

Analisis Manajemen Pelayanan Publik Pada Puskesmas Sindangkerta

Dede Siti Nurkhadijah
Universitas Teknologi Digital

Hamdan
Universitas Teknologi Digital, hamdan@digitechuniversity.ac.id

Abstrak

Berdasarkan survei Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan.

Tujuan Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pelayanan Puskesmas Sindangkerta.

Temuan Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang mencoba mengkarakterisasi suatu kejadian yang terjadi di lapangan dengan fakta yang terjadi di lapangan. Metode observasi, wawancara, dan dokumentasi digunakan sebagai strategi pengumpulan data. Selain kepala administrasi dan petugas registrasi Puskesmas Sindangkerta, tiga warga masyarakat juga berperan sebagai informan pendukung penelitian.

Implikasi penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik Puskesmas Sindangkerta mempunyai kualitas yang rendah dalam dua hal: (1) nyata (bukti) karena kurangnya instrumen yang berfungsi dalam proses pelayanan; dan (2) handal (staf belum mahir menggunakan alat bantu). (3) Petugas telah menjawab seluruh pengguna jasa dalam hal tanggap; (4) Dimensi jaminan (garansi) mengenai ketepatan waktu, biaya, dan legalitas pelayanan; (5) Dimensi empati (empathy) mengenai kurangnya keramahan pegawai dalam melayani masyarakat.

Tipe Penelitian Studi Empiris

Kata Kunci : Pelayanan Puskesmas, Kualitas pelayanan Publik, Manajemen Pelayanan Publik

I. Pendahuluan

Sebagian besar pemberian bantuan komprehensif dan terpadu kepada mereka yang membutuhkan disediakan oleh Puskesmas, sebuah unit layanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan kesehatan masyarakat di wilayah pelayanan Puskesmas merupakan tugas dan tanggung jawabnya. Seluruh pihak yang terlibat di Puskesmas terdorong oleh pentingnya peran puskesmas dalam pelayanan kesehatan masyarakat untuk terus meningkatkan kinerja dan tingkat pelayanan profesionalnya. Dalam sebuah organisasi khususnya di Puskesmas Kecamatan Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat, sumber daya manusia merupakan salah satu komponen kunci yang benar-benar menunjang terselenggaranya pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat. Setiap orang berhak atas kesehatan, yang merupakan bagian terpenting dalam hidup manusia. Seseorang dapat melakukan banyak hal dalam hidupnya ketika dia sehat. Namun, kesehatan tidak muncul dalam semalam. Untuk menjaga tubuh tetap sehat setiap saat, diperlukan berbagai tindakan. Oleh karena itu, kesehatan manusia harus menjadi kebutuhan mendasar. Setiap warga negara harus menerima pelayanan kesehatan yang baik sesuai dengan kebutuhan masing-masing, dan ini adalah tanggung jawab pemerintah (UU RI No 44,2009).

Langkah pertama yang paling penting untuk menjadikan perusahaan Indonesia lebih kompetitif di sektor kesehatan adalah dengan meningkatkan standar layanan kesehatan yang diberikan. Konsumen layanan kesehatan publik dan komersial meminta layanan berkualitas lebih tinggi, sesuai dengan perkembangan terkini. Kritik masyarakat yang semakin meningkat terhadap layanan kesehatan dan tuntutan keselamatannya tidak dapat disangkal saat ini. Sejumlah data menunjukkan bahwa sistem layanan kesehatan di Indonesia mempunyai kelemahan yang serius. Komponen komunikasi yang paling banyak menimbulkan kesalahan dalam penerapan keselamatan pasien oleh perawat adalah kesalahan identitas pasien yang masih sering terjadi. Hal ini disebabkan oleh tidak adanya sistem pengendalian mutu yang paling efektif (Widiasari, dkk 2019).

Sejumlah permasalahan yang dapat mengganggu kinerja pegawai Puskesmas Kecamatan Sindangkerta di Kabupaten Bandung Barat, Provinsi Jawa Barat, ditemukan peneliti berdasarkan temuan survei yang mereka lakukan, yang selanjutnya diperkuat berdasarkan informasi wawancara pegawai. Permasalahan yang berkembang adalah, Pertama, sikap pegawai menunjukkan masih adanya masyarakat yang kurang disiplin dalam bekerja. Misalnya saja, meskipun ada peraturan yang mengharuskan pekerja untuk melapor sesuai jam operasional, masih ada pekerja yang datang terlambat karena jarak dari rumah ke pusat kesehatan yang jauh. Pelanggan mungkin merasa tidak diperhatikan meskipun mereka sakit jika seorang karyawan menunjukkan sikap dingin terhadap mereka, yang merupakan alasan kedua. Jika pekerja tersebut diperlukan untuk pekerjaan atau penugasan, hal ini tentu akan menyulitkan anggota staf lain dan manajer mereka.

II. Kajian Teori

Seorang pelanggan dapat memberikan evaluasi yang tidak memihak terhadap kualitas suatu layanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu cara untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam menjamin kebahagiaan pelanggannya. Menurut Tjiptono (2005) dan Lupiyoadi (2001), kualitas pelayanan adalah keseluruhan kualitas suatu barang atau jasa yang berkaitan dengan kapasitasnya untuk memuaskan permintaan eksplisit atau implisit, dengan fokus pada pemenuhan harapan pelanggan untuk mencapai kegunaan. Menurut Sumarsono (2003), organisasi jasa dituntut untuk menjamin kepuasan klien sebagai bagian dari upayanya untuk memberikan kepuasan kepada mereka. Kesenjangan dalam harapan konsumen dan persepsi manajemen, dalam persepsi manajemen dan kualitas layanan, dalam pemberian layanan dengan komunikasi eksternal, dalam kualitas layanan dan komunikasi eksternal, dan dalam kesenjangan layanan yang dialami/dirasakan dengan layanan yang diharapkan adalah beberapa di antara banyak kesenjangan yang dapat terjadi, namun demikian, timbul dan mengakibatkan kegagalan dalam penjualan jasa atau jasa (Ida, 2020). Mengatakan bahwa kapasitas organisasi untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan merupakan ukuran kualitas layanan jelas tidak sejalan dengan hal ini. Sebagaimana dinyatakan oleh Payne (2005), kualitas layanan yang dirasakan adalah metrik kinerja.

Menurut Tjiptono (2011), pelayanan adalah suatu proses yang terdiri dari sejumlah aktivitas tidak berwujud (intangibile) yang biasanya (walaupun tidak selalu) terjadi dalam interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan, sumber daya berwujud, barang, atau sistem yang ditawarkan oleh layanan. penyedia sebagai jawaban atas permasalahan pelanggan. Dalam menawarkan jasa yang benar-benar tentang pemasaran dengan kualitas pelayanan, maka gagasan tentang kualitas pelayanan pada hakikatnya merupakan standar mutu yang perlu dipahami. Ini lebih dari sekedar cerita yang dibuat-buat. Hal ini sesuai dengan temuan Yong dan Loh (2003) yang mengatakan bahwa agar suatu layanan dianggap sesuai dengan peruntukannya, harus sesuai dengan spesifikasi, bebas dari kekurangan, memuaskan pelanggan, memiliki kredibilitas yang tinggi, dan untuk menjadi kebanggaan, harus disesuaikan dengan standar yang sesuai, seperti standar ISO lokal Anda. Tingkat ketidaksesuaian antara harapan konsumen terhadap layanan yang dibutuhkan dan pandangan mereka terhadap layanan aktual yang diperoleh merupakan faktor kunci dalam mengevaluasi gagasan kualitas layanan (Ida, Hayu, 2020).

Para pekerja di puskesmas melakukan kegiatan pelayanan public. Pelayanan publik adalah tindakan, atau serangkaian tindakan, yang dilakukan oleh penyedia layanan publik untuk

memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk atas komoditas, jasa, dan layanan administrasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. (UU Pelayanan Publik 25 Tahun 2009). Segala kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah pusat, instansi pemerintah daerah, dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, secara bersama-sama disebut pelayanan publik, atau pelayanan umum. Berikut ini inti pelayanan publik:

- a) Meningkatkan kualitas dan produktivitas penyelenggaraan pelayanan publik melalui pelaksanaan mandat dan fungsi pemerintah. Agar pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan lebih berhasil dan efisien.
- b) Mendukung inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas sistem dan manajemen pelayanan.
- c) Mendorong pengembangan daya cipta, inisiatif mandiri, dan keterlibatan masyarakat dalam proses pembangunan dan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara luas.

Dalam praktiknya, pelayanan publik berbasis masyarakat dapat dipisahkan menjadi dua kategori besar, menurut Sumaryadi (2010:70–71). Secara khusus, layanan publik seperti pendirian lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, penyediaan pusat kesehatan, transportasi, dan fasilitas lainnya diberikan tanpa mempertimbangkan kebutuhan seseorang, melainkan kebutuhan masyarakat secara keseluruhan. Kedua, kartu izin tinggal dan dokumen lainnya merupakan salah satu layanan yang ditawarkan masyarakat.

Sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kapmen PAN) Nomor 63 Tahun 2003, tujuan utama pelayanan publik secara teori adalah memuaskan masyarakat dengan memberikan kualitas pelayanan yang prima. Hal ini tercermin dalam prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

- a) Kualitas kesederhanaan berkaitan dengan kemudahan penggunaan, pelaksanaan yang mulus, penyelesaian yang cepat, dan sifat metode layanan yang tidak rumit.
- b) Adanya rasa kejelasan dan kepastian terkait protokol atau prosedur, standar pelayanan, keahlian petugas, dan tanggung jawab petugas.
- c) Keamanan, yaitu pemberian pelayanan yang berkaitan dengan petugas, kenyamanan, kemampuan, keamanan pelayanan, dan kepastian hukum dapat terjamin melalui proses dan hasil pelayanan publik.
- d) Transparansi mengenai protokol atau standar bagi departemen atau personel yang bertugas memberikan pelayanan publik, mengenai ketepatan waktu, prediktabilitas biaya, ketepatan, serta fasilitas, mesin, dan sistem.
- e) Efektif dan terjangkau dalam arti memperhatikan persyaratan minimal pengawasan terhadap petugas, biaya pelayanan yang adil, dan pertimbangan terhadap sumber keuangan masyarakat.
- f) Keadilan yang setara dalam arti luas atau jangkauan pelayanan publik, upaya yang dilakukan untuk mencapai keadilan, diperhatikannya kepentingan masyarakat, kesediaan dan ketanggapan pejabat dalam membantu, serta pemerataan.
- g) Kemampuan melaksanakan pelayanan publik secara tepat waktu, yang diukur dari ketepatan jadwal pelayanan, kecepatan pelayanan, realisasi waktu, dan informasi waktu.

Upaya untuk mengintegrasikan kegiatan manajemen ke dalam penyediaan pelayanan publik dikenal dengan istilah manajemen pelayanan publik. Keempat fungsi utama ini yaitu perencanaan, pengorganisasian, mobilisasi, dan pengawasan dimaksudkan untuk memandu petugas dan manajer pelaksana dalam seluruh aktivitas dan proses mereka, memastikan bahwa mereka mematuhi standar organisasi yang telah ditetapkan. Administrasi publik yang dikelola dengan baik diperlukan agar sistem pemerintahan dapat tertib dalam banyak hal. Praktik administrasi publik mendorong penyelenggara negara untuk berinteraksi dengan masyarakat, melaksanakan, mengawasi,

dan menilai kebijakan pelayanan publik; pemerintah daerah diharapkan untuk mengatasi permasalahan ini sesuai dengan praktik administrasi publik. Definisi yang cukup kompleks yang dikemukakan oleh Stoner (1986) menyatakan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap upaya-upaya anggota suatu organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya, untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Walaupun pengertian manajemen pelayanan publik begitu luas, namun tidak dapat dimaknai sama oleh semua orang. Oleh karena itu, agar dapat melaksanakan tugas-tugas organisasi sesuai dengan hasil yang diinginkan, setiap organisasi mempunyai kerangka dasar. Sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan, terdapat pembiayaan, infrastruktur, sumber daya manusia, dan kepemimpinan. Sistem yang ada saat ini sejalan dengan kebutuhan perusahaan, dan masing-masing memiliki posisi seimbang dalam lingkaran manajemen.

Di sektor publik, manajemen pelayanan mengacu pada seluruh penyelenggaraan pengelolaan pelayanan yang dilakukan pemerintah yang dilaksanakan secara operasional oleh instansi pemerintah atau badan hukum lain yang terafiliasi dengan pemerintah sesuai dengan kewenangannya masing-masing. Hal ini mencakup pelayanan langsung dan tidak langsung kepada masyarakat yang dimungkinkan oleh kebijakan tertentu. Aspek-aspek seperti Kebijakan Pelayanan, Infrastruktur, Sistem, dan Profesionalisme Sumber Daya Manusia merupakan persyaratan yang harus dipenuhi oleh unit penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan undang-undang.

III. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik deskriptif dengan analisis data kualitatif, yaitu proses pemecahan masalah yang diteliti melalui observasi dengan mengkarakterisasi keadaan objek penelitian saat ini berdasarkan fakta yang terbukti (Suggiono, 2006:11). Analisis kualitatif, yang melibatkan penyaringan informasi insiden yang sudah ada, adalah metode yang digunakan untuk mengidentifikasi data. Hal ini kemudian dihubungkan dan ditabulasi menggunakan teknik analisis kualitatif dengan metode pengumpulan data yang berasal dari kerja lapangan dan tinjauan literatur.

Menggunakan metodologi kualitatif yang berpusat pada informasi yang dikumpulkan dari catatan lapangan, wawancara, makalah pribadi, catatan nemo, buku, literatur, dan dokumen resmi lainnya. Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran menyeluruh, komprehensif, dan rinci mengenai realitas empiris di balik fenomena tersebut. Untuk mencocokkan kenyataan empiris dengan teori yang sesuai dengan menggunakan metode deskriptif, pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini (Andi, 2023).

Pengelolaan pelayanan Puskesmas Sindangkerta yang terletak di Kecamatan Sindangkerta menjadi sasaran penelitian penelitian ini. Sumber data dipilih tergantung pada jenis data yang dimaksudkan untuk penelitian. Di unit pelayanan kesehatan Puskesmas Sindangkerta, data primer diperoleh melalui wawancara dengan perawat dan pasien. Sementara itu, dokumen terkait penelitian Puskesmas Sindangkerta menyediakan data sekunder. Wawancara, observasi, dan dokumentasi di lokasi penelitian Puskesmas Sindangkerta merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik analisis data triangulasi meliputi reduksi data, penyajian data (penyajian data), dan penarikan kesimpulan (verifikasi) setelah data terkumpul dan diperiksa secara menyeluruh. Kesimpulan tentang temuan penelitian dapat ditarik dengan menafsirkan data yang dianalisis.

IV. Hasil Dan Pembahasan

Hasil

Untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sindangkerta milik pemerintah, digunakan lima kriteria: bukti fisik yang nyata; daya tanggap; jaminan; kepekaan; dan empati. Peneliti juga melihat hal-hal yang menghalangi pelayanan. Upaya yang dilakukan Puskesmas Sindangkerta dalam upaya memberikan pelayanan sesuai dengan dimensi pelayanan tersebut: Dimensi bukti fisik atau nyata Aspek konkrit ini berkaitan dengan perwujudan kualitas pelayanan secara lahiriah, termasuk

kemudahan prosedur permintaan pelayanan, aksesibilitas pelayanan, perlengkapan yang digunakan untuk memperlancar pelayanan, sikap petugas, kenyamanan lokasi, dan kedisiplinan. berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan untuk mengevaluasi Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat ditinjau dari kualitas pelayanan yang diberikan.

Temuan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Sindangkerta menunjukkan bahwa fasilitas tersebut belum mengoptimalkan kenyamanan bagi kliennya. Petugas pendaftaran di pusat tersebut mengkonfirmasi bahwa beberapa pasien masih bingung tentang prosedur pendaftaran, karena fasilitas tersebut saat ini tidak memiliki bagian informasi (Wawancara dilakukan pada tanggal 8 Mei 2024). Salah satu komputer saat ini menampilkan nomor antrian di depan lokasi pelayanan untuk akses permintaan pelayanan di Puskesmas Sindangkerta. Meskipun pasien diharapkan segera menggunakan komputer begitu datang untuk mendapatkan nomor antrian, namun ada pula yang masuk ke ruang pemeriksaan tanpa melakukan hal tersebut. Karena masih banyak pasien yang belum memahami bahwa mereka harus mendapatkan nomor antrian saat datang, petugas registrasi menyatakan bahwa mereka harus melakukannya sebelum melanjutkan ke bagian pemeriksaan (Wawancara dilakukan pada tanggal 8 Mei 2024).

Di Puskesmas Sindangkerta, alat yang digunakan saat ini adalah komputer dan kertas data pasien. Sumber daya Puskesmas meliputi komputer dan catatan data pasien, menurut petugas pendaftaran (Wawancara dilakukan pada tanggal 8 Mei 2024). Salah satu kriteria yang digunakan untuk menilai tingkat pelayanan terkait penggunaan seragam adalah penampilan petugas. Penting untuk melihat seberapa rapi dan rapi pakaiannya. Berdasarkan hasil penelitian dan pernyataan Kepala Tata Usaha Puskesmas Sindangkerta bahwa penggunaan pakaian seragam pada jam kerja sudah ditentukan sesuai aturan, petugas tampil rapi dan terawat serta telah mentaati aturan yang telah ditetapkan dalam tata cara. mereka harus berpakaian (wawancara 23 Januari 2024). Petugas harus menjaga disiplin kerja agar dapat memenuhi tanggung jawabnya dan memberikan proses pemberian layanan yang lancar.

Kepala Tata Usaha Puskesmas menyatakan bahwa meskipun petugas sudah disiplin dalam memberikan pelayanan, namun masih ada beberapa petugas yang datang terlambat karena jarak Puskesmas dengan rumah mereka yang jauh sehingga menyebabkan banyak petugas yang datang terlambat (wawancara , 23 Januari 2024). Hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa pegawai sudah disiplin dalam memberikan pelayanan. Sedangkan pada dimensi Reliability, banyak indikator yang dapat digunakan untuk mengukur keakuratan Puskesmas Sindangkerta terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Indikator-indikator tersebut mencakup adanya standar pelayanan yang jelas, kemahiran petugas dalam menggunakan alat, dan kemampuan menggunakannya secara efektif. pejabat dalam pemberian pelayanan kepada klien. Cara anggota staf menggunakan komputer dan buku arsip untuk mengumpulkan data pasien mencerminkan bias mereka. Sebagaimana disebutkan dalam keterangan petugas pendaftaran (wawancara tanggal 8 Mei 2024) bahwa semua tenaga profesional di bidang jasa akan mampu melakukan hal tersebut jika sumber daya tersedia. Hal ini sesuai dengan pernyataan petugas pendaftaran bahwa, Saya bisa mendaftarkan pasien atau mengarsipkan data pasien, namun untuk mengoperasikan komputer saya hanya bisa melakukan hal-hal dasar saja, karena sudah ada bagian tersendiri. Kemahiran petugas dalam menggunakan alat bantu juga perlu diperhatikan, khususnya dalam proses pelayanan. Hal ini ditunjukkan ketika layanan sedang sibuk dan banyak pengguna layanan yang datang. Bagi pelanggan jasa, keakuratan petugas yang terlibat dalam proses merupakan hal yang krusial. Berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan oleh Kepala Puskesmas Sindangkerta yang melaporkan bahwa keakuratan petugas dalam memberikan pelayanan cukup baik (wawancara tanggal 3 Mei 2024), petugas harus berhati-hati dalam menjalankan tugasnya. dan tanggung jawab guna menciptakan pelayanan yang baik dan menjamin kepuasan pengguna jasa.

Respon yang diperoleh dari pemantauan dimensi daya tanggap Indikator seperti respon terhadap pelanggan yang meminta bantuan, petugas yang memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan hati-hati, serta petugas yang memberikan pelayanan pada waktu yang tepat, semuanya dapat digunakan untuk menilai dimensi daya tanggap kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Sindangkerta. Petugas

Puskesmas Sindangkerta telah membalas pengguna layanan berdasarkan temuan penelitian. Menurut pernyataan pasien (wawancara pada tanggal 1 Mei 2024), petugas di bagian pelayanan memberikan respons yang cukup efektif, meskipun beberapa polisi masih bersikap apatis. Pelayanan yang cepat di Puskesmas dapat diantisipasi. Petugas pendaftaran menyatakan (wawancara pada 8 Mei 2024) bahwa meskipun kami selalu berusaha memberikan layanan dengan cepat, keputusan akhir dalam segala hal diserahkan kepada orang yang melakukan evaluasi. Hal ini berdasarkan temuan penelitian. Ketika layanan ditawarkan dengan cara yang selaras dengan kebutuhan klien, layanan tersebut dikatakan sesuai dan membantu memastikan kepuasan klien (Dalam wawancara pada tanggal 1 Mei 2024), salah satu pasien menyatakan bahwa meskipun petugas Puskesmas Sindangkerta telah bekerja dengan baik dalam memberikan pelayanan, namun ada kalanya hal tersebut memerlukan waktu yang cukup lama karena beban kerja mereka. Terkadang pelayanan yang diberikan Puskesmas Sindangkerta mengalami keterlambatan. Pasien menyatakan bahwa saya telah menunggu sejak jam 9:00 tetapi belum menerima panggilan hingga jam 10:30. Saat saya tanya ke salah satu polisi alasannya, dia menjawab dokternya belum muncul, jadi saya harus menunggu (wawancara 01 Mei 2024).

Kemudian hasil observasi dimensi Assurance (jaminan) Dengan menggunakan ukuran petugas memberikan janji kepastian biaya pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan, maka dimensi jaminan bertujuan untuk mengidentifikasi pelayanan publik di Puskesmas Sindangkerta. 10 pasien pertama yang mengantri akan menerima perhatian tanpa gangguan selama 20 menit, menurut staf layanan di Puskesmas Sindangkerta. Setelah ini terpenuhi, pasien berikutnya dalam antrian akan menerima gilirannya. Kepala Tata Usaha Puskesmas Sindangkerta dalam wawancaranya pada 23 Januari 2024 menyatakan, masyarakat keberatan dengan kenaikan biaya yang terjadi saat ini, namun pihak puskesmas sudah menetapkan besaran biaya layanannya. Akibatnya saya tidak bisa memberikan berapa nominal biaya yang sudah ditentukan pihak puskesmas. Pedoman layanan Puskesmas menjelaskan dengan tepat berapa besar biaya layanan. Menurut petugas pendaftaran, apakah pasien memiliki kartu BPJS atau tidak, akan menentukan pembayaran atau biaya yang harus dilakukan. Pasien yang tidak memiliki kartu BPJS dikenakan biaya yang telah ditetapkan; mereka yang melakukannya dibebaskan dari membayar biaya apa pun. Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada 8 Mei 2024, pasien dengan gejala berat hanya dikenakan setengah tarif standar jika memiliki kartu BPJS, sedangkan yang tidak memiliki kartu BPJS akan dikenakan tarif sesuai standar yang telah ditentukan.

Dan yang terakhir, hasil dari dimensi Empati. Beberapa petugas tidak memperlakukan pengguna jasa dengan baik saat memberikan pelayanan, menurut penelitian yang dilakukan di Puskesmas Sindangkerta. Petugasnya umumnya ramah, namun ada juga yang terlihat apatis, seperti yang dilaporkan pasien (wawancara 01 Mei 2024). Melayani perlu sopan santun juga. Penelitian yang dilakukan pada tanggal 1 Mei 2024 mengungkapkan bahwa pasien yang melaporkan bahwa petugas Puskesmas Sindangkerta sopan dan baik hati, sesuai dengan temuan penelitian. Puskesmas Sindangkerta mempunyai budaya antri karena sistem pelayanan yang ada sudah berbasis nomor. Pasien telah melaporkan bahwa staf memperlakukan mereka dengan adil, tanpa memandang warna kulit, agama, etnis, atau kelas; namun, beberapa pasien, seperti lansia dan penderita penyakit kronis, mungkin menerima perawatan khusus (wawancara pada 01 Mei 2024). Puskesmas Sindangkerta memiliki pendekatan yang penuh hormat terhadap seluruh pengguna layanan, berdasarkan penelitian yang dilakukan. Pasien telah menyatakan bahwa staf memperlakukan mereka dengan hormat, dan saya telah memberikan penjelasan tentang layanan tersebut dan tidak mengabaikan pertanyaan mereka (wawancara pada 01 Mei 2024). Pernyataan pasien bahwa staf memprioritaskan kebutuhannya didukung oleh fakta bahwa staf terus melayani pasien selama istirahat, seperti yang diungkapkan pasien (wawancara pada 1 Mei 2024). Hal ini menandakan Puskesmas Sindangkerta mengutamakan kebutuhan klien dalam memberikan pelayanan.

Pembahasan

Di Puskesmas Sindangkerta, Zeithaml dkk. teori berfungsi sebagai landasan untuk penilaian kualitas layanan. Lima kualitas yaitu gamblang, dapat diandalkan, terjamin, responsif, dan empatik inilah yang menentukan kualitas pelayanan itu. Penjelasan berikut secara efektif merangkum temuan dan pemeriksaan kualitatif setiap aspek kualitas layanan:

Penampilan peralatan, kenyamanan lokasi pelayanan, kesederhanaan prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, dan pemanfaatan alat dalam pelayanan merupakan indikasi yang menunjukkan dimensi nyata (bukti fisik). Serangkaian penyesuaian dan penyempurnaan yang memuaskan harus dilakukan agar dapat menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas masyarakat umum. Meski sudah ada alat berupa komputer untuk mengambil nomor antrian, namun masih banyak masyarakat yang belum paham cara menggunakannya. Indikator tersebut dan indikator lainnya menunjukkan pelayanan Puskesmas Sindangkerta belum memenuhi standar pelayanan. Contoh indikator tersebut antara lain kemudahan proses pelayanan dan masih adanya sebagian masyarakat yang kebingungan dengan alur pendaftaran layanan saat ini. Kualitas yang menentukan kualitas pelayanan publik, seperti aksesibilitas informasi mengenai penggunaan peralatan untuk mengambil nomor antrian, pada dasarnya bertentangan dengan fakta tersebut.

Indikator ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan, standar pelayanan yang tidak ambigu, serta bakat dan pengalaman petugas dalam proses pelayanan semuanya berdampak pada aspek keandalan ini. Mengenai kemahiran petugas terhadap alat pada saat proses pelayanan masih terus berlangsung dalam praktiknya. Masih jarang petugas yang mahir menggunakan alat; mereka adalah spesialis dalam bidang yang mereka lakukan dengan baik dan hanya mengetahui sedikit saja tentang bidang lain. Selain itu, keterbatasan yang dimiliki Puskesmas Sindangkerta antara lain dokter yang selalu datang terlambat sehingga pasien harus menunggu cukup lama.

Ukuran Ketika seorang petugas mampu memberikan layanan yang diperlukan secara tepat waktu, teliti, dan menyeluruh dalam jangka waktu yang ditentukan, maka mereka bersifat responsif. Sejumlah metrik antara lain respon setiap klien dan respon petugas digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan Puskesmas Sindangkerta dalam hal ini. Ketika pelayanan selesai dalam waktu yang telah ditentukan, indikator belum terlaksananya dengan baik adalah masih adanya ketidakpuasan pengguna layanan tertentu dan mengeluhkan keterbatasan waktu dan sumber daya manusia. Pelayanan itu sendiri sangat dipengaruhi oleh kekurangan staf dan buruknya kinerja petugas pelayanan.

Aspek Assurance (jaminan) Kualitas pelayanan publik Puskesmas Sindangkerta dinilai dengan menggunakan beberapa indikator, antara lain pemberian jaminan yang tepat waktu dan terjamin secara hukum oleh petugasnya. Pusat ini telah memenuhi seluruh indikator penilaian. Agar suatu pelayanan publik dapat mencapai standar yang tinggi dalam penyelenggaraan pelayanannya, maka harus mematuhi protokol atau perjanjian yang telah ditetapkan. Puskesmas yang sangat menghimbau agar setiap petugas memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh demi menyenangkan konsumen pelayanan, juga berperan menentukan jaminan suatu pelayanan. Petugas yang mempunyai temperamen positif dan budi pekerti yang baik dalam memberikan pelayanan tentu akan lebih menonjol dibandingkan petugas yang tidak.

Ciri-ciri Empati (empathy) Petugas melayani dengan sikap santun, melayani tanpa membedakan, serta melayani dan menghormati setiap pelanggan merupakan beberapa tanda yang terbukti dapat memuaskan harapan pengguna jasa, menurut penilaian yang digunakan. Akibat petugas tertentu keluar ruangan secara tiba-tiba tanpa memberitahu petugas lainnya, indikasi tidak sesuai keinginan dan harapan pengguna jasa adalah mengutamakan kepentingan konsumen. Karena masih adanya sebagian petugas dinas yang tidak tersenyum atau bahkan terlihat tidak berminat dalam melayani, maka petugas tersebut bersikap dingin terhadap pekerjaannya. Informasi ini bertentangan dengan anggapan umum bahwa agar pengguna layanan merasa diperhatikan dan nyaman menerima layanan yang mereka terima, petugas harus bersikap sopan dan menggunakan bahasa yang pantas.

Berdasarkan temuan tersebut, diketahui bahwa terdapat hal-hal tertentu yang menghambat pemberian layanan. Pelayanan Puskesmas Sindangkerta terhambat oleh beberapa karakteristik prasarana dan sarannya, berdasarkan temuan penelitian sebelumnya. Khusus dari segi sumber daya, prasarana, dan sarana: 1) Ketidaktahuan atau tidak adanya tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya 2) Tidak adanya fasilitas untuk pendaftaran, seperti komputer, yang masih diperlukan untuk

pelayanan dan prosedur pendaftaran 3) Bagian informasi kekurangan staf dan kegagalan sumber daya manusia untuk mencapai kriteria kuantitas dan kualitas layanan masih terjadi. Selain itu, elemen kunci dari layanan pelanggan yang sukses adalah bersikap baik kepada pelanggan. Cara sederhana untuk menunjukkan hal ini adalah dengan menyeringai dan menyapa. Ketika seorang pelanggan menerima sapaan seperti itu, mereka akan merasa diperhatikan, yang kemudian datang dari lubuk hati mereka yang paling dalam. meyakinkan penerima layanan bahwa mereka akan puas dengan penawaran yang diberikan oleh penyedia layanan. Tidak diragukan lagi, bersikap ramah adalah suatu keuntungan; namun, penting juga bagi penyedia layanan untuk membangun hubungan positif dengan pengguna layanan.

V. Penutup

Observasi yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan publik ditinjau dari dimensi nyata (bukti fisik) dapat digunakan untuk menarik kesimpulan tentang Puskesmas Sindangkerta. Karena kurangnya alat dalam proses pelayanan, maka komponen konkrit kualitas pelayanan publik di Puskesmas Sindangkerta dibawah standar. , Karena pemahaman dasar petugas terhadap instrumen yang digunakan dalam proses pelayanan kurang, maka kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Puskesmas Sindangkerta masih belum mencapai tingkat ideal pada dimensi Reliability. Selanjutnya pada dimensi Responsiveness, kualitas pelayanan publik Puskesmas Sindangkerta menunjukkan bahwa penyedia layanan telah memenuhi kebutuhan setiap kliennya. Selain itu, polisi juga telah memberikan pelayanan yang cepat, efisien dan akurat. Selain itu, dari segi jaminan (asuransi), kualitas pelayanan publik yang diberikan di Puskesmas Sindangkerta menunjukkan bahwa penyedia layanan telah memberikan jaminan atas kebenaran, ketepatan waktu, biaya, legalitas, dan efektivitas. Komponen empati berada di urutan terakhir. Dalam melayani masyarakat, pegawai Puskesmas Sindangkerta tidak selalu ramah. Hal ini terlihat pada dimensi empati dalam kualitas pelayanan, dimana petugas pelayanan yang kurang berempati dan tampak tidak berminat memberikan bantuan termasuk yang berkontribusi terhadap rendahnya kualitas pelayanan. Selama memberikan pelayanan, rasa khawatir petugas terlihat berkurang. Selanjutnya, tanpa peringatan dan tanpa memberitahu Anda, seorang petugas servis tiba-tiba keluar dari ruangan.

Standar pelayanan yang tepat harus dipertimbangkan ketika membuat rekomendasi untuk meningkatkan Puskesmas di Sindangkerta. Tata krama petugas dalam berinteraksi dengan masyarakat perlu ditingkatkan agar masyarakat lebih nyaman dan puas. Selain itu, ketepatan waktu dan kepatuhan terhadap jam kerja operasional juga perlu ditingkatkan sehingga dapat meminimalisir waktu tunggu masyarakat. Untuk memastikan pendaftaran yang lancar, perlu diberikan rincian tentang protokol untuk memperoleh nomor antrian, termasuk struktur dan prosedur layanan. Selain itu, perlu adanya peningkatan fasilitas komputer.

Daftar Pustaka

- Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Pada Kelurahan Lubuk Lintang Kecamatan Seluma. (Januari 2023). Jurnal Ekombis Review – Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis.
- Andi ismawati, M. A. (2023, Juni). Pelayanan Publik Di Puskesmas Binuang Kecamatan Binuang Kabupaten Polewali Mandar. Penelitian dan Pengembangan Daerah, 2 No 5. Andi, M. E. (2023, Juni). Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas. Parjhuga, 2 No 5. Basyaria, A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Pauh Kota Padang. Pencerah Publik.Bsyari. (Juni 2023,). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS PAUH KOTA PADANG. Pencerah Publik.
- Gunawan, S. (2022, Seotember). Analisis Manajemen Pelayanan Publik Dalam Pengelolaan Program Kartu Pencari Kerja (AK-1) Di Dinas Ketenaga Kerjaan .
- Hamim. (2020). Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. Jurnal Ilmu Administrasi Publik.

- Ismawaty. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Binuang Kecamatan Binuang Kabupaten Polewali Mandar. jurnal penelitian dan pengembangan daerah.
- Isna, S. (2016). Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).
- Kotler, Philip. PT Indeks Kelompok Gramedia. (2005). Manajemen Pemasaran. jilid 1 dan 2. Jakarta.
- Kusdyana. (Desember 2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
- Leo, A. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Lansia Di Poli Lansia UPTD Puskesmas Emparu kabupaten Sintang. 6 N0 2.
- Maulani., W. (2020, November). Penerapan Electronic Goverment Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik . 5 No 2.
- Mulawarman. (Desember 2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung. jurnal komunikasi dan administrasi publik.
- Nopan, Y. J. (2023, Juli). Impelementasi Hak Dan Kewajiban Hukum Dalam Upaya Kegiatan Penyelenggaraan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentan Pelayanan Rumah Sakit. Journal Ilmu Hukum , 1 No 1.
- Sukatin, N. C. (2022, Juli). Manajemen Pelayanan Publik di Pendidikan Tinggi. 1 No 2.
- Sunarsono, S. (2003). (G. Ilmu, Ed.) Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia.
- Suryantoro, Y. (2020, Desember). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. Baruna Horizon, 3, No 2.
- Widiasari, H. &. (2019). Kepuasan Psien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit. Keperawatan Indoseia, 22 No 1.
- Wihda. (November 2020). PENERAPAN ELECTRONIC GOVERNMENT DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PROGRAM E-HEALTH DI KOTA SURABAYA). As Siyasa.