

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG POLI UMUM
DI PUSKESMAS KECAMATAN SUMBERSARI KABUPATEN JEMBER**

Bagus Tri Laksana

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri
Surabaya bagus.19097@mhs.unesa.ac.id

Meirinawati

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri
Surabaya meirinawati@unesa.ac.id

Abstrak

Pemerintah Indonesia memberikan sebuah jaminan terkait pelayanan publik yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa Pelayanan publik sendiri ialah sebuah kegiatan yang bertujuan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 disebutkan bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat sebagai salah satu dari jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama mempunyai peranan krusial dalam sistem kesehatan nasional, terkhusus subsistem upaya kesehatan. Namun dalam proses pelayanan di Poli Umum Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember masih terdapat kendala yaitu kurang maksimal dalam proses pendaftaran pasien, gedung bagian ruangan poli umum yang kurang luas serta lahan parkir kurang luas dengan jumlah pasien yang datang dipuskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskankualitas pelayanan publik bidang Poli Umum di Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan deskriptif kualitatif. Teori yang digunakan yaitu pengaruh kualitas pelayanan Philip Kotler (2012:284) dengan lima indikator bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). Hasil penelitian ini terlihat jika kualitas pelayanan di Poli Umum Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember memiliki standar pelayanan yang baik. Berdasarkan indikator empati, reliabilitas, daya tanggap dan jaminan sudah sangat baik dan berkualitas. Akan tetapi dari indikator bukti fisik belum maksimal karena terdapat ruangan di poli umum yang sempit sehingga harus menggunakan ruang unit gawat darurat dalam memberi pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci : pelayanan publik, kualitas pelayanan, puskesmas.

Abstract

The Government of Indonesia provides a guarantee regarding public services contained in Law Number 25 of 2009 concerning Public Services that public service itself is an activity in the framework of fulfilling service needs in accordance with statutory regulations for every citizen and resident for goods, services, and/or administrative services provided by public service providers. In accordance with the Regulation of the Minister of Health Number 75 of 2014 it is stated that Community Health Centers as a type of first level health service facility have an important role in the national health system, especially the health effort subsystem. However, in the service process at the Public Polyclinic at the Sumbersari District Health Center, Jember Regency, there are still obstacles, namely the patient registration process is not optimal, the general polyclinic room building is not wide enough and the parking area is not wide enough for the number of patients who come to the health center. The purpose of this study was to describe the quality of public services in the General Poly field at the Sumbersari District Health Center, Jember Regency. The approach used in this study is a qualitative descriptive approach. This study uses Philip Kotler's theory of service quality influence (2012: 284) with five indicators of tangibles, empathy, reliability, responsiveness, and assurance. The results of this study indicate that the quality of service at the Public Health Center in Sumbersari District, Jember Regency has good service standards. Based on the indicators of empathy, reliability, responsiveness and assurance, they are of very good quality. However, from the physical evidence indicators it has not been maximized because there are cramped rooms in general poly, so they have to use the emergency room to provide services to the community.

Keywords: public service, service quality, community health centers.

PENDAHULUAN

Kebutuhan pertama dari warga negara ialah kesehatan. Agar hidup menjadi tidak khawatir dan sehat setiap masyarakat butuh adanya sebuah pelayanan kesehatan. Dikarenakan segala jenis aktivitas membutuhkan tubuh yang sehat. Kesehatan menjadi hak dan investasi dari warga negara bahwa mereka berhak mendapatkan kesehatannya seperti yang tertera pada UUD 1945 Pasal 27 ayat kedua dimana setiap warga negara berhak atas kehidupan yang baik dan berhak atas pekerjaan. Dengan berpegang teguh pada ketetapan tersebut maka dapat disimpulkan jika semua warga negara tanpa terkecuali memiliki hak dengan ukuran sama dalam hidup dan pekerjaan. Hidup memiliki arti hak untuk mendapatkan kebutuhan pokok dan kebutuhan dalam hal kesehatan, rohani, dll.

Salah satu bentuk pemenuhan hak warga Negara Pemerintah yaitu memperoleh pelayanan publik yang berkualitas sesuai standar yang ditetapkan sebelumnya. Pelayanan didefinisikan yaitu kegiatan administrasi negara yang bertujuan dalam memenuhi kepentingan global (Oktariyanda dan Meirinawati, 2018). Pemerintah dan swasta sebagai penyedia pelayanan yang menyediakan bermacam-macam fasilitas pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat, dimana disini pelaksana layanannya adalah negara (Trenda Aktiva dan Dwieka Septiani, 2021.) Pemerintah dalam hal ini sebagai pemberi pelayanan dan mempunyai tujuan untuk menjadi pelayan bagi masyarakat.

Pelayanan yang baik ialah bentuk dari pemberian pemerintah kepada masyarakat untuk menunjang pelaksanaan *good governance*. Pada prinsip *good governance*, selain melibatkan negara pihak privat atau swasta dan masyarakat juga ikut sertakan dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Tujuannya yaitu untuk melayani kegiatan-kegiatan pelayanan umum. Oleh karenanya, pemerintah, swasta serta masyarakat sebagai pilar utama harus dapat dirangkul oleh negara.

Sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Locke bahwa negara mempunyai 2 tanggung jawab yang besar ialah untuk memenuhi batasan dalam kewenangan yang dipastikan tetap oleh warganya serta tanggung jawab dalam mencukupi kebutuhan akan hak asasi warga negaranya (Puspitosari, 2011:2).

Warga negara dituntut agar mampu memenuhi kebutuhan hak asasi dari warga negaranya. Dalam pembukaan UUD 1945 alinea 4 mendefinisikan bahwa

tujuan dari dibentuknya negara RI yaitu untuk memajukan kesejahteraan umum serta mencerdaskan kehidupan bangsa dimana memiliki makna jika pemerintah memiliki kewajiban dalam memenuhi kebutuhan dengan berharap memberi pengelolaan pelayanan umum yang baik untuk dapat mencukupi hak hidup dan kebutuhan yang dasar setiap warga Indonesia atas pelayanan administratif, barang umum dan jasa umum. Oleh karenanya untuk mencukupi hak dasar dengan adil maka, pemerintah mengesahkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang berbunyi:

“Pelayanan publik sendiri merupakan suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dana atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Kemudian pelayanan publik ialah kebutuhan masyarakat serta pemenuhan keinginan oleh penyelenggara negara (Sinambela, 2014:5). Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar penyelenggaraan pemerintah yang berorientasi kepada masyarakat (Sevira Vipriyanti., Meirinawati 2021). Pelayanan publik dapat diartikan sejumlah aktivitas pemerintah untuk mampu mencukupi kebutuhan yang masyarakat perlukan, karena unsur negara dan pemerintah pada dasarnya berdiri karena unsur masyarakat yang awal tujuannya yaitu agar kesejahteraan masyarakat sebagai unsur yang memperoleh pelayanan dapat meningkat (Maulidiah, 2014:43).

Jadi dapat disimpulkan pelayanan publik ialah semua kegiatan yang dilaksanakan pemerintah serta swasta untuk memberi sebuah pelayanan dalam bentuk apapun yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan tujuan mempermudah segala urusan yang ingin masyarakat selesaikan.

Dalam pelaksanaannya, pemberian kualitas pelayanan publik sudah seharusnya memperhatikan kualitas. Kualitas pelayanan publik ialah sebuah perbandingan antara pelayanan yang didapat dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan. Dengan begitu, jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau lebih dari ekspektasi maka bisa disebut pelayanannya baik dan memuaskan dan begitupun sebaliknya jika kualitas layanannya dirasa kurang maka pelayanan cenderung memiliki kualitas yang rendah dan tidak puas. Saat ini, bisa kita lihat jika kualitas pelayanan yang diberi cenderung tidak ada perkembangan, seperti adanya kasus

yang muncul yaitu tidak adanya standar pelayanan, biaya pasti dan waktu dalam melayani.

Pelayanan disebut berkualitas jika pelayanan yang diberi sejalan dengan apa yang masyarakat inginkan. Hal tersebut sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Oktariyanda (2018) yaitu saat kinerja yang dihasilkan berbeda dengan ekspektasi maka kepuasan masyarakat rendah, dan begitupun sebaliknya. Agar dapat tahu sejauh mana pelayanan yang diberi telah mampu memenuhi harapan dari masyarakat maka harus mengetahui tingkat ekspektasi dari masyarakat itu sendiri (Oktariyanda dan Meirinawati, 2018).

Seperti yang ada pada UUD 1945, Pasal 27 ayat kedua yang berbunyi setiap warga berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Atas dasar tersebut, maka seluruh warga tanpa terkecuali memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan publik, khususnya dalam bidang kesehatan. UU RI No. 23 Tahun 1992 tentang Pokok-Pokok Kesehatan juga menyebutkan jika modal awal dari dalam pertumbuhan bangsa yang penting yaitu kesehatan masyarakat. Sehingga bidang kesehatan dalam pelayanan publik harus diusahakan oleh pemerintah dengan amat baik dengan memberi pelayanan kesehatan yang memadai dan mudah untuk diakses oleh seluruh khalayak umum.

Dalam rangka mewujudkan kualitas dari kesehatan dari masyarakat yang optimal sesuai dengan undang-undang diatas, maka upaya yang dilaksanakan dengan menyelenggarakan pelayanan publik di bidang kesehatan yang memadai. Selain kebutuhan sandang, pangan, pendidikan, pelayanan kesehatan yang baik jugatermasuk kebutuhan dasar. Tidak adanya unsur deskriminatif dengan memberikan pelayanan yang baik, bermutu serta tanggung jawab adalah harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Pelayanan kesehatan ialah kegiatan yang dilaksanakan baik sendiri maupun bersamadalam sebuah organisasi dalam memelihara serta meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit atau membuat pulih kesehatan seseorang (Azwar, 1996). Untuk menunjang kegiatan pelayanan kesehatan disetiap daerah, maka pemerintah berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 disebutkan bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat sebagai salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat utama mempunyai peranan krusial dalam sistem kesehatan nasional, khususnya subsistem upayakesehatan.

Dengan begitu pemerintah daerah memiliki kewenangan yang lebih besar dan mampu secara langsung untuk mengelola kegiatan pelayanan kesehatan di kawasannya sendiri. bentuk kegiatan pelayanan kesehatan di suatu daerah diantaranya ialah Puskesmas. Puskesmas kepanjangan dari Pusat Kesehatan

Masyarakat yang mempunyai peran sebagai organisasi fungsional untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan serta Puskesmas merupakan sebuah unit terdepan dalam menjaga kesehatan masyarakat. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten atau kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di sebuah wilayah kesehatan (Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2004).

Bersifat menyeluruh, rata, mampu diterima dan dapat dijangkau oleh masyarakat, dengan masyarakat yang berperan aktif dan menggunakan teknologi tepat guna ialah pelayanan kesehatan oleh puskesmas. Puskesmas ialah pelayanan kesehatan bidang pelayanan kesahatan yang ada pada barisan terdepan dan memiliki misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan secara terpadu dan meraya untuk masyarapat pada suatu wilayah tertentu dalam menentukan pelayanan namun tidak mencakup aspek biaya (Ridho Akhsanu, 2008:143).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat menyatakan bahwa Puskesmas yaitu

“Pusat Kesehatan Masyarakat adalah sebuah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan mengutamakan upaya promotif serta pencegahan, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat”.

Puskesmas harus berperan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat merupakan sebuah misi yang harus dicapai. Kepercayaan yang diberikan masyarakat terhadap Puskesmas ialah sebuah tanggung jawab yang harus dijaga dan ditingkatkan dengan penyesuaian perkembangan ilmu dan teknologi di bidang kesehatan. Seiring dengan semangat otonomi daerah, tiap Puskesmas tersebut dituntut mampu mandiri dalam kegiatan pelayanan yang berkualitas prima dan profesional. Sehingga jika Puskesmas kurang memberi pelayanan yang layak maka daerah tersebut akan mengalami penurunan kualitas kesehatan.

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 Pasal (4) Puskesmas memiliki tugas menyelenggarakan kebijakan kesehatan untuk menggapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah tersebut untuk mendukung kecamatan sehat. Puskemas sebagai sebuah pelayanan umum yang dihadapkan kepada tantangan sebagai usaha untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Kepercayaan dari masyarakat terhadap Puskesmas ialah hal yang krusial dan sebagai modal utama sekaligus pendorong dalam terwujudnya visi, misi serta tujuan Puskesmas. Masyarakat yang yakin terhadap Puskesmas akan mempercayakan sepenuhnya keperluan pengobatannya. Masyarakat yang sudah percaya secara

tidak langsung mampu untuk merekomendasikan kepada pihak lain tentang pelayanan baik yang telah diterimadari Puskesmas.

Pentingnya suatu kualitas pelayanan merupakan gambaran awal bagaimana sebuah instansi khususnya Puskesmas dapat menangani pasien secara tepat dan cepat dengan menggunakan berbagai fasilitas, teknologi dan kemampuan pelayanan. Karena jika pelayanan yang diberikan baik akan berdampak baik dan mampu meningkatkan kualitas dari nama Puskesmas tersebut. Sudah bukan rahasia umum lagi bahwasannya dalam proses pelaksanaan pelayanan kesehatan selain ribet akibat birokrasi yang kaku, perilaku oknum aparat yang kadangkala kurang ramah, kualitas sarana sekaligus prasarana yang belum memadai serta kinerja pegawai dalam hal ketepatan waktu sehingga belum mampu memberikan sebuah pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat (Ombudsman Republik Indonesia, 2020).

Instansi pemerintah dalam bidang pelayanan kesehatan yaitu Puskesmas. Upaya pelayanan kesehatan tersebut diadakan dengan menitik berat pada pelayanan untuk masyarakat dalam hal mencapai derajat kesehatan yang baik tanpa mengabaikan mutu pelayanannya.

Langkah penting yang harus diperhatikan baik untuk pemerintah pusat atau daerah adalah peningkatan kualitas pelayanan kesehatannya. Pemerintah daerah mempunyai kewenangan yang lebih eksklusif dalam memelihara pelayanan kesehatan di daerahnya sendiri salah satunya yaitu puskesmas yang menjadi garda palingdepan dalam menjaga kesehatan masyarakat. Sehingga jika puskesmas tidak bisa memberi kualitas pelayanansecara baik maka dapat disebut jika kualitas kesehatan di daerah tersebut menurun.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan no 43 tahun 2019 pasal (4) Puskesmas memiliki tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk menggapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayahnya untuk mendukung terbentuknya kecamatan sehat. Salah satu daerah yang sedang berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatannya yaitu Kabupaten Jember. Pada tahun 2021 jumlah penduduk di Kabupaten Jember dari hasil survei Badan Pusat Statistik Kabupaten Jember mencapai 2.536.729 dengan komposisi jumlahpenduduk laki-laki 1.264.968 jiwa dan penduduk perempuan berjumlah 1.271.761 jiwa.

Berdasarkan data dari hasil survei yang dilaksanakan oleh Badan Pusat Statistik KabupatenJember tahun 2021 dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Kecamatan Sumbersari menempati posisi pertama dalam jumlah penduduk terbanyak dengan total 132.802 jiwa

2. Kecamatan Kaliwates menempati posisi kedua dalam jumlah penduduk dengan total 125.855 jiwa
3. Kecamatan Bangsalsari menempati posisi ketiga dalam jumlah penduduk dengan total 124.264 jiwa

Dengan berdasarkan data di atas, maka penulis melaksanakan penelitian di poli umum Puskesmas Kecamatan Sumbersari karena kecamatan tersebut berada diurutan pertama tingkat kepadatan penduduk di Kabupaten Jember. Dalam rangka menunjang pelayanan publik bidang kesehatan di wilayah Kabupaten Jember, Pemerintah Kabupaten Jember melalui Peraturan Bupati terbaru No 50 Tahun 2021 Pembentukan tentang UPTD Puskesmas. Sebelumnya ada Peraturan Bupati No 19 Tahun 2009 tentang organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Jember sudah tidak berlaku. Maka pemerintah memiliki kesiapan dengan dasar hukum yang jelas serta untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pemenuhan pelayanan di bidang kesehatan.

Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember adalah Puskesmas yang bergerak dalam pemenuhan hak masyarakat Kabupaten Jember melalui pelayanan publik bidang kesehatan. Puskesmas ini berdiri di wilayah yang memiliki tingkat kepadatan penduduk paling tinggi di Kabupaten Jember.

Puskesmas Kecamatan Sumbersari merupakan instansi pemerintah yang melaksanakan teknis kesehatan tingkat satu yang terletak di Jalan Mayjen Panjaitan Nomor 42, Lingkungan Sumberdandang, Kelurahan Sumbersari, Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur yang berada dibawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten Jember untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik diinstansi tersebut. Pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupten Jember dimulai hari Senin sampai Sabtu pada pukul 07.30 – 13.00 WIB.

Pelayanan kesehatan yang diberikan setiap hari selama 24 jam, apabila pasien datang dengan keadaan darurat maka pasien akan langsung diterima dibagian Unit Gawat Darurat. Puskesmas Kecamatan Sumbersari memiliki sub unit pelayanan seperti Puskesmas pembantu, Puskesmas keliling, posyandu, pos kesehatan desa, dan pos bersalin desa. Di dalam Puskesmas Kecamatan Sumbersari Jember terdapat beberapa Poli seperti Poli Kesehatan Ibu dan Anak, Poli Keluarga Berencana, Poli Gigi, dan Poli Umum.

Pelayanan kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember masih terdapat beberapa pelayanan yang kurang baik seperti kurang nya kesigapan dan kesiapan penanganan pada bidang pendaftaran pasien, lambatnya proses administrasi mengakibatkan antrian yang memanjang, tidak efisien dalam pelayanan

administrasi karena masih berbelit belit pada bidang perlengkapan berkas. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan salah satu pasien M. IlhamArdiansyah beliau menyatakan bahwa

“Masih terdapat beberapa masalah yaitu lambat mas dalam proses pendaftaran pasien, antrinya terlalu lama, dan petugasnya juga kurang cekatan dalam menangani pasien di poli umum serta lahan parkirnya kurang luas dengan jumlah pasien yang datang di Puskesmas”(7 Desember 2022).

Atas dasar permasalahan tersebut, maka teori yang relevan untuk digunakan yaitu teori pengaruh kualitas pelayanan Philip Kotler (2012:284) dengan lima indikator bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). Mengingat betapa pentingnya pelayanan publik bidang kesehatan bagi masyarakat dan melihat kondisi kepadatan penduduk di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupten Jember sesuai uraian latar belakang dan untuk mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Kecamatan Sumbersari terkhususnya di Poli Umum Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupten Jember penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam dengan meneliti terhadap pelaksanaan pelayanan Puskesmas Kecamatan Sumbersari. Dalam hal ini penulis mengangkat judul “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Poli Umum di Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember”.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik bidang Poli Umum di Puskemas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember.

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang dilakukan secara utuh dengan subjek penelitiannya dimana terdapat sebuah peristiwa peneliti sebagai instrumen kunci atau utama dalam proses kegiatan penelitian. Kemudian hasil pendekatan diuraikan dengan kata kata secara empiris yang disebut deskriptif dan hasil penelitian menekankan kepada generalisasi. Kualitatif sendiri merupakan metode yang menggambarkan keadaan asli dilapangan dan sesuai berupa fakta fakta yang ada. Dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif dapat mendiskripsikan kualitas pelayan publik bidang Poli Umum di Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember.

Lokasi dan Informan Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember yang terletak

di Jalan Mayjen Panjaitan Nomor 42, Lingkungan Sumberdandang, Kelurahan Sumbersari, Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur yang berada dibawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten Jember. Pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupten Jember dimulai hari Senin sampai Sabtu pada pukul 07.30 – 13.00 WIB.

Dan untuk Informan dalam penelitian ini adalah orang yang memberikan informasi dan berkaitan langsung dengan penelitian ini guna memperoleh informasi mengenai hal-hal yang terkait yang ingin diteliti yaitu sebagai berikut :

1. Kepala Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember bernama dr. Dian AlfiyatulUliyah
2. sebagai Koordinator Poli Umum Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember bernama dr. Chita Setya Widayani
3. Anggota Poli Umum Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember bernama Jauharo
4. Masyarakat yang mendapatkan pelayanan kesehatan khususnya di Poli Umum Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember antara lain ada Rahmad Utomo, Toni Abdullah dan Riris Wahyuni

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang diperlukan dari narasumber dengan menggunakan beberapa teknik dalam penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Teknik Observasi, adalah sebuah pengamatan serta pencatatan dengan sistematik fenomena-fenomena yang diselidiki.
2. Teknik Wawancara, adalah sebuah instrumen penelitian yang digunakan oleh peneliti untuk menilai keadaan seseorang.
3. Teknik Dokumentasi, adalah dokumentasi bisa terdiri dari kamera, video, atau perekam suara. Sebagai instrumen penelitian, dokumentasi mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data. Misalnya, ketika wawancara, peneliti bisa mendapatkan narasi detail melalui transkrip apabila wawancara direkam.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis yang dikemukakan oleh Miles, Huberman dan Saldana, adapun komponen dalam analisis yakni terdiri dari:

1. Pengumpulan Data (*data collection*)
Proses pengambilan data dapat juga sekaligus dilakukan analisis data.

2. Kondensasi Data (*data condensation*)

Kondensasi data merujuk ada proses pemilihan, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen dan materi-materi empiris. Sehingga dapat disimpulkan bahwa proses kondensasi data diperoleh setelah peneliti melakukan wawancara dan mendapatkan data tertulis yang ada di lapangan, yang nantinya transkrip wawancara tersebut dipilah-pilah untuk mendapatkan fokus penelitian yang dibutuhkan oleh peneliti.

3. Penyajian Data (*data display*)

Penyajian data merupakan sebuah pengorganisasian, penyatuan, dan informasi yang disimpulkan. penyajian data disini juga membantu dalam memahami konteks penelitian karena melakukan analisis yang lebih mendalam.

4. Penarikan Kesimpulan (*conclusions drawing*)

Penarikan kesimpulan disini dilakukan peneliti dari awal peneliti mengumpulkan data seperti mencari pemahaman yang tidak memiliki pola, mencatat keteraturan penjelasan, dan alur sebab akibat, yang tahap akhirnya disimpulkan bahwa keseluruhan data yang diperoleh peneliti. (Miles, Huberman dan Saldana 2019)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kesehatan merupakan kebutuhan utama setiap warga negara. Setiap masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan supaya mereka dapat hidup dengan sehat dan tanpa ada rasa khawatir terhadap kesehatan mereka. Salah satu bentuk pemenuhan hak warga negara yang diberikan oleh pemerintah yaitu mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas sesuai standar yang telah ditetapkan. Pelayanan yang baik merupakan salah satu bentuk pemerintah yang diberikan kepada masyarakat untuk menunjang pelaksanaan *good governance*. Dalam pelaksanaannya, pemberian pelayanan publik sudah seharusnya memperhatikan kualitas. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu perbandingan antara pelayanan yang diterima dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pengguna layanan.

Seperti yang tercantum dalam UUD 1945, Pasal 27 ayat kedua yang berbunyi tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Atas dasar tersebut, maka semua warga negara tanpa terkecuali mempunyai hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan publik, khususnya dalam bidang kesehatan. Dalam rangka mewujudkan kualitas kesehatan masyarakat yang optimal sesuai dengan undang-undang

diatas, maka upaya yang dilaksanakan dengan menyelenggarakan pelayanan publik di bidang kesehatan yang memadai serta berkualitas. Untuk menunjang kegiatan pelayanan kesehatan di setiap daerah, maka pemerintah berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 disebutkan bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat sebagai salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan nasional, khususnya subsistem upaya kesehatan.

Pelayanan kesehatan yang dilakukan Puskesmas bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran aktif masyarakat dan menggunakan teknologi tepat guna. Sebagai lembaga kesehatan yang bermisi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, Puskesmas harus berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pentingnya suatu kualitas pelayanan merupakan gambaran awal bagaimana sebuah instansi khususnya Puskesmas dapat menangani pasien secara tepat dan cepat dengan menggunakan berbagai fasilitas, teknologi dan kemampuan dalam memberikan pelayanan.

Atas dasar tersebut, maka penelitian ini memiliki rumusan masalah dan tujuan untuk mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan publik bidang Poli Umum di Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember dengan menggunakan teori kualitas pelayanan Philip Kotler (2012:284) dengan lima indikator bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). Untuk melengkapi pengumpulan data penelitian, penulis menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi arsip atau data serta fasilitas yang berkaitan dengan fokus penelitian, sehingga proses pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dapat berjalan dengan maksimal dan lancar. Berdasarkan teori tersebut, indikator kualitas pelayanan publik bidang Poli Umum di Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember dapat diuraikan berdasarkan temuan hasil observasi dan wawancara sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Didalam penelitian ini, beberapa elemen yang termasuk didalam bukti fisik mencakup fasilitas gedung, penampilan petugas serta sarana dan prasarana Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember guna menunjang terselenggaranya pelayanan publik yang memadai dan berkualitas.

a. Kesesuaian fasilitas gedung ruang pelayanan di Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari

Kabupaten Jember dengan kebutuhan dan tuntutan kinerja

Gedung puskesmas terkhusus ruangan Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember merupakan tempat untuk menjalankan pelayanan kesehatan dan tempat bertemunya pasien dengan dokternya. Sehingga banyak orang yang melakukan kegiatan pelayanan Kesehatan di Gedung puskesmas. Jika kondisi fisik bangunan dirasa sudah berkualitas maka akan tercipta alur pelayanan yang bisa berjalan dengan lancar serta maksimal.

Untuk mengkaji hal di atas, maka peneliti melakukan wawancara dengan dr. Dian Alfiyatul Uliyah, selaku Kepala Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember adalah sebagai berikut:

”Kondisi poli umum dipuskesmas ini mas untuk fasilitas gedung kalau dibilang layak, ya engga layak akan tetapi masih bisalah untuk melayani masyarakat dengan cukup baik namun belum bisa maksimal sehingga untuk pemeriksaan biasanya kami menggunakan juga ruang UGD karena ruang poli umum tidak begitu luas dan belum ada renovasi diruanganpoli umum dari awal berdirinya puskesmas ini. Kalau puskesmas lain, untuk ruang poli umum sudah luas dan bisa melakukan pemeriksaan kesehatan tanpa menggunakan UGD.” (Hasil wawancara 5 Juni 2023)

Gambar 1
Poli Umum dan Unit Gawat Darurat



Sumber: Gambar yang diolah peneliti, 2023

Pernyataan diatas senada dengan yang disampaikan oleh dr. Chita Setya Widyani, selaku koordinator Pelayanan Poli Umum beliau menyatakan:

“Menurut saya mas belum sesuai dengan tuntutan atau kebutuhan kerja, sehingga kita yang harus menyesuaikan bagaimana caranya kita dengan kondisi ruanggedung poli umum yang ala kadarnya mampu memberikan pelayanan kesehatan yang baik dengan mengatur tata letak barang-barang. Kalau misalkan secara

ukuran juga sebenarnya kurang dan belum sesuai dan termasuk kecil. Terus sering dibuat lalu lalang karena ada dua pintu belakang dan depan, sedangkan pasien disini itu banyak. Belum lagi ditambah dengan kondisi pasien yang diantar oleh beberapa orang terdekatnya. Belum lagi juga kalau ada pasien yang datang dengan menggunakan kursi rodad sedangkan kondisi ruangan yang tidak begitu luas sehingga kita mengarahkan ke UGD untuk memudahkan pasien tersebut.” (Hasil wawancara 5 Juni 2023)

Gambar 2
Tampak Ruang Poli Umum Dari Segala Sisi



Sumber: Gambar yang diolah peneliti, 2023

Terdapat pandangan yang dimiliki oleh masyarakat penerima pelayanan kesehatan atau sebagai pasien di Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember, terkait kondisi parkir dan ruangan poli umum. Pendapat disampaikan oleh Rahmad Utomo sebagai berikut:

“Kondisi dipuskesmas ini yang paling menonjol yaitu tempat parkir yang tidak luas sehingga kalau mau parkir mas mesti harus susah dulu kaya nyelempt dan ekstra hati hati gitu. Selain itu juga pada ruangan poli umum yang sempit mas.” (Hasil wawancara 7 Juni 2023)

Kemudian juga ada pendapat dari hasil wawancara dengan Toni Abdullah, menyatakan bahwa:

“Kondisi gedung bersih, rapi akan tetapi dalam hal keluasan bangunan masih belum luas mas. Terutama saya tadi habis periksa dari poli umum itu saya dibawa ke ruang UGD karena tempatnya sempit mas.” (Hasil wawancara 7 Juni 2023)

Dari hasil wawancara, dokumentasi dan observasi penulis diatas, dapat diambil kesimpulan bahwasannya fasilitas gedung terutama ruang Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember masih terdapat sebuah kendala terkait luas ruangan yang masih sempit sehingga mengakibatkan

kualitas pelayanan kesehatannya belum bisamaksimal dikarenakan harus menggunakan ruangan lain, seperti UGD. Yang dimana masyarakat masih harus berpindah ruangan lagi untuk dapat diperiksa.

b. Penampilan Pegawai Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik penampilan pegawai menjadi salah satu hal yang fundamental untuk mengetahui kualitas pelayanan. Sebagai anggota organisasi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik khususnya petugas pelayanan di Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember, seharusnya dapat berpenampilan dengan rapi sesuai aturan-aturan yang berlaku tentang cara berpakaian yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil observasi secara langsung yang dilakukan oleh penulis. Sekaligus hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan dr. Dian Alfiyatul Uliyah, selaku Kepala Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember adalah sebagai berikut:

“Ya, jadi kita itu ada peraturan mulai dari peraturan bupati, peraturan internal puskesmas juga yang mengatur pakaian dinas setiap pegawai jadi kita ada turunannya karena kita instansi pemerintah ya mas. Jadi dari hari Senin sampai hari Sabtu (non efektif kerja). Kalau hari Senin-Selasa pakaian keki untuk PNS kerudung warna kuning kunyit, non PNS hitam bawahan putih. Untuk hari Rabu warna putih bawahan hitam kerudungnya *majestic pink*. Hari Kamis batik, Jumat baju olahraga untuk pagi dan siang menggunakan busana muslim dan hari Sabtu batik begitu mas.” (Hasil wawancara 5 Juni 2023)

Pernyataan diatas senada dengan yang disampaikan oleh dr. Chita Setya Widyani, selaku koordinator Pelayanan Poli Umum beliau menyatakan:

“Seragam ada aturan yang berlaku, untuk Senin-Selasa menggunakan seragam PNS yang coklat, non PNS hitam bawahan putih. Rabu warna putih bawahan hitam kerudungnya *majestic pink*. Kamis batik, Jumat baju olahraga untuk pagi dan siang menggunakan busana muslim dan hari Sabtu batik. Sedangkan mas untuk dokter intensif mengikuti, mereka menggunakan baju jaga.” (Hasil wawancara 5 Juni 2023)

Penulis juga melakukan wawancara pada pasien yang disampaikan oleh Rahmad Utomo sebagai berikut:

“Nggeh rapi dan bersih, full rapi menggunakan seragam serupa tadi yang saya lihat. Niat kerja lah mas penampilannya” (Hasil wawancara 7 Juni 2023)

Menurut pendapat dari hasil wawancara dengan Toni Abdullah yang juga sebagai pasien dari Poli Umum, berpendapat bahwa:

“Menurut saya nggak ada yang pakai pakian bebas juga sudah pake sepatu semua mas. Dan engga awut-awutan gitu loh mas. Apalagi bu dokter yang memeriksa saya tadi, beliau sangat rapi.” (Hasil wawancara 7 Juni 2023)

Gambar 3
Penampilan Seragam Pegawai Poli Umum



Sumber: Gambar yang diolah peneliti, 2023

Dari hasil wawancara, dokumentasi dan observasi penulis diatas, dapat diambil kesimpulan bahwasannya penampilan pegawai Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember sudah sangat sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga masyarakat merasa nyaman dan aman dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di tempat tersebut.

c. Kelengkapan sarana dan prasarana di ruang Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember

Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember selaku Unit pelayanan teknis Kesehatan wajib untuk memberikan fasilitas kesehatan dan pendukung pelayanan yang lengkap kepada warga masyarakat Summersari. Kemudian kelengkapan fasilitas pendukung juga dapat mempengaruhi kecepatan suatu pelayanan yang ada di puskesmas Summersari. Dengan adanya fasilitas sarana dan prasarana dapat membuat suatu kinerja pelayanan menjadi lebih cepat Sehingga meningkatkan Kualitas Pelayanan Poli Umum.

Untuk mengkaji hal tersebut penulis telah melakukan wawancara dengan dr. Dian Alfiyatul Uliyah, selaku Kepala Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember adalah sebagai berikut:

“Untuk sarana dan prasarana insyaallah sudah tersedia secara lengkap, dan kita juga bekerjasama dengan BPJS Kesehatan sehingga setiap tahun selama enam bulan sekali kita ada *kredensialing* dari BPJS dan dari Dinas Kesehatan dimana kita itu dicek oleh mereka terkait sarana dan prasarana kesehatan. Sehingga selalu dalam kontrolan dan kalau ada yang belum lengkap kita akan bergerak cepat untuk melengkapinya mas.” (Hasil wawancara 5 Juni 2023)

Pernyataan diatas senada dengan yang disampaikan oleh dr. Chita Setya Widyani, selaku koordinator Pelayanan Poli Umum beliau menyatakan:

“Sarana dan prasarana kurang lebih memadai, kaya meja kemudian tensi dan alat penunjang kesehatan yang lain sudah baik dan sangat membantu kinerja dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Cuma ya itu tadi mas, perihalnya luas ruangan yang sempit tadi.” (Hasil wawancara 5 Juni 2023)

Penulis juga melakukan wawancara pada pasien yang disampaikan oleh Rahmad Utomo sebagai berikut:

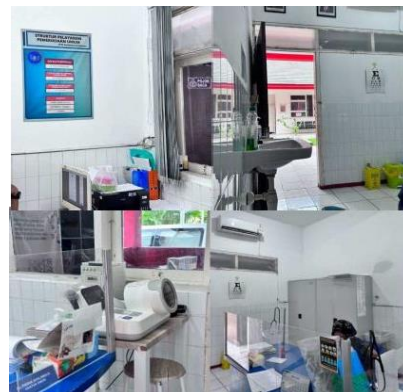
“Untuk sarana dan prasarana yang saya lihat cukup lengkap mas. Mas bisa lihat sendiri disini ada kursi tunggu, kanopi agar tidak kepanasan, kipas angin dan ada speaker juga untuk memanggil antrian. Sudah topla mas.” (Hasil wawancara 7 Juni 2023)

Menurut pendapat dari hasil wawancara dengan Toni Abdullah yang juga sebagai pasien dari Poli Umum, berpendapat bahwa:

“Fasilitas sarpras penunjang sepertinya sudah cukup lengkap mas, apalagi waktu di poli umum tadi tuh mas alat alatnya sangat lengkap untuk memeriksa kesehatan saya mas.” (Hasil wawancara 7 Juni 2023).

Dari hasil wawancara, dokumentasi dan observasi penulis diatas, dapat diambil kesimpulan bahwasannya fasilitas sarana dan prasarana yang ada di Poli Umum Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember sudah sangat lengkap dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta tuntutan kerja pegawai. Sehingga pegawai mampu memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada masyarakat

Gambar 4
Fasilitas Sarana dan Prasarana Ruang Poli Umum



Sumber: Gambar yang diolah peneliti, 2023

2. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan rasa peduli dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang tulus dan bersifat individual atau pribadi dan memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik meliputi komunikasi pegawai Puskesmas dengan masyarakat. Pegawai harus dapat melibatkan perasaan dan emosi serta memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat secara tulus.

a. Kepedulian pegawai untuk melayani dengan membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di Poli Umum Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember

Dalam pelayanan publik khususnya dibidang pelayanan kesehatan, kepedulian harus diterapkan oleh pegawai puskesmas kepada masyarakat yang melakukan pelayanan. Salah satu bentuk kepedulian pegawai dapat dilihat melalui bagaimana pegawai berinteraksi dan memperlakukan masyarakat dengan cara membantu apa yang mereka butuhkan. Apabila pegawai puskesmas dapat memberikan hal tersebut, tentu pasien akan merasa nyaman, aman dan senang selama melakukan pelayanan kesehatan di Poli Umum Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember

Terkait kepedulian pegawai dalam membantu masyarakat untuk mendapatkan layanan, berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi penulis diatas, dapat diambil kesimpulan bahwasannya kepedulian pegawai di Poli Umum Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember sangat baik yang dibuktikan dengan tingkat kepuasan masyarakat yang telah mereka ungkapkan terkait proses mereka dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dengan maksimal mulai dari dibantu untuk duduk dan diperiksa secara detail kondisi kesehatan tubuhnya.

Gambar 5
Kepedulian Pegawai Poli Umum Dalam Pelayanan



Sumber: Gambar yang diolah peneliti, 2023

b. Kemampuan komunikasi pegawai agar terjalin hubungan baik dengan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember

Untuk mengkaji hal tersebut penulis telah melakukan wawancara dengan dr. Dian Alfiyatul Uliyah, selaku Kepala Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember dan terkait komunikasi pegawai dalam hasil wawancara yang diungkapkan oleh Toni Abdullah.

Gambar 6
Kemampuan Komunikasi
Pegawai Poli Umum Dalam Pelayanan



Sumber: Gambar yang diolah peneliti, 2023

Dapat diambil kesimpulan bahwasannya kemampuan komunikasi pegawai di Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember sangat baik yang dibuktikan dengan tingkat kepuasan masyarakat sehingga mereka dapat paham akan langkah-langkah yang mereka lakukan kedepannya dengan harapan mereka cepat sembuh dari kondisi yang tidak baik tersebut.

3. Reliabilitas (*Reliability*)

Reliabilitas merupakan kesesuaian kemampuan pegawai yang dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan secara akurat, tepat waktu, memuaskan dan sebisa mungkin sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam proses pemberian layanan tentu memiliki resiko gangguan teknis maupun non teknis, maka pegawai harus cekatan dalam menghadapi kondisi apapun didalam pelaksanaan tugasnya memberikan layanan agar dapat dikatakan sebagai pegawai yang handal.

a. Memaksimalkan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh pegawai untuk memanajemen resiko agar meminimalisir

kesalahan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember

Berdasarkan hasil observasi secara langsung yang dilakukan oleh penulis. Sekaligus hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan dr. Dian Alfiyatul Uliyah, selaku Kepala Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember adalah sebagai berikut:

“Setiap pegawai kita terkait Standar Operasional Prosedur (SOP) bagian manajemen resiko itu, kita memiliki unit yaitu unit manajemen resiko dan menyampaikan serta menjelaskan SOP tersebut keseluruh pegawai agar diterapkan. Cuman dalam pelaksanaannya ada beberapa pegawai yang tidak menerapkan sehingga kita juga memiliki tim audit untuk menindak pegawai yang tidak melakukan kegiatan manajemen resiko sesuai SOP yang telah ditetapkan.”
(Hasil wawancara 5 Juni 2023)

Pernyataan diatas senada dengan yang disampaikan oleh dr. Chita Setya Widyani, selaku koordinator Pelayanan Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember beliau menyatakan:

“Ya jelas mas, setiap pegawai di poli umum ini pasti melaksanakan kegiatan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku di puskesmas ini. Dengan harapannya mas, agar masyarakat mampu merasakan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal.” (Hasil wawancara 5 Juni 2023)

Terkait penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pegawai dalam hasil wawancara yang disampaikan oleh Riris Wahyuni sebagai pasien dari Poli Umum kemudian Rahmad Utomo.

Dari hasil wawancara, dokumentasi dan observasi penulis diatas, dapat diambil kesimpulan bahwasannya Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi salah satu hal yang sangat penting untuk menjadi dasar dalam proses pelaksanaan kualitas pelayanan. Dan Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember sudah sangat baik untuk melakukan langkah apapun itu dalam memberikan kualitas pelayanan yang mereka gunakan disesuaikan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

b. Kemampuan setiap pegawai di Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten

Jember dalam menyelesaikan pelayanan kesehatan secara tepat waktu

Dalam pelayanan publik khususnya dibidang pelayanan kesehatan, setiap pegawai harus memiliki kemampuan menyelesaikan tugas melayani masyarakat secara tepat waktu. Apabila pegawai puskesmas khususnya dipoli umum dapat memberikan hal tersebut, tentu pasien akan merasa nyaman, aman dan senang selama melakukan pelayanan kesehatan di Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember. Dengan begitu kualitas di poli umum ini akan secara otomatis mengalami peningkatan.

Gambar 7
Ketetapan Waktu Pelayanan Poli Umum



Sumber: Gambar yang diolah peneliti, 2023

Dari hasil wawancara, dokumentasi dan observasi penulis diatas, dapat diambil kesimpulan bahwasannya estimasi pegawai Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember dalam memberikan pelayanan kesehatan mampu memberikan kualitas yang sangat baik. Karena dari puskesmas sendiri sudah ada waktu secara umum yang dijadikan sebagai standar sebesar 10-15 menit untuk masyarakat dapatkan. Sehingga tidak akan terjadi penumpukan pasien yang belum terlayani diruang tunggu karena harus menunggu proses pelayanan yang terlalu lama didalam ruangan poli umum.

4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap merupakan proses memberikan jasa pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggandengan menyampaikan informasi yang jelas meliputi tanggapan dan respon pegawai Puskesmas dalam memberikan layanan. Keluhan pasti ada dalam pelayanan publik terkait pelayanan yang diterima. Sikap atau reaksi dari pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat merupakan salah satu upaya untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas.

a. Respon positif pegawai terhadap setiap keluhan masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember

Berdasarkan hasil observasi secara langsung yang dilakukan oleh penulis. Sekaligus hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan dr.

Chita Setya Widayani, selaku koordinator Pelayanan Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember serta respon positif pegawai Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember dapat diambil kesimpulan bahwasannya respon positif pegawai di Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember sangat baik dan mereka juga terbuka dengan segala jenis keluhan. Sehingga masyarakat dapat merasakan kenyamanan ketika berobat di poli umum ini.

- b. Kepuasan publik menjadi prioritas pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember**
- Berdasarkan hasil observasi secara langsung yang dilakukan oleh penulis. Sekaligus hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan Dian Alfiyatul Uliyah, selaku Kepala Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember serta terkait kepuasan publik, terkhusus masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari pegawai atau perawat poli umum maka Rahmad Utomo sebagai pasien pun memberikan respon positif.

Gambar 8
Survei Kepuasan Kualitas Pelayanan



Sumber: Gambar yang diolah peneliti, 2023

Dari hasil wawancara, dokumentasi dan observasi penulis diatas, dapat diambil kesimpulan bahwasannya Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember dalam memberikan pelayanan kesehatan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan baik. Karena dari puskesmas ini memiliki dorongan yang tinggi untuk memberikan kualitas layanan yang baik dan maksimal.

5. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan kepastian para pegawai di bidang pengetahuan untuk menumbuhkan kepercayaan kepada pelanggan, komponen dalam indikator ini antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopansantunan. Karena dengan adanya suatu jaminan masyarakat bisa memiliki rasa percaya kepada setiap instansi penyedia pelayanan publik yang ada.

- a. Mengimplementasikan visi dan misi organisasi dalam seluruh jenis pelayanan yang ada di Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember**

Berdasarkan hasil observasi secara langsung yang dilakukan oleh penulis. Sekaligus hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan dr. Dian Alfiyatul Uliyah, selaku Kepala Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember serta koordinator Pelayanan Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember.

Dari hasil wawancara, dokumentasi dan observasi penulis diatas, dapat diambil kesimpulan bahwasannya Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sudah pasti mengimplementasikan visi dan misi sehingga masyarakat merasa mendapatkan sebuah jaminan yang pasti terkait pelayanan kesehatan mereka.

b. Keramahan dan sopan santun menjadi prioritas pegawai Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan hasil observasi secara langsung yang dilakukan oleh penulis. Sekaligus hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan dr. Dian Alfiyatul Uliyah, selaku Kepala Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember serta pegawai atau perawat poli umum dan pasien dari Poli Umum dapat diambil kesimpulan bahwasannya Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sudah menggunakan serta menerapkan keramahan dan sopan santu. Bahkan ada juga yang menggunakan bahasa Jawa halus sehingga masyarakat merasakan kenyamanan dan sangat dihargai saat mereka berproses untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mereka.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam Bab IV, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan sebagai berikut: Dari indikator Bukti fisik pelayanan yang diberikan oleh Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember dapat disimpulkan jika kualitas pelayanan Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember belum sepenuhnya berkualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena dapat dilihat dari fasilitas gedung khususnya ruangan Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember masih terdapat sebuah kendala terkait luas ruangan yang masih sempit sehingga mengakibatkan kualitas pelayanan kesehatannya belum bisa maksimal dikarenakan harus menggunakan ruangan lain, seperti unit gawat darurat. Yang dimana masyarakat masih harus berpindah ruangan lagi untuk dapat diperiksa. Akan

tetapi dalam penampilan pegawai Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember sudah sangat sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga masyarakat merasa nyaman dan aman dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di tempat tersebut. Selanjutnya dibagian sarana dan prasarana yang ada di ruang Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember sudah sangat lengkap dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta tuntutan kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan. Sehingga pegawai mampu memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Setelah itu dari indikator empati pelayanan yang diberikan oleh pegawai Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember dapat disimpulkan jika kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sudah cukup berkualitas. Hal ini dapat dilihat dengan aspek kepedulian pegawai di Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember yang sangat baik dengan dibuktikan tingkat kepuasan masyarakat yang telah mereka dapatkan terkait proses mereka dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dengan maksimal mulai dari dibantu untuk duduk dan diperiksa secara detail kondisi kesehatan tubuhnya. Kemudian dibagian kemampuan komunikasi pegawai di Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember sangat baik dengan dibuktikan dengan tingkat kepuasan masyarakat sehingga mereka dapat paham akan langkah-langkah yang mereka lakukan kedepannya dengan harapan mereka cepat sembuh dari kondisi yang tidak baik tersebut.

Kemudian indikator reliabilitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember dapat disimpulkan jika kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember berkualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi salah satu hal terpenting untuk menjadi dasar dalam proses pelaksanaan kualitas pelayanan. Dan Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember sudah sangat baik untuk melakukan langkah apapun itu dalam memberikan kualitas pelayanan yang mereka gunakan disesuaikan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Kemudian dibagian estimasi, pegawai Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember dalam memberikan pelayanan kesehatan mampu memberikan kualitas yang sangat baik. Karena dari puskesmas sendiri sudah ada waktu secara umum yang dijadikan sebagai standar sebesar 10-15 menit untuk masyarakat dapatkan.

Sehingga tidak akan terjadi penumpukan pasien yang belum terlayani diruang tunggu karena harus menunggu proses pelayanan yang terlalu lama didalam ruangan poli umum.

Selanjutnya indikator daya tanggap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Poli Umum Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember dapat disimpulkan jika kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Poli Umum Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember sudah berkualitas dan sangat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari respon positif pegawai di Poli Umum Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember sangat baik dan mereka juga terbuka dengan segala jenis keluhan kesah. Sehingga masyarakat dapat merasakan kenyamanan ketika berobat di poli umum ini. Kemudian dapat ditinjau dari pegawai di Poli Umum Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember dalam memberikan pelayanan kesehatan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan baik. Karena dari puskesmas ini memiliki dorongan yang tinggi untuk memberikan kualitas layanan yang baik dan maksimal.

Yang terakhir indikator jaminan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Poli Umum Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember dapat disimpulkan jika kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Poli Umum Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember sangat berkualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat bahwasannya pegawai di Poli Umum Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sudah pasti mengimplementasikan visi dan misi sehingga masyarakat merasa mendapatkan sebuah jaminan yang pasti terkait pelayanan kesehatan mereka. Selanjutnya pegawai di Poli Umum Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sudah menggunakan serta menerapkan keramahan dan sopan santun. Bahkan ada juga yang menggunakan bahasa Jawa halus sehingga masyarakat merasakan kenyamanan dan sangat dihargai saat mereka berproses untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mereka.

Saran

Berdasarkan dari kesimpulan diatas, maka terdapat sebuah saran yang diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat bagi Poli Umum Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember, antara lain:

1. Perlu adanya sebuah perluasan atau renovasi ruangan di bagian Poli Umum Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember, dikarenakan ruangan yang ada saat ini belum terlalu luas sehingga

masyarakat dan petugas tidak bisa leluasa dalam melakukan sebuah pelayanan kesehatan diakibatkan keterbatasan ruangan. Apalagi masyarakat yang harus dibawa keruangan unit gawat darurat ketika membutuhkan tempat yang lebih lebar.

2. Kemudian dengan banyaknya masyarakat yang melakukan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember, sehingga terjadi kepadatan dilahan parkir halaman puskesmas, maka diharapkan ada pelebaran atau penambahan lahan parkir agar masyarakat tidak kesulitan untuk parkir serta ditambah lagi tempat parkir ambulannce dan kendaraan masyarakat yang masih jadi satu tempat.
3. Selanjutnya untuk aspek keamanan dalam hal ini satuan pengamanan atau pegawai kewanman yang masih jadi satu dengan petugas parkir, maka dari itu seharusnya Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember menambah jumlah pegawai untuk fokus dalam hal keamanan yaitu sebagai satpam puskesmas.
4. Dengan berdasarkan jumlah penduduk yang banyak diwilayah kerja Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember, sehingga banyak masyarakat yang melakukan pelayanan di puskesmas ini. Oleh karena itu, untuk menunjang kelancaran dalam hal pelayanan pendaftaran diharapkan Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember menggunakan nomor antrian elektronik dan meninggalkan antrian manual.
5. Selain itu, untuk memudahkan menyimpan riwayat kesehatan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan kesehatan di Poli Umum Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember agar mendatangkan dan mengoperasikan alat rekam elektronik dengan harapan bisa lebih melakukan pelayanan secara maksimal tanpa harus mencari riwayat penyakit pasien dengan cara manual atauarsip biasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z., Yanti, A., Zulfayanto, I., Rasid, M., Ismiyanti, N., Fitrianiingsi, N., Dwiyan, S., Nabila, U. H., Paramita, Y., dan Bilkist, Z. K. (2021). Peningkatan Kualitas Kesehatan Masyarakat untuk Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Masa Pandemi. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 2(1),41.
<https://atautaudoi.org/atau10.33474atauip2m.v2i1.10569>
- Bupati Jember. (2021). *Peraturan Bupati Jember Nomor 50 Tahun 2021 Tentang Pembentukan Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Jember.*

- Eva, H. F. Dan Ayuningsari, A. (2019) *Kualitas Pelayanan Mobile Service Untuk Pembayaran Santunan Kecelakaan Oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan Surabaya*. Surabaya. Publika.
<https://doi.org/10.26740/publika.v7n3.p25pttps:ejournal.unesa.ac.id27212>
- Fajar, N. A., Kartikasari, E., dan Ainy, A. (2010). Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poli Umum Puskesmas Petaling Kabupaten Bangka Tahun 2009. *Jurnal Pembangunan Manusia*, 4(11).
- Ilmiah, J., Sandi, K., Penelitian, H., Nippi, A. T., Panyyiwi, R., dan Suprpto, S. (2020). 398-*Research Articles-2131-5-10-20210403*. 9, 748–752.
<https://atauataudoi.org/atau10.35816ataujskh.v10i2.398>
- Kementerian Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014.
- Listyoningrum, L., Dwimawanti, I. H., dan Lestari, H. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Mifathul, M., Meirinawati, M. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2(1), 515–526.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2021). *Laporan Triwulan II Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2021*.
- Panambunan, I. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bahu Kecamatan Malalyang Kota Manado. *Jurnal Politico*, 4(2).
- Puji Ramdani, A. (2009). Definisi Pelayanan Kesehatan D Rumah Sakit Umum Daerah. *Fkm Ui*, 1973, 5–35.
- Ramadhan, F., Muhafidin, D., dan Miradhia, D. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibun Kabupaten Bandung. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 58.
<https://atauataudoi.org/atau10.24198atauajane.v12i2.28684>
- Sanah Nor. (2017). Pelaksanaan fungsi Puskesmas (pusat kesehatan masyarakat) dalam meningkatkankualitas pelayanan kesehatan di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 305–314.
- Sevira Vipriyanti., Meirinawati (2021). Kualitas Pelayanan Parkir Berlangganan untuk meningkatkan Pendapata Retribusi Parkir Di Dinas Perhubungan Kabupaten Tuban. Tuban. Publika. Volume 9 Nomor 2 Tahun 2021, 227-240
- Tabalong, T. K. (2020) Kualitas Pelayanan Kesehatan dilihat Dari Aspek Keandalan di Puskesmas Tanjung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong (Studi Kasus Pada Poli Umum). 2(2), 657–666.
- Trenda Aktiva dan Dwieka Septiani A. (2021) *Kualitas Pelayanan Program Posyandu Jiwa Terhadap Pasien ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) Di Desa Mojotamping Kabupaten Mojokerto*. Surabaya. Publika
<https://doi.org/10.26740/publika.v9n2.p53-68>
- Venata, J. (2022). *Kulitas Pelayanan Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember Kabupaten Jember*. 8 5.2017, 2003–2005.
- Weni Artitania., Roni Ekha Putera dan Yoserizal.(2022). Kualitas Pelayanan Publik di Nagari Panti Timur Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman. Pasaman. JPSI (Journal of Public Sector Innovations) Vol. 06, No. 2, May 2022
- Widodo, T. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Summersari Bantul Kota Metro. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 16(1), 45–52.