

# **Analisis Kualitas Pelayanan di Puskesmas Batang I Kabupaten Batang**

Oleh :  
Mujaddid Khoirunnas, Endang Larasati S, Hardi Warsono

**Jurusan Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269  
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405  
Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> Email : [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## **ABSTRACT**

*To support the achievement of health development, the government has provided some health facilities. One of the health facilities which was utilized by community is public health center. Public health center is Technical Implementation Unit of Health Department City/Regency which is responsible for the implementation of the health sector in the region. Public Health Center as the first implementation of basic facilities of public health are required to constantly improve professionalism in giving satisfaction to public. One of them is Puskesmas Batang I which is located in Batang sub-district of Batang regency. This study aimed to describe and analyze the quality of service and also the dimensions that obstruct and support those services. This study use descriptive qualitative method. The results showed that the quality of health center services is not good. This result seen from the five dimensions of Zeithaml. They are Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. Because three of them as obstacle in dimension are Tangibles, Responsiveness and Assurance. In other hand, two of them are Reliability and Empathy be the dimension that supports the service. So it can be said that Batang I health center services have not comply the five dimensions of service according to Zeithaml.*

**Keywords:** *Quality of Service, Five dimensions of Zeithaml, Public Health Center, Health Development*

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Setiap manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sedangkan masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit- belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Namun masih banyak dijumpai kelemahan dalam pelayanan publik oleh aparat pemerintah sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media massa sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap kinerja aparat pemerintah.

Bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah salah satunya adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Sistem kesehatan yang di miliki oleh pemerintah saat ini terbukti belum bisa memenuhi semua kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang prima. Untuk mendukung pencapaian pembangunan kesehatan pemerintah telah menyediakan beberapa sarana/fasilitas kesehatan beserta tenaga kesehatannya. Sedangkan fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat adalah Puskesmas.

Salah satunya adalah Puskesmas Batang 1 Kabupaten Batang yang masih kurang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien, dari informasi yang penulis dapat yaitu pelayanan yang lama (mulai dari pendaftaran hingga mendapatkan pelayanan), kurangnya fasilitas sarana dan prasarana di

puskesmas, dan kurangnya kecepatan penanganan pasien.

Kenyataan yang ada dilapangan, proses pelayanan yang lama terjadi karena adanya kekurangan jumlah sumber daya manusia di wilayah Puskesmas Batang 1, hal inilah yang menghambat kinerja dan proses memberikan pelayanan. Misalnya di bidang petugas Penyuluhan Kesehatan dan petugas Obat hanya terdapat 1 orang per bidangnya, sedangkan standar petugas di bidang penyuluhan kesehatan dan obat adalah 2 orang dan 3 orang petugas. Hal ini yang memicu terlambatnya pemberian obat pada pasien sehingga terjadinya antrian lama yang dikeluhkan pasien. Permasalahan yang kedua yaitu adanya ketidaksesuaian antara waktu pelayanan yang diberikan dengan standar waktu pelayanan yang ditetapkan, pasien seringkali mengeluhkan pelayanan di loket pendaftaran yang seharusnya 3 menit akan tetapi kenyataannya menjadi lebih sekitar 5 hingga 6 menit, hal inilah yang mengganggu jalannya antrian pasien serta menunjukkan adanya ketidakefektifan dalam memberikan pelayanan menjadikan pelayanan menjadi terhambat/terganggu.

Permasalahan lain adalah adanya fasilitas sarana dan prasana di Puskesmas belum memadai, kurangnya ketersediaan bangku/kursi yang disediakan pihak puskesmas masih belum sebanding dengan jumlah pasien serta penataan letak kursinya juga berantakan menyebabkan banyak pasien yang berdesak-desakan bahkan sampai harus berdiri menunggu antrian, serta tidak adanya pendingin ruangan seperti kipas angin maupun AC pada ruang tunggu membuat pasien dan merasa tidak nyaman di ruang tunggu puskesmas, selain itu belum tersedianya fasilitas kotak saran dan ruang laktasi.

Dengan berpedoman pada latar belakang maka dalam penelitian ini diambil judul **“Analisis Kualitas Pelayanan di Puskesmas Batang 1 Kabupaten Batang”**.

## B. TUJUAN

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Puskesmas Batang 1 Kabupaten Batang.
2. Untuk mengetahui dimensi penghambat dan pendukung dalam kualitas pelayanan di Puskesmas Batang 1 Kabupaten Batang.

## C. KERANGKA TEORI

Menurut Zeithaml dkk (Tjiptono 2012:174) Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh pelanggan, ada indikator ukuran kualitas pelayanan yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan pelanggan, yaitu :

1. *Tangibles* (bukti langsung)  
*Tangible* (bukti langsung) yaitu masyarakat terkesan dengan tampilan fisik dan tampilan pelayanan yang langsung bisa dirasakan. Unsur yang termasuk didalam dimensi ini adalah
  - a. Kenyamanan lingkungan dilihat dari kebersihan ruangan dan udara serta kerapian tata ruang lingkungan.
  - b. Kelengkapan fasilitas sarana-prasarana pelayanan kesehatan
  - c. Penampilan Pegawai
2. *Reliability* (keandalan)  
*Reliability* yaitu pemberian pelayanan secara akurat dan dapat diandalkan sesuai dengan yang dijanjikan serta bertanggung jawab atas apa yang telah dijanjikan. Dimensi ini mencakup unsur :
  - a. Tanggung Jawab dalam melayani masyarakat/pasien
  - b. Kedisiplinan dan kesigapan pegawai dalam melayani pasien
3. *Responsiveness* (daya tanggap)  
*Responsiveness* yaitu kesanggupan untuk membantu pengguna layanan secara ikhlas dan cepat, serta tanggap dalam memberikan pelayanan. Yang termasuk dalam *responsiveness* yaitu:

- a. Respon Pegawai terhadap keluhan Pasien
  - b. Kecepatan pelayanan
4. *Assurance* (jaminan)  
*Assurance* yaitu perilaku pegawai yang mampu menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap Puskesmas Batang 1 Kabupaten Batang dan bisa menciptakan rasa aman bagi para pasien. Jaminan juga berarti bahwa para pegawai selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pasien. Dimensi ini mencakup unsur :
    - a. Keramahan dan Kesopanan Pegawai
  5. *Empathy* (empati)  
*Empathy* berarti bahwa sikap kepedulian pegawai Puskesmas Batang 1 Kabupaten Batang dalam memahami masalah para pasiennya dan bertindak demi kebutuhan pasien, serta memberikan perhatian personal kepada para pasiennya. Dimensi *empathy* dapat dilihat dari :
    - a. Perhatian pegawai terhadap pasien

## D. METODE

### I. Desain Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menggunakan tipe penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Penelitian ini terfokus pada dimensi kualitas pelayanan dan aspek yang berpengaruh dalam kualitas pelayanan dengan menggunakan metode kualitatif karena berupaya untuk menyajikan data dan informasi secara mendalam sehingga menghasilkan gambaran mengenai kualitas pelayanan Puskesmas Batang 1 Kabupaten Batang.

### II. Situs Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Batang 1 Kecamatan Batang

yang terletak di Jalan Dr. Cipto nomor 34 Kabupaten Batang, Jawa Tengah.

### III. Subjek Penelitian

Informan pada penelitian ini menggunakan dua informan yaitu informan utama dan informan triangulasi. Informan utama ialah informan yang dianggap mengetahui masalah penelitian sekaligus sebagai pihak penerima pelayanan kesehatan secara langsung. Informan utama tersebut ialah Masyarakat atau Pasien Puskesmas Batang 1.

Selain informan utama, terdapat pula informan triangulasi yaitu informan yang digunakan untuk *cross check* informasi dari informan utama. Informan tersebut ialah pihak yang menjadi pelaksanaan pelayanan yang paham mengenai standar pelayanan kesehatan, dalam hal ini ialah Kepala Puskesmas Batang 1.

### IV. Jenis Data

Data dan informasi yang disajikan dalam skripsi ini berupa teks mengenai suatu fenomena, hasil wawancara dengan informan, serta prosedur yang berhubungan dengan kegiatan di Puskesmas Batang 1 Kabupaten Batang. Foto hasil pengamatan juga disertakan untuk memperkuat hasil penelitian ini.

### V. Sumber Data

- a. Data primer diperoleh langsung diperoleh dari hasil wawancara maupun observasi langsung yang dilakukan peneliti kepada informan.
- b. Data Sekunder merupakan data yang bukan diusahakan sendiri oleh peneliti. Data ini diperoleh dari literature yang relevan dari media massa baik surat kabar maupun internet.

### VI. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Observasi
- b. Wawancara,
- c. Dokumentasi,

### VII. Analisis dan Interpretasi Data

Dalam penelitian ini ada berbagai cara untuk menganalisis data, yaitu :

- a. Reduksi Data, dengan memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian (kualitas pelayanan).
- b. Display data, ialah menyajikan data yang telah direduksi dalam bentuk konseptual, matriks, grafik dan sebagainya.
- c. Pengambilan keputusan melalui data-data yang telah diperoleh, dianalisis, dan direduksi sehingga menghasilkan suatu kesimpulan.

### VIII. Kualitas Data

Untuk pemeriksaan keabsahan data, peneliti menggunakan teknik *triangulasi*, yaitu membandingkan informasi yang diterima dari satu sumber informasi kepada sumber informasi yang lain. Bentuk nyata dari kegiatan ini dapat berupa membandingkan data hasil wawancara antara satu informan dengan informan yang lain dan antara hasil wawancara dengan isi suatu dokumen terkait atau data hasil pengamatan. Hal ini dilakukan untuk keperluan pengecekan data ataupun untuk meningkatkan derajat kepercayaan data/informasi yang dikumpulkan. Cara yang dapat dilakukan antara lain :

1. Melakukan Wawancara mendalam kepada Informan
2. Melakukan uji silang antara informasi yang diperoleh dari Informan dengan hasil observasi di lapangan.
3. Mengkonfirmasi hasil yang diperoleh kepada informan dan sumber sumber lain.

## PEMBAHASAN

### A. Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Batang 1

#### 1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

*Tangible* (bukti fisik) adalah dimensi yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan pemberi jasa pelayanan, serta penampilan pegawai. Pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan tersendiri bagi pelanggan yang dalam hal ini adalah pasien maupun pengunjung Puskesmas Batang 1 Kabupaten Batang. Tampilan fisik dari sebuah pelayanan merupakan kesan pertama yang akan muncul dibenak pelanggan. Maka dari itu sangat penting memberikan kesan pertama yang positif mengenai tampilan fisik. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. *Tangibles* dapat diukur dari kenyamanan lingkungan, kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan kesehatan, dan penampilan pegawai.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan dan wawancara dengan beberapa narasumber, kenyamanan lingkungan di Puskesmas Batang 1 masih kurang nyaman, hal tersebut dibuktikan dengan kebersihan lantai yang masih kotor dan berdebu serta kurangnya ketersediaan kursi yang belum sebanding dengan jumlah pasien serta dalam penataan letak kursinya juga berantakan, selain itu di dalam ruang tunggu tersebut tidak adanya pendingin ruangan seperti AC atau kipas angin, sehingga membuat pasien kepanasan dan tidak merasa nyaman di dalam ruang tunggu puskesmas.

Untuk kelengkapan sarana dan prasana pelayanan di Puskesmas Batang 1 masih belum memadai seperti peralatan laboratorium yang masih manual serta belum tersedianya kotak saran dan ruang laktasi guna memberikan kenyamanan dan keamanan dalam memberikan ASI

eksklusif terhadap bayi mereka. Fasilitas pelayanan yang kurang lengkap ini membuat citra atau kesan buruk dimata pasien sehingga pasien merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

Namun, dilihat dari penampilan pegawai Puskesmas Batang 1 sudah rapi, sopan dan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Hal tersebut menunjukkan bahwa faktor kesadaran yang dimiliki pegawai puskesmas sudah baik sesuai dengan aturan yang ditetapkan.

#### 2. *Reliability* (Kehandalan)

*Reliability* (kehandalan) menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Tjiptono 2012:174) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan pemberi jasa pelayanan untuk memberikan layanan yang akurat dan handal sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dalam menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati serta bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan.

Dimensi ini berkaitan dengan tanggung jawab pegawai dalam melayani pasien atas apa yang dijanjikan serta kedisiplinan dan kesigapan dalam pelayanan, penanganan keluhan, kinerja pelayanan yang tepat

Berdasarkan hasil observasi di lapangan dan wawancara dengan beberapa narasumber, seluruh pegawai kesehatan baik itu petugas maupun dokter di Puskesmas Batang 1 sudah memiliki tanggung jawab penuh dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai bidangnya masing-masing, serta tidak ada pegawai yang bermalas-malasan ataupun pergi tanpa ijin meninggalkan puskesmas pada saat jam kerja. Sedangkan tingkat kedisiplinan dan kesigapan pegawai dalam melayani pasien di Puskesmas Batang 1 sudah disiplin, terbukti dengan pegawai disiplin datang tepat waktu sesuai dengan jam kerja, baik dokter maupun petugas selalu *stand by* dan

siap pada jam kerjanya, kemudian pegawai disiplin dalam perpakaian serta sigap dalam mengambil tindakan dan memberikan pelayanan.

Hal tersebut juga didukung dengan adanya pelatihan ataupun pembinaan yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan guna menjadikan kesigapan pegawai dalam pemberian pelayanan menjadi lebih baik lagi dan maksimal. Disamping itu, adanya evaluasi yang diadakan oleh Puskesmas Batang 1 apabila kedapatan pegawai yang melanggar peraturan untuk diberikan *punishment* berupa teguran lisan, atau tertulis dengan tujuan agar pegawai lebih disiplin.

### 3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku administrasi publik yang lebih responsif. Salah satu dimensi pelayanan publik yang harus diselenggarakan dengan baik adalah dimensi *Responsiveness*.

*Responsiveness* (daya tanggap) adalah kesediaan dan kemampuan para pegawai untuk membantu para pelanggan dalam memberikan pelayanan tepat pada waktunya dan merespon permintaan mereka. Sikap tanggap yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan menjadi salah satu hal penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Respon pegawai diharapkan mampu membantu pasien dari kesulitan dalam mendapatkan pelayanan dan mendapat informasi penting yang dibutuhkan pasien. *Responsiveness* dapat diukur dari respon pegawai terhadap keluhan pasien dan kecepatan pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan dan wawancara dengan beberapa narasumber, respon pegawai terhadap keluhan pasien sudah baik sehingga penyelenggaraan pelayanan sudah berjalan dengan baik. Namun demikian masih

terdapat keluhan mengenai pelayanan di loket pendaftaran, hal tersebut disebabkan karena pegawai loket masih kurang responsif dan terlalu lama menangani pendaftaran pasien. Oleh karena itu perlu ditinjau kembali dan ditingkatkan, sikap tanggap diharapkan mampu membantu pasien memperoleh informasi atau hal-hal lainnya, seperti keluhan tentang penyakit, keluhan pelayanan yang kurang memuaskan dan keluhan-keluhan lainnya.

Sedangkan, kecepatan pelayanan di Puskesmas Batang 1 dalam merespon keluhan pasien masih rendah dan belum sesuai dengan standar waktu pelayanan yang telah ditentukan oleh pihak puskesmas. Pelayanan yang dirasa masih lamban diantaranya pelayanan loket pendaftaran dan pelayanan laboratorium. Pantas saja jika banyak pasien merasa kesal dengan pelayanan di loket pendaftaran dan laboratorium karena tidak sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan. Lamanya pelayanan di loket pendaftaran disebabkan karena pendaftaran pasien dilakukan 2 tahap, pertama melalui SIMPUS (Sistem Informasi Manajemen Puskesmas) dan melalui pencatatan manual di buku *register* pasien untuk berjaga-jaga manakala sistem simpus bermasalah, sehingga dalam prosesnya pendaftaran memakan waktu. Untuk pelayanan laboratorium lama disebabkan karena peralatan medis laborat belum menunjang masih secara manual, sehingga memakan waktu lama dalam proses pelayanan terhadap pasien.

### 4. *Assurance* (Jaminan)

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Tjiptono 2012:174) *Assurance* yaitu yaitu sikap perilaku pegawai yang mampu menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap pemberi jasa pelayanan dan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Dalam hal ini Jaminan juga berarti bahwa para pegawai puskesmas selalu bersikap sopan dan menguasai

pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pasien, hal tersebut dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pada pasien. Dimensi *assurance* (ketanggapan) ini dapat diukur dengan keramahan dan kesopanan pegawai.

Keramahan dan kesopanan merupakan faktor penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena dapat membuat masyarakat merasa nyaman dan dihargai dalam memperoleh pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat melalui sikap para pegawai yang melakukan 3S yaitu senyum, sapa, salam dan bahasa yang sopan saat berkomunikasi kepada pasien

Berdasarkan hasil observasi di lapangan dan wawancara dengan beberapa narasumber, keramahan dan kesopanan pegawai di Puskesmas Batang 1 terhadap pasien masih kurang ramah karena masih terdapat beberapa pegawai puskesmas khususnya di bagian loket pendaftaran yang kurang menunjukkan sikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Hal tersebut dibuktikan adanya pasien yang berobat sering mengeluhkan pegawai di bagian loket pendaftaran sering kurang ramah tidak menerapkan 3S yaitu senyum, sapa, salam. Namun beberapa informan mengatakan sebagian ada yang ramah khususnya para dokter di Puskesmas yang memperlakukan pasien cukup ramah dan sabar dengan begitu akan membuat pasien merasa senang dan nyaman.

#### 5. *Empathy* (Empati)

*Empathy* yaitu sikap kepedulian yang selalu memperhatikan dalam memahami masalah para dan bertindak demi kebutuhan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggannya. Dimensi ini memuat pemberian perhatian individual kepada pasien, pegawai yang memahami

kebutuhan spesifik dari pasiennya. Dimensi *empathy* (empati) ini dapat diukur dengan perhatian pegawai terhadap pasien.

Perhatian pribadi dalam hal ini adalah kesadaran diri dari pegawai untuk berempati kepada pasien yang mengalami kesulitan dalam berobat. Karena perilaku *perhatian* merupakan perpaduan perilaku manusia yang berguna dalam peningkatan derajat kesehatan dalam membantu pasien yang sakit. Perilaku *perhatian* sangat penting dalam pelayanan karena selain meningkatkan mutu pelayanan juga memberikan perasaan nyaman terhadap pasien dan memberikan kepuasan pada pasien. Berdasarkan hasil observasi di lapangan dan wawancara dengan beberapa narasumber, diketahui bahwa perhatian pribadi pegawai di Puskesmas Batang 1 sudah baik, tetapi masih perlu ditingkatkan kembali

Dengan adanya perhatian dari pihak puskesmas diharapkan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepuasan pada pasien selama berobat di Puskesmas Batang 1 sehingga akan membantu pasien untuk memperoleh kesembuhannya.

### **B. Dimensi Penghambat dan Pendukung**

#### 1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi *Tangible* (Penampilan) menjadi dimensi penghambat utama dalam proses pelayanan. Berasal dari kenyamanan lingkungan di Puskesmas Batang 1 masih kurang nyaman, kemudian dari kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana masih terdapat kekurangan yang belum memadai seperti peralatan di Laboratorium masih manual, belum tersedianya kotak saran sebagai tempat pasien dalam memberikan kritik dan saran akan keluhannya, serta belum tersedia ruangan laktasi.

## 2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) menjadi dimensi penghambat kedua dalam proses pelayanan. Salah satu faktor penting penentu kualitas pelayanan yang baik yaitu adanya sikap tanggap dari pegawai penyedia layanan kesehatan serta bagaimana memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan.

Respon pegawai terhadap pasien Puskesmas Batang 1 memang sudah berjalan dengan baik. Namun demikian masih terdapat banyak keluhan mengenai pelayanan di loket pendaftaran. Selain itu, kecepatan pelayanan di Puskesmas Batang 1 dalam merespon keluhan pasien masih rendah dan belum sesuai dengan standar waktu pelayanan yang telah ditentukan oleh pihak puskesmas. Pelayanan yang dirasa masih lamban diantaranya pelayanan loket pendaftaran dan pelayanan laboratorium.

## 3. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* (Jaminan) menjadi dimensi penghambat ketiga dalam proses pelayanan. Berasal dari kesopanan dan keramahan merupakan yang faktor penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena dapat membuat masyarakat merasa nyaman dan dihargai dalam memperoleh pelayanan. Kesopanan dan keramahan pegawai Puskesmas Batang 1 masih kurang, masih belum baik dikarenakan masih terdapat beberapa pegawai puskesmas khususnya di bagian loket pendaftaran yang kurang menunjukkan sikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Banyak pasien mengeluhkan pegawai di bagian loket pendaftaran sering kurang ramah tidak menerapkan 3S yaitu senyum, sapa, salam selain itu mereka sering memperlakukan pasien dengan tidak ramah, galak, judes dan terkesan kasar.

## 4. *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) menjadi dimensi pendukung pertama dalam proses pelayanan. Dari segi tanggung jawab, seluruh pegawai kesehatan baik itu petugas maupun dokter di Puskesmas Batang 1 sudah memiliki tanggung jawab penuh dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai bidangnya masing-masing. Selain itu juga dilihat dari segi kedisiplinan, pegawai Puskesmas Batang 1 sudah disiplin, tetapi harus ditingkatkan lagi agar dapat memberikan pelayanan secara maksimal.

## 5. *Empathy* (Empati)

Dimensi *Empathy* (empati) menjadi dimensi pendukung kedua dalam proses pelayanan. Dalam hal ini yakni perilaku kepedulian dan perhatian terhadap pasien. Perilaku perhatian sangat penting dalam pelayanan karena selain meningkatkan mutu pelayanan juga memberikan perasaan nyaman terhadap pasien dan memberikan kepuasan pada pasien. Dari segi perhatian pribadi pegawai Puskesmas Batang 1 sudah baik, dokter maupun pegawainya cukup sabar dan melayani pasien secara tulus, ikhlas dan sepuh hati.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

#### 1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Kenyamanan lingkungan di Puskesmas Batang 1 masih kurang nyaman terbukti dengan jumlah bangku/kursi yang disediakan pihak puskesmas masih belum sebanding dengan jumlah pasien, selain itu di dalam ruang tunggu tersebut tidak terdapat pendingin ruangan seperti AC atau kipas angin. Akses jalan masuk ke puskesmas bila musim hujan berlumpur, becek dan lantainya kotor.

Selain itu, kelengkapan sarana dan prasarana masih terdapat kekurangan seperti peralatan di Laboratorium masih manual, kemudian prasana di Puskesmas Batang 1 masih kurang yaitu belum tersedianya kotak saran serta belum tersedia ruangan laktasi. Namun, dari sisi penampilan pegawainya sudah baik, rapi dan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan Dinas.

## 2. *Reliability* (Kehandalan)

Dari segi tanggung jawab, seluruh pegawai kesehatan baik itu petugas maupun dokter di Puskesmas Batang 1 sudah memiliki tanggung jawab penuh dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai bidangnya masing-masing. Selain itu juga dilihat dari segi kedisiplinan, pegawai Puskesmas Batang 1 sudah disiplin, tetapi harus ditingkatkan lagi agar dapat memberikan pelayanan secara maksimal.

## 3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Respon pegawai terhadap pasien Puskesmas Batang 1 memang sudah berjalan dengan baik. Namun demikian masih terdapat banyak keluhan mengenai pelayanan di loket pendaftaran. Selain itu, kecepatan pelayanan di Puskesmas Batang 1 dalam merespon keluhan pasien masih rendah dan belum sesuai dengan standar waktu pelayanan yang telah ditentukan oleh pihak puskesmas.

## 4. *Assurance* (Jaminan)

Kesopanan dan keramahan pegawai Puskesmas Batang 1 masih kurang, masih belum baik dikarenakan masih terdapat beberapa pegawai puskesmas khususnya di bagian loket pendaftaran yang kurang menunjukkan sikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

## 5. *Empathy* (Empati)

Perhatian pribadi pegawai Puskesmas Batang 1 sudah baik, tetapi masih perlu ditingkatkan kembali. Baik itu dokter maupun pegawainya cukup sabar dan melayani pasien secara tulus, ikhlas dan sepenuh hati.

Dari hasil penelitian tentang Analisis kualitas pelayanan Puskesmas Batang 1 Kabupaten Batang, kualitas pelayanan yang diberikan dilihat dari 5 (lima) dimensi Zeithaml yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* dapat diketahui bahwa terdapat 3 (tiga) dimensi penghambat yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Responsiveness* (Daya Tanggap) dan *Assurance* (Jaminan) serta terdapat 2 (dua) dimensi pendukung yaitu *Reliability* (Kehandalan) dan *Empathy* (Empati).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Batang 1 Kabupaten Batang masih belum optimal serta belum dapat memenuhi kepuasan pelanggan secara optimal. Hal tersebut dapat dilihat melalui dimensi kualitas pelayanan yang belum terlaksana secara optimal yaitu dimensi *tangible*, *responsiveness*, dan *assurance*. Adapun dimensi yang mendukung kualitas pelayanan adalah dimensi *reliability* dan *empathy*.

## B. Saran

1. Melakukan pengadaan barang seperti kipas angin atau ac dan pengadaan peralatan medis laboratorium yang lebih baik lagi ke Dinas Kesehatan, melakukan tata ulang fisik ruangan seperti penataan letak kursi, selain itu juga perlunya upaya perubahan dan pengembangan serta pembangunan fasilitas umum penunjang pelayanan seperti ruangan pojok laktasi dan kotak saran. Kemudian menciptakan citra organisasi yang kuat, konsisten, dan *responsive* terhadap perubahan dan peduli akan lingkungan.

2. Melakukan evaluasi oleh pihak Puskesmas ataupun Dinas Kesehatan secara rutin terkait kehandalan pegawai, serta meningkatkan tanggung jawab dan kedisiplinan pegawai saat jam kerja serta melakukan pelatihan ataupun pembinaan (diklat) oleh Dinas Kesehatan agar dapat lebih bersikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. sehingga kehandalan pegawai dalam pemberian pelayanan menjadi konsisten bahkan lebih baik lagi.
3. Perlunya perbaikan sikap perilaku pegawai dalam merespon keluhan untuk melayani masyarakat secara sungguh-sungguh melakukan pelayanan secara cepat efektif dan efisien.
4. Perlunya sikap Keramahan dan kesopanan pegawai dengan melakukan 3S yaitu senyum, salam, sapa harus diterapkan pada seluruh pegawai khususnya yang berinteraksi secara langsung dengan pasien
5. Melakukan peningkatkan empati pegawai kepada pasien dalam memberikan pelayanan supaya pegawai bisa memberikan perhatian personal kepada para pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- dan Implementasinya. Yogyakarta : Penerbit Gava Media
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori dan Isu Edisi 2*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media
- Kencana, Inu.(1999). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta
- LANRI.(2006). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.
- LANRI.(2007). *Penerapan Maklumat Pelayanan*. Jakarta: LAN
- Moleong, Lexy. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Moenir, H.AS. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nomensen Sinamo. 2010. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Jala Permata Aksara.
- Prastowo, Andi. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta: Ar-ruzz Media.
- Pasolong, Herbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Makasar: Alfabeta CV.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sulaeman, Endang Sutisna. 2011. *Manajemen Kesehatan Teori dan Praktik di Puskesmas*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Dewa, Muh. Jufri. 2011. *Hukum Administrasi Negara dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Kendari: Unhalu Press.
- Effendi, Taufiq. (2008). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dalam Rangka Mewujudkan Indonesia yang Maju dan Sejahtera*. Semarang: Undip Press
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator*

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama

Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik: Konsep dan Perkembangannya di Indonesia*. Graha Ilmu: Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2004). *Marketing Scales*. Yogyakarta: Andi Offset.

\_\_\_\_\_. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.