun unit lain, mampu berkomunikasi dengan baik dan mampu menangani keluhan pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil-hasil analisis data sebagaimana telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Aparatur pemerintah, khususnya para petugas kesehatan di Puskesmas Bahu Kota Manado cukup berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.
2. Pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya pemerintah, khususnya petugas kesehatan di Puskesmas bahu Kota Manado. Kepuasan pasien berkaitan dengan pelaksanaan dimensi-dimensi keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud, walaupun belum optimal.

Saran

Mengacu pada hasil temuan dalam penelitian ini, maka perlu dikemukakan beberapa saran sebagai berikut : Untuk mengoptimalkan kinerja pelayanan kesehatan berkaitan dengan pelaksanaan dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik, maka

disarankan agar pihak manajemen puskesmas, terutama Dinas Kesehatan Kota Manado mendorong upaya perbaikan dan pembenahan kinerja pelayanan kesehatan melalui peningkatan mutu dan jumlah petugas kesehatan, peralatan medis dan sarana penunjang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Hughes, Owen E. 1994, *Public Management and Administration: An Introduction*, St. Martin's Press, New York.
- Kasim, Azhar, 2002, *Etika Dalam Administrasi Publi : Salah Satu Strategi Utama Untuk Memerangi KKN*, Jurnal Bisnis dan Birokrasi, FISIP UI, Nomor : 02. Vol. X/Mei 2002, Jakarta.
- Kurniawan, J. Luthfi dan Mokhammad Najih. 2008, *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*, Malang : In.Trans.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sianipar, J.P.G., *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono.2005, *Metode Penelitian Administrasi*, Lfabeta, Bandung.