

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS NGALIYAN KOTA SEMARANG

Oleh: Dhiarbima Adi Yuwono, Hardi Warsono.

DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS DIPONEGORO

Jalan Profesor Haji Soedarto Sarjana Hukum, Tembalang, Semarang 12693
Telepon (024) 7465407
Faksimile (024) 7465405 Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Public service is a form of service provided by the Government to meet the needs of its people. The quality of public services is the primary feature of a service product provided by public service providers to the recipients of services. One form of a public organization that provides health services to the general public is Puskesmas (Community Health Center). Community Health Center as one of the PSA (Public Service Agency) is the spearhead in the development of public health. Ngaliyan Community Health Center is a functional organization which has the task in providing comprehensive and integrated service to the Ngaliyan community.

The purposes of this study is to determine the quality of health services in Ngaliyan Semarang and also to know how to supporting and inhibiting aspects of service quality in Ngaliyan Community Health Center Semarang. There are several dimensions that are used to measure the quality of services provided by of Ngaliyan Community Health Center Semarang. These dimensions consist of tangible, empathy, reliability, responsiveness and assurance.

The results of this research that the quality of services provided by of Health Center is not good enough. Because these are many aspects detan the services provided by Health Centers Semarang. Dimensions that are need to be improved to escalate the quality of services in the dimension is tangible, reliability and assurance. Because on these three dimensions, there are many efforts to improve the quality of service and it can be done with added numbers of employees, facilities and infrastructure and service time.

Keywords: Service quality, Community Health Center, service quality dimension,

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pada Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Salah satu jenis pelayanan publik yang sangat penting bagi masyarakat dan sangat dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan kesehatan melalui puskesmas.

Di dalam menjalankan fungsi sebagai pelaksana pelayanan kesehatan, Puskesmas menjalankan beberapa jenis pelayanan, yaitu Balai Pengobatan Gigi, Balai Pengobatan Umum, Kesehatan Ibu, Lansia, Anak dan Remaja, Keluarga Berencana, Laboratorium, Konsultasi Gizi, Fisioterapi, Pojok Sanitasi, Pemberantasan Penyakit Menular dan Rawat Inap.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Tjiptono (2008:198), kualitas pelayanan dapat diukur dari indikator sebagai berikut :

1. *Tangible*
2. *Empathy*
3. *Reliable*
4. *Responsiveness*
5. *Assurance*

Berikut hasil dari pra survey peneliti :

1. Dilihat dari dimensi *tangible* (Bukti Fisik), yakni peralatan kesehatan seperti bor-bor gigi rusak sehingga menghambat proses pelayanan, dan tidak ada pembaharuan alat kesehatan. Ruangan yang digunakan untuk pemeriksaan pasien di poli umum ukurannya sangat sempit, ruang tunggu yang sangat kotor dan berdebu, perlengkapan lainnya seperti papan informasi pamflet-pamflet kurang menarik dan tidak terawat karena warna mulai pudar.

2. Dilihat dari dimensi empati, masyarakat merasa tidak nyaman dengan jam kerja Puskesmas Ngaliyan dan jam buka maupun tutup harus sesuai yang dijanjikan.
3. Dimensi reliabilitas sebagian pasien mengeluhkan antrian di ruang tunggu yang lama dan petugas tidak dapat memberikan kepastian, pasien menunggu terlalu lama di laboratorium karena petugas belum ada.
4. Dilihat dari dimensi responsivitas, masyarakat mengaku tidak semua petugas mau membantu dan merespon apabila pasien mengalami kendala dalam proses pelayanan.
5. Dilihat dari dimensi jaminan, pegawai tidak bisa memberikan kepastian lama proses layanan.

B. TUJUAN

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang.

C. TEORI

1. Administrasi Publik

Chandler dan Plano dalam Keban (2008:3), memaparkan istilah administrasi publik sebagai proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Nigro dan Nigro dalam buku yang sama mengemukakan bahwa administrasi publik adalah usaha kerjasama kelompok dalam suatu lingkungan publik, yang mencakup ketiga cabang yaitu yudikatif, eksekutif dan legislatif;

mempunyai suatu peranan penting dalam memformulasikan kebijakan publik, sehingga menjadi bagian dari proses politik; yang sangat berbeda dengan cara-cara yang ditempuh oleh administrasi swasta; dan berkaitan erat dengan beberapa kelompok swasta dan individu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan adalah jasa atau servis, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual Tjiptono (2008:6). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan diartikan sebagai usaha melayani, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang di perlukan seseorang.

Gonroos, mendefinisikan pelayanan sebagai berikut:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.” (Gronroos dalam Ratminto dan Atik, 2012:2).

3. Kualitas Pelayanan

Kotler dalam Hardiyansyah (2011:35), mengatakan bahwa: “...*Quality is the totality of features and characteristic of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs...*”. Kutipan tersebut dapat diartikan bahwa kualitas merupakan keseluruhan ciri dan karakteristik dari sebuah produk atau pelayanan yang berpengaruh terhadap kemampuan untuk memuaskan kebutuhan secara tersirat, tidak terlihat hanya dapat dirasakan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Tjiptono (2008: 198) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa sehingga selanjutnya 10 (sepuluh) dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi hanya 5 (lima) dimensi pokok meliputi :

1. *Tangible* (bukti langsung), yaitu masyarakat terkesan dengan tampilan fisik dan tampilan pelayanan yang langsung bisa dirasakan.

2. *Empathy*, yaitu sikap dan perilaku yang selalu memperhatikan dan peduli terhadap kepentingan pelanggan secara individual.

3. *Reliability* (keandalan), yaitu pemberian pelayanan secara akurat dan dapat diandalkan sesuai dengan yang dijanjikan berdasarkan prinsip dan standar pelayanan minimal.

4. *Responsive*, yaitu sigap dalam memberikan pelayanan.

5. *Assurance*, yaitu terjamin kualitas dan keamanannya.

D. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Tata Usaha Puskesmas Ngaliyan, Dokter atau Tenaga Medis Puskesmas Ngaliyan, petugas loket Puskesmas Ngaliyan, pasien yang berobat di Puskesmas Ngaliyan. Jenis data yang digunakan adalah bersifat narasi, dan uraian juga penjelasan data dari informan baik lisan maupun data dokumen yang tertulis, perilaku subjek yang diamati di lapangan. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang berasal dari wawancara terhadap informan dan sumber data sekunder yang berasal dari dokumen, buku, data statistik, laporan, dan lain-lain. Adapun teknik pengumpulan data melalui

wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang sudah diperoleh kemudian dianalisis dan diinterpretasi melalui reduksi data yang diperoleh, kemudian data dipilah, dan disajikan yang pada akhirnya ditarik kesimpulan atas jawaban-jawaban yang diperoleh dari informan. Kualitas atau keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara antara informan satu dengan informan lainnya dan juga dengan dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

E. PEMBAHASAN

Tangible

Pernyataan pada indikator peralatan dan perlengkapan medis maupun non medis adalah Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang dilengkapi dengan alat teknologi guna menunjang kelancaran pelayanan dimana di dalam hal ini yang dimaksud adalah komputer, stetoskop, tensi, tabung oksigen, kursi gigi, bor gigi, tang gigi, serta material fisik lain yaitu, ruang tunggu, pamflet, papan informasi. Berdasarkan hasil wawancara di atas dan observasi yang dilakukan, pegawai Puskesmas Ngaliyan berpenampilan sudah rapi dan sesuai prosedur. Puskesmas Ngaliyan memiliki beberapa poli untuk melakukan tindakan medis, dan poli umum sangat sempit untuk kapasitas pasien yang banyak, warga juga mengeluhkan kebersihan dan kursi di ruang tunggu yang kurang. Berdasarkan kutipan-kutipan wawancara tersebut di atas menggambarkan bahwa peralatan medis di Puskesmas Ngaliyan seperti bor gigi masih kurang dan hal ini menjadi kendala dari proses pelayanan kesehatan. Dari sisi kualitas peralatan, kondisinya kurang baik karena tidak ada perawatan peralatan secara berkesinambungan. Perlengkapan seperti pamflet tentang prosedur pelayanan sudah ada namun posisi pemasangan kurang strategis sehingga masyarakat kurang

menaruh perhatian untuk membacanya. Namun, apabila dibandingkan dengan ruang lainnya masyarakat merasa kurang nyaman dengan ruang poli umum karena jumlah pasien yang banyak dan peralatan pemeriksaan yang memenuhi ruang poli umum dan ruang tunggu yang sangat kotor.

dapat disimpulkan pada dimensi *tangible* (bukti fisik) indikator peralatan dan perlengkapan masyarakat belum merasa puas, indikator kenyamanan ruang perekaman masyarakat merasa belum puas dan indikator kerapian petugas yang memberikan pelayanan masyarakat merasa sangat puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *tangible* (bukti fisik) masyarakat belum merasa puas.

Empathy

Empati berarti Puskesmas memahami masalah para pasiennya dan bertindak demi kepentingan pasien, serta memberikan perhatian personal kepada para pasien dan memiliki jam operasi yang nyaman. Dimensi Empati dapat dilihat dari pertama, perhatian pegawai kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Perhatian adalah pemusatan pikiran dan mental pada satu kegiatan/satu objek (konsentrasi) atau disebut juga khusus. Pegawai yang memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngaliyan sudah memberikan perhatian khusus kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan ketika masyarakat datang untuk mendapatkan pelayanan, pegawai selalu siap. Pegawai selalu dapat menginformasikan mengenai pelayanan atau alur pelayanan banyak pasien yang lebih nyaman bertanya kepada sesama pasien. Tidak ada pasien yang dikhususkan dengan no antrean yang besar terlebih dahulu dipanggil untuk mendapatkan pelayanan.

Kenyamanan waktu pelayanan Puskesmas Ngaliyan memiliki waktu pelayanan pada Hari Senin-Kamis: 07.00 – 11.00 WIB. Sedangkan untuk hari Jumat-sabtu : 07.00 – 10.00 WIB. Waktu pelayanan ini sudah disesuaikan dengan waktu pelayanan pada instansi lain. Dari sisi waktu pelayanan, masyarakat sudah merasa nyaman dengan waktu pelayanan yang tutup pada waktunya.

dapat disimpulkan pada dimensi *Empathy* (empati) indikator perhatian pegawai masyarakat merasa cukup puas. Indikator kenyamanan waktu pelayanan masyarakat merasa cukup puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *emphaty* (empati) masyarakat merasa cukup puas.

Reliability

Reliabilitas berkaitan dengan kemampuan Puskesmas memberikan layanan yang akurat dan konsisten. Tanpa membuat kesalahan apapun dalam menyampaikan jasanya sesuai dengan yang dijanjikan. Dimensi *Reliability* bisa dilihat melalui : kemampuan pegawai untuk menepati janji pelayanan dan konsistensi kerja pegawai. Pemberian pelayanan secara akurat dan dapat diandalkan sesuai dengan yang dijanjikan berdasarkan prinsip dan standar pelayanan minimal.

Pegawai yang bertugas untuk memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngaliyan belum memberikan pelayanan sesuai dengan janjinya. Masyarakat dilayani tidak sesuai dengan janji. Masyarakat yang ingin melakukan pemeriksaan lab terpaksa menunggu karena petugas laborat belum datang. Konsistensi kerja pegawai dilihat dari kehandalan pegawai yang memberikan pelayanan, waktu pelayanan, dan pencatatan yang dilakukan untuk menghindari kesalahan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan pada dimensi *Reliability* (kehandalan) indikator kemampuan untuk menepati janji masyarakat belum puas. Indikator konsistensi kerja masyarakat belum puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *reliability* (kehandalan) masyarakat belum merasa puas.

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.

Dimensi *Responsiveness* bisa dilihat melalui : Ketanggapan pegawai dan kecepatan pelayanan. Pegawai yang memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngaliyan cukup tanggap terhadap masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Pegawai selalu bersedia membantu masyarakat, sehingga masyarakat tidak menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan.

Dapat disimpulkan pada dimensi *Responsiveness* (responsivitas) indikator ketanggapan pegawai masyarakat sudah merasa puas dan indikator kecepatan pelayanan masyarakat cukup puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *responsiveness* (responsivitas) masyarakat merasa cukup puas.

Assurance

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Tjiptono 2012:174) *Assurance* yaitu sikap perilaku pegawai yang mampu menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap pemberi jasa pelayanan dan

bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.

Pegawai yang memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngaliyan tidak bisa menjelaskan kepada masyarakat akan kepastian waktu pelayanan di loket.

Keamanan pelayanan adalah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngaliyan. Hal ini dikarenakan terjaminnya tingkat keamanan lingkungan dan sarana yang digunakan dalam kondisi baik/ aman sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan.

dapat disimpulkan pada dimensi *Assurance* (jaminan) indikator pengetahuan pegawai masyarakat belum merasa puas, indikator kesopanan masyarakat merasa sangat puas dan indikator keamanan masyarakat merasa sangat puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *assurance* (jaminan) masyarakat belum merasa puas.

Faktor-Faktor yang Mendukung Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngaliyan Pelanggan

Petugas Puskesmas Ngaliyan dapat memperhatikan harapan dan keluhan pasien yang menerima pelayanan di Puskesmas Ngaliyan. Dengan mengetahui keluhan pelanggan, penyelenggara pelayanan mengetahui apa yang diharapkan oleh pelanggan serta dapat bekerja sama dengan mereka dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas

Strategi Pelayanan

Untuk dapat menyusun strategi yang baik dibutuhkan pemahaman yang cukup terhadap tujuan dari organisasi, berarti petugas puskesmas Ngaliyan harus paham mengenai tugasnya dan tau mengenai tujuan dari puskesmas Ngaliyan, hal ini dapat diamati melalui, petugas mengetahui tugasnya dan pemahaman petugas mengenai aturan.

Pertama petugas harus mengetahui tugasnya sehingga petugas mampu mempertanggungjawabkan atas segala tanggung jawab yang diberikan, dan mampu menjelaskan secara rinci mengenai pelayanan yang diberikan secara jelas dan bertanggung jawab. Petugas pelaksana pelayanan harus memahami terlebih dahulu maksud dan arti aturan, sebab petugas inilah yang akan berhadapan langsung dengan orang yang berkepentingan, sehingga ia harus mampu memberikan penjelasan serta pelayanan yang tepat dan cepat. Petugas Kesehatan yang melayani pasien di Puskesmas Ngaliyan sudah tau mengenai aturan tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngaliyan. Aturan ini seperti mekanisme pelayanan, SOP, retribusi, dan aturan lainnya

Sistem

Salah satu hal yang dapat ditangkap secara langsung oleh pelanggan adalah etika dalam memberikan pelayanan yang dapat dilihat dari keramahan saat petugas memberikan pelayanan kepada pasien, keramahan memiliki dampak besar terhadap kesan yang didapatkan oleh pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Petugas puskesmas ngaliyan sudah memberikan pelayanan dengan rapi, ramah, dan sopan, kepada setiap pasien maupun anggota keluarga pasien yang datang untuk berobat maupun mengantarkan pasien.

Sumber Daya Manusia

Pegawai yang memberikan pelayanan dan berhadapan secara langsung dengan pelanggan, hal ini dapat dilihat dari kemampuan pegawai mengoperasikan komputer dan kecepatan dalam melaksanakan tugas. Sumber daya manusia merupakan aset penting dalam suatu organisasi dan memiliki peran penting di dalam mengelola suatu organisasi, untuk dapat bersaing dengan organisasi lainnya SDM harus memiliki kemampuan serta pengalaman yang memadai sehingga SDM dituntut untuk dapat mengoperasikan komputer dan memiliki pemahaman yang baik untuk melaksanakan dan menyelesaikan tugasnya secara cepat dan benar.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pelanggan Puskesmas Ngaliyan

Pemahaman pasien di Puskesmas Ngaliyan mengenai prosedur masih kurang, masih terdapat pasien yang tidak paham prosedur pelayanan, dan petugas kesehatan di Puskesmas tidak mau membantu untuk mengarahkan pasien kepada alur pelayanan yang benar. Ketika pelanggan merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan dan memberikan kesan buruk terhadap kinerja suatu organisasi maka pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang didapatkan.

Strategi Pelayanan

Petugas Kesehatan yang melayani pasien di Puskesmas Ngaliyan sudah tau mengenai aturan tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngaliyan. Aturan ini seperti

mekanise pelayanan, SOP, retribusi, dan aturan lainnya. Namun petugas kesehatan di Puskesmas ngaliyan kurang memahami maksud dan isi dari aturan tersebut.

Sistem

Petugas puskesmas belum menginformasikan pelayanan yang dapat diberikan di Puskesmas Ngaliyan secara jelas, petugas juga berusaha menginformasikan segala hal yang kurang di pahami oleh pasien. Namun, mengenai mengenai alur dan retribusi yang sudah ditempel di papan informasi tidak diperhatikan oleh masyarakat karena kurang menarik.

Sumber Daya Manusia

Pegawai yang memberikan pelayanan dan berhadapan secara langsung dengan pelanggan, hal ini dapat dilihat dari kemampuan pegawai mengoperasikan komputer dan kecepatan dalam melaksanakan tugas. Sumber daya manusia merupakan aset penting dalam suatu organisasi dan memiliki peran penting di dalam mengelola suatu organisasi, untuk dapat bersaing dengan organisasi lainnya SDM harus memiliki kemampuan serta pengalaman yang memadai.

G. PENUTUP

Kesimpulan

Kualitas pelayanan di Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang dapat dideskripsikan sebagai berikut:

A. Dimensi *Tangible*

Dilihat dari *Tangible* (Bukti Fisik) pelayanan di Puskesmas Ngaliyan masih terdapat kendala yakni peralatan kesehatan seperti bor-bor gigi rusak sehingga

menghambat proses pelayanan, dan tidak ada pembaharuan alat kesehatan. Ruangan yang digunakan untuk pemeriksaan pasien di poli umum ukurannya sangat sempit, ruang tunggu yang sangat kotor dan berdebu, perlengkapan lainnya seperti papan informasi pamflet-pamflet kurang menarik dan tidak terawat karena warna mulai pudar.

B. Dimensi reliabilitas

Dari dimensi reliabilitas sebagian pasien mengeluhkan antrian di ruang tunggu yang lama dan petugas tidak dapat memberikan kepastian, pasien menunggu terlalu lama di laboratorium karena petugas belum ada.

C. Dimensi jaminan

dimensi jaminan, pegawai tidak bisa memberikan kepastian lama proses layanan. Dimensi responsivitas, masyarakat mengaku semua petugas mau membantu dan merespon apabila pasien mengalami kendala dalam proses pelayanan. Pada dimensi jaminan, pegawai tidak bisa memberikan kepastian lama proses layanan.

D. Dimensi responsivitas

Dimensi responsivitas, masyarakat mengaku semua petugas mau membantu dan merespon apabila pasien mengalami kendala dalam proses pelayanan. Pada dimensi jaminan, pegawai tidak bisa memberikan kepastian lama proses layanan.

E. Dimensi empati

Pada dimensi empati, masyarakat merasa sudah nyaman dengan jam kerja Puskesmas Ngaliyan, dan jam buka dan tutup sudah sesuai yang dijanjikan. Berikut ini merupakan aspek pendukung dan penghambat kualitas pelayanan di Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang.

Aspek penghambat kualitas pelayanan Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang, antara lain seperti berikut ini :

1. Untuk faktor pelanggan dilihat dari pemahaman pasien mengenai prosedur pelayanan dan keluhan-keluhan pasien, ada beberapa pasien yang kurang memahami alur dari pelayanan yang diberikan di Puskesmas Ngaliyan, ada petugas puskesmas yang cuek tidak memperdulikan kebutuhan pasien, ruang tunggu yang tidak berdebu, loket yang dibedakan antara umum dan jamkesmas sehingga antrian di loket umum menumpuk.

2. Untuk faktor strategi pelayanann dilihat dari petugas mengetahui tugas fungsinya dan petugas memahami aturan, petugas puskesmas Ngaliyan tidak dapat menyebutkan tugasnya di Puskesmas Ngaliyan dan petugas Puskesmas ngaliyan mengetahui adanya SOP namun tidak memahami isi dari SOP dan aturan-aturan yang menjadi acuan dalam menjalankan tugasnya.

3. Untuk faktor sistem, petugas puskesmas menginformasikan mengenai pelayanan yang diberikan di Puskesmas secara tidak tepat sehingga informasi yang ingin disampaikan tidak dapat tersalurkan dengan baik. Selanjutnya faktor Sumber Daya Manusia, di puskesmas Ngaliyan terdapat kendala mengenai kurangnya jumlah pegawai Puskesmas Ngaliyan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngaliyan, peneliti memberikan rekomendasi:

1. Untuk faktor pelanggan, hendaknya petugas lebih memperhatikan pasien dan memahami harapan pasien sehingga tidak

terjadi kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pelanggan.

2. Untuk faktor strategi, hendaknya petugas lebih memahami tugas dan fungsinya, karena petugas merupakan orang yang menginformasikan mengenai pelayanan yang disediakan di Puskesmas Ngaliyan, dan untuk dapat merespon pasien dengan baik dibutuhkan pemahaman yang baik mengenai aturan dan acuan dalam menjalankan tugas.

3. Untuk faktor Sistem, hendaknya informasi di papan informasi setiap minggu diperbaharui, sehingga informasi yang ingin disampaikan dapat tersalurkan dengan baik.

4. Petugas di dalam bus bertugas untuk melakukan proses ticketing tetapi juga mempunyai kewajiban untuk mendahulukan lansia dan ibu hamil untuk mendapatkan tempat duduk. Untuk membantu petugas di dalam bus, disarankan pihak BRT menempelkan stiker himbauan kepada penumpang agar mendahulukan lansia dan ibu hamil.

5. Untuk Sumber Daya Manusia, dibutuhkan penambahan pegawai di Puskesmas Ngaliyan karena terdapat tumpang tindih tugas di dalam Puskesmas Ngaliyan.

DAFTAR PUSTAKA

Barata, Atep Adya. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima: Persiapan membangun budaya pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media

Keban, Yermias T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 mengenai pelayanan publik

Keputusan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014 mengenai hakikat pelayanan publik

LANRI.(2007). *Penerapan Maklumat Pelayanan*. Jakarta: LAN

Larasati, Endang. 2009. *Pelayanan Publik dalam Dimensi Hukum dan Administrasi Publik*. Semarang : Universitas Diponegoro

Lovelock *et al.*, 1999. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Prentice-Hall International Inc. New Jersey

Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta

Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Rangkuti, F. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2012). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's*

Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Syafiie, Inu Kencana, Djamaludin Tandjung, Supardan Modeong. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta

Tjiptono, Fandy. 2008. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta : Andi

Undang – Undang Dasar 1945

Undang – Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

http://www.dinkes-kotasemarang.go.id/?p=kegiatan_mod&j=lihat&id=193 diunduh pada Minggu 3 April 2016