

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS  
MANGANITU KECAMATAN MANGANITU KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE**

**WIWIN JUNITAVIA DAME**

**JOHNNY POSUMAH**

**NOVIE R. A PALAR**

**Abstract**

Seluruh kepentingan publik harus di laksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggaran pelayanan atau disebut penyelenggara negara korporasi Lembaga Independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Dasar untuk kegiatan kegiatan pelayanan pada Masyarakat. Salah satu pelayanan yang dilakukan pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan. Maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Kesehatan di Kecamatan Manganitu kabupaten kepulauan Sangihe, karena itu agar penelitian ini dapat mengetahui secara jelas terkait terkait tujuan penelitian ini, maka penulis memilih untuk menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan menggunakan pendekatan kualitatif maka penulis mempunyai kesempatan untuk lebih dekat dengan objek penelitian. Sehingga dapat meperkaya ilmu dan memepedalam kajian dalam penelitian yang penulis lakukan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata- kata tertulis maupun lisan. Pendekatan dalam metode analisis ini adalah dengan menggunakan analisis interaktif, Hasil penelitian disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi penggunaan Jamkesmas sejauh ini sudah Membaik dapat dilihat dari dimensi kompetensi teknik dalam pelayanan kesehatan Jamkesmas sudah bail, dimensi ini ditunjukkan dengan selalu siapnya dokter dan kecakapan petugas puskesmas Manganitu dalam menangani pasien jamkesmas.

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

**PENDAHULUAN**

Undang – Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggaran Negara Penyelenggara pelayanan atau yang disebut penyelenggara adalah setiap instansi penyelenggara negara korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang - undang untuk kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan pelaksana pelayanan atau yang disebut dengan pelaksana adalah pejabat pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan untuk masyarakat.

Salah satu pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah

pemenuhan kebutuhan kesehatan. Berdasarkan Undang - Undang Nomor 75 Tahun 2014 tentang Kesehatan menyebutkan bahwa pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) sebagai salah satu jenis fasilitas kesehatan tingkat pertama yang memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan nasional khususnya sub sistem upaya kesehatan. Bahwa penyelenggara pusat kesehatan masyarakat perlu ditata ulang untuk meningkatkan aksebilitas, keterjangkauan dan kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan derajat masyarkat serta menyukkseskan progam jaminan sosial.

Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan primer merupakan salah satu pelayanan terdepan pemerintah kabupaten/kota. Dalam Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2004 tentang Kebijakan Dasar Puskesmas disebutkan bahwa

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas terdiri dari dua yaitu pemeriksaan kesehatan yang

meliputi pengobatan, upaya pencegahan, peningkatan kesehatan, dan pemulihan kesehatan sedangkan yang kedua adalah mengenai pelayanan administrasi meliputi pembuatan surat keterangan berbadan sehat, pembayaran, surat rujukan serta surat - surat lainnya.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Goetsch dan Davis (Tjiptono, Diana" 2003:4) menyebutkan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Kadir (2001:19), menyatakan bahwa kualitas adalah tujuan yang sulit dipahami karena harapan para konsumen akan selalu berubah. Setiap standar baru ditemukan, maka konsumen akan menuntut lebih untuk mendapatkan standar baru lain yang lebih baru dan lebih baik. Menurut Gerson (2004:45), kualitas adalah apapun yang dianggap pelanggan mutu.

### **Pengertian Pelayanan**

Kasmir (2005:15) mengatakan bahwa pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Sutopo dan Suryanto (2003), pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Menurut Sedarmayanti (2012) adalah berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan masyarakat dalam segala bidang kegiatan, pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dari administrasi negara.

### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan menurut Gasperz berarti (Sedarmayanti, 2014:275) sebagai berikut:

- a. Terdiri dari sejumlah keistimewaan produk baik langsung maupun atraktif yang mernenuhi keinginan pelanggan dan memberi kepuasan atas penggunaan produk itu.

### **Pengertian Kualitas**

- b. Kualitas terdiri dari sesuatu yang bebas kekurangan/ kerusakan

Menurut Kotler dan Keller (2007:25) menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaiar menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Kualitas pelayanan

### **Kualitas Pelayanan Kesehatan**

Menurut Robert dan Prevest dalam Lupiyoadi (2001), kualitas pelayanan kesehatan bersifat multi dimensi. Ditinjau dari pemakai jasa pelayanan kesehatan (health consumer) maka pengertian kualitas pelayanan lebih terkait pada ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi antara petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahtamahan petugas dalam melayani pasien, kerendahan hati dan kesungguhan. Ditinjau dari penyelenggara pelayanan kesehatan (healthprovider) maka kualitas pelayanan lebih terkait pada kesesuaian maka kualitas pelayanan lebih terkait pada kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi kedokteran mutakhir. Hal ini terkait pula dengan otonomi yang dimiliki oleh masing-masing profesi dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien.

### **Kualitas Pelayanan Puskesmas**

Pengertian pelayanan yang dimaksud disini adalah, kualitas pelayanan kesehatan yang

berhubungan erat dengan kepuasan pengguna pelayanan atau pasien. Suatu pelayanan dikatakan baik atau buruk tergantung pada tingkat kepuasan pengguna layanan yang didasarkan pada kualitas pelayanan itu sendiri.

Puskesmas dan Rumah Sakit pada masa lalu berbeda dengan yang sekarang. Dulu, Puskesmas dan Rumah Sakit lebih condong ke kepentingan sosial daripada bisnis. Sekarang, sesuai dengan perkembangan zaman semakin banyak Puskesmas dan Rumah Sakit yang dikelola pihak swasta dan mereka mengharapkan pemasukan keuangan yang sesuai untuk menutupi biaya operasional dan modal

## **PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Pasien sebagai sasaran utama jasa pelayanan yang diberikan oleh instansi kesehatan dalam hal ini puskesmas, maka ia akan menjadi faktor penentu atas keberhasilan pemberian

### **1. Kompetensi Teknik**

Dalam pelayanan kesehatan sangatlah penting adanya kompetensi teknik dari pegawai Puskesmas atau pemberi layanan, sehingga setiap pasien dapat ditangani secara baik dan profesional. Kompetensi pegawai terkait dengan kemampuan pegawai dalam menangani pasien.

### **2. Keterjangkauan atau Akses**

### **3. Efektivitas**

Efektivitas kerja Puskesmas sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja di dalamnya. Sangat sulit untuk mengukur efektivitas kerja, karena penilaiannya sangat subjektif dan sangat

### **5. Kesiambungan Layanan**

Kesiambungan layanan berarti pasien adalah menerima pelayanan yang lengkap yang

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

penyediaan fasilitas Rumah Sakit. Dengan pengelolaan yang lebih profesional, tidak berarti Puskesmas dan Rumah Sakit sama sekali kehilangan sifat sosialnya.

Pada dasarnya sistem di Puskesmas atau Rumah Sakit dapat dibagi menjadi dua bagian besar yaitu : operasional dan manajerial. Sistem manajerial berarti mengelola Puskesmas atau Rumah Sakit melalui sistem Administrasi . Dalam sistem ini para petugas yang terlibat didalamnya dapat berhubungan dengan langsung maupun tidak langsung dengan pasien ataupun pengunjung Puskesmas, sementara dalam sistem operasional sebagian besar tugasnya langsung berhubungan dengan pasien

jasA layanan kesehatan di puskesmas, untuk itu dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan pada masyarakat maka peneliti mengukurnya dari 5 dimensi sebagai berikut :

Dimensi pelayanan yang kedua yaitu keterjangkauan atau akses terhadap layanan, yang dimaksudkan bahwa pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien itu tidak mengalami hambatan dari sisi geografis, ekonomi, budaya organisasi atau hambatan lain yang menjadi kendala bagi pasien dalam beroba

tergantung pada orang yang menerima pelayanan tersebut. Pelayanan yang efektif.

### **4. Efisiensi**

Efisiensi artinya memanfaatkan yang ada dengan sebaik-baiknya sehingga pelayanan yang diberikan bisa mencapai tujuan dan kepuasan pasien dapat tercapai. Sumber daya kesehatan sangat terbatas.

dibutuhkan termasuk rujukan tanpa interupsi dan jika diperlukan, berhenti, atau mengulangi prosedur dan terapi yang tidak perlu.

Puskesmas Manganitu telah memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien Jamkesmas. Kualitas pelayanan yang

diberikan Puskesmas Manganitu dapat dilihat dari beberapa hal yang menunjukkan kepuasan pasien Jamkesmas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Manganitu khususnya pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan yang memenuhi standar mutu kualitas pelayanan adalah pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan harapan pasien atau masyarakat yang memanfaatkan pelayanan tersebut sehingga menimbulkan rasa puas bagi pasien atau masyarakat.

### Saran

Berdasarkan pengamatan yang secara langsung dilakukan oleh peneliti di

Puskesmas Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe, penulis dapat memberi saran yang mungkin berguna bagi Puskesmas Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe yaitu dengan melihat pelayanan yang sudah berjalan dengan baik. Puskesmas harus lebih memperbanyak kamar-kamar perawatan untuk pasien rawat inap, dan penambahan prasarana pendukung lainnya, seperti memperluas tempat parkir, peneras suara, kipas angin di ruang tunggu atau pemberian AC. Sehingga dengan penambahan prasarana tersebut dapat lebih membuat pelayanan yang diberikan Puskesmas benar-benar bisa membantu pasien Jamkesmas secara fisik dan memperbaiki pelayanan secara administrasi

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek'* Jakarta: Rineka Cipta
- Aviliani dan Wilfridus. 2002. *Membangun Kepuasan Melalui Kualitas Layanan'* Majalah Usahawan, No. 05 TH XXVI Mei Baloglu, seyhmus, 2002 *Dimensions Of Customer Loyalty.* Jakarta: Bumi Aksara
- Barata, A. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima.* Jakarta : Elex Media Komputindo
- Evans dan Lindsay. 2000. *Membangun Kepuasan* Jakarta: Rineka Cipta
- Gerson, R. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan'* Jakarta: PPM
- J, Supranto. 2006. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar.* Jakarta: Rineka Cipta
- Kadir, A. 2001. *Dasar Pemograman Web Dinamis menggunakan PHP.* Yogyakarta : CV Andi Offset
- Kasmir. 2005. *Etiko Customer Service.* Jakarta : PT. Raja grafindo Persada
- Kotler dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid I dan II.* Jakarta : PT. Indeks
- Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik.* Yogyakarta : Pembaharuan
- Lovelock, c. 2001. *service Marketing, People, Technolgt, strategL* New Jersey: Prentice Hall UPPER Sadle River
- Pasolong, H. 2013. *Metode Penelitian Adminitansi Publik Bandung:* Alfabeta
- Ratminto, winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan- Yogyakarta: Pustaka Pelajar'*
- Sedarmayanti. 2009. *APU Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi dan kepemimpinan masa depan Bandung:* PT Refika Aditama
- Sedarmayanti. 2014. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan organisasi.* Bandung: PT Refika Aditama.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Good Governance dan Good Corporate Governance'* Bandung: Mandar Maju
- Sinambela. 2010 *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta : Aksara
- \_\_\_\_\_. L.P, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori' Kebijakan*

dan Implementasi. Jakarta: Bumi  
Aksara