

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS LEREP KABUPATEN SEMARANG

Oleh

Siska Ariyani, Susi Sulandari

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

Siskaariyani90@gmail.com

ABSTRACT

Lerep Public Health Center Semarang Regency is an institution that provides health services based on the regulations contained in the Health Ministry Regulation Numb. 75 Year 2014 concerning Public Health Center. The researcher is interested in examining the service quality at the UPTD Lerep Public Health Center because the researcher found several problems that are faced by the institution. Example coverage of health promotion and environmental health services, the cases of BTA+ that have met the target, the low claim for labor inpatient care, the low income for underpaid workers, the lack of employees, less parking area, and the very long handling time. The purpose of this study is to analyze service quality, employee capacity, and communication at the UPTD Lerep Public Health Center, and to analyze the correlation between the quality of health services and the ability of employees and the correlation between the quality of health services and communication. The research method used is quantitative with the population of patients. The sample was derived from 42 respondents from the population. The measurement used to find out how high the level of service quality at the UPTD Lerep Public Health Center, employees ability, and communication. The data analysis uses frequency distribution, the correlation used is a correlation using SPSS. The conclusion of this study shows that the level of quality of health services at the UPTD Lerep Public Health Center Semarang Regency is good. The correlation between the ability of employees and the strong service quality stands at 0.645 and the correlation between the communication and the strong service quality stands at 0.556. However, the result also shows that the institution still needs improvement in improving the quality of services, such as improvement in the service procedure, employee responsiveness and the role of the UPTD Lerep Public Health Center as a communicator.

Keywords : Service Quality, Employees Ability, Communication

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap manusia beranggapan bahwa kesehatan memiliki arti yang penting. Karena dengan memiliki badan yang sehat, semua kegiatan yang harus dilakukan dapat berjalan dengan baik.

Di Indonesia penyakit yang paling banyak membunuh masyarakat yaitu penyakit yang tidak menu. Penyakit yang menjadi penyebab terbanyak kematian yaitu penyakit jantung selain itu yang menjadi ketakutan masyarakat yaitu penyakit Demam Berdarah Dengue (Depkes : 2017). Gaya hidup masyarakat di Indonesia mendukung munculnya penyakit ini, misalnya makanan yang di makan, kurangnya olahraga, konsumsi miras, obat obatan terlarang serta lingkungan yang kurang bersih seperti banyaknya sampah yang tidak di olah dengan baik.

Undang Undang Dasar 1945 menjelaskan bahwa negara mempunyai kewajiban dalam melayani warga negaranya dalam memenuhi hak dan kebutuhannya melalui pelayanan publik yang diselenggarakan suatu negara maka akan membantu pemenuhan kebutuhan masyarakatnya. Pelayanan publik semakin memperbaiki pelaksanaannya dan merubah orientasi sasaran pelayanannya.

Menempatkan masyarakat sebagai fokus utama dan dasar pembuatan kebijakan. Didukung dengan dikeluarkannya Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik yang mengatur mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan pihak yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Pemerintah melihat masih banyak pihak penyelenggara pelayanan publik yang masih memiliki kualitas pelayanan rendah. Sebanyak 57% kementerian dan lembaga masih pada zona kuning atau tingkat kepatuhan yang sedang, 8% kementerian dan lembaga pada zona merah atau tingkat kepatuhan yang rendah dan sebanyak 35% kementerian dan lembaga memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi.

Langkah pemerintah untuk mengatasi masalah penyelenggaraan pelayanan agar meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan 3 (tiga) cara yaitu pembuatan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, membentuk kementerian khusus yaitu Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dengan tugas mereformasi birokrasi dan mendirikan Ombudsman yang bertugas untuk menindaklanjuti laporan masyarakat, menginvestigasi serta mensurvei pelayanan publik.

Melihat hal itu maka mulai digerakan dalam mempersiapkan Indonesia yang sehat dan terjauh dari angka kematian yang tinggi. Dapat di lihat dari keseriusan Indonesia dalam memperbaiki pelayanan kesehatan, salah satunya adalah kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan melalui BPJS atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Pemerintah juga menggalakan imunisasi kaki gajah yang dilakukan selama 5 (lima) tahun berturut turut yang dilakukan pada bulan Oktober. Imunisasi di laksanakan tidak serentak di setiap wilayah Indonesia.

Pada tahun 2016 pemerintah melakukan pembangunan kesehatan yang terdiri dari 5 (lima) upaya sebagai peningkatan pelayanan kesehatan di Indonesia, yaitu peningkatan akses, peningkatan mutu, regionalisasi rujukan, penguatan dinas kesehatan, dan dukungan lintas sektor.

Salah satu contoh penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang di sediakan oleh pemerintah adalah puskesmas.

Puskesmas merupakan lembaga kesehatan yang sangat dekat dengan masyarakat, apalagi di wilayah wilayah terpencil di Indonesia yang masih sangat minim rumah sakit. Puskesmas sangat dekat dengan masyarakat karena ada di semua wilayah Indonesia di banding

dengan rumah sakit yang jumlahnya tidak sebanyak puskesmas. Selain itu Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan di tingkat pertama.

Tabel 1
Jumlah Fasilitas Kesehatan
Kabupaten Semarang 2018

N o	Tah un	Rum ah Sakit Umu m	Perse ntase ruma h sakit umu m	Pu sk es m as	Persenta se Puskesm as	Pusk esma s Pem bant u	Persentase Puskesmas Pembantu
1.	2017	5	5,10 %	26	26,53%	67	68,36%
2.	2016	5	5,10 %	26	26,53%	67	68,36%
3.	2015	4	4,12 %	26	26,80%	67	69,07%

Sumber : Kabupaten Semarang dalam Angka 2018

Tabel 1 mengenai jumlah fasilitas kesehatan di Kabupaten Semarang tahun 2018 jumlah puskesmas lebih banyak dibanding dengan jumlah rumah sakit umum yaitu sebanyak 26,53%. Didaerah terpencil di Indonesia atau seperti di desa jumlah pustu atau puskesmas pembantu lebih banyak dari pada jumlah puskesmas yaitu sebanyak 68,36% .

Puskesmas yang dulunya hanya melayani masyarakat dengan luka ringan, fungsinya berubah dan meningkat menjadi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Mengingat peran Puskesmas yang sangat di butuhkan oleh masyarakat sebagai

alternatif utama untuk mendapat pelayanan kesehatan.

Demi terwujudnya pelayanan kesehatan yang baik serta dampak yang diberikan kepada masyarakat sangat besar, maka dibutuhkan adanya kualitas dalam pelayanan kesehatan yang memadai. Dibutuhkan perbaikan di berbagai bidang, profesionalitas pegawai perlu ditingkatkan, komunikasi di dalam organisasi, sistem pelayanan dan lain sebagainya perlu di perhatikan. Pemerintah mulai menaikan standar Puskesmas yang baik yaitu dengan meingkatkan pelayanan dan meningkatkan akreditasi Puskesmas. Selain itu perbaikan alur pelayanan dan pembangunan fisik Puskesmas mulai di galakan.

Penyelenggaraan kesehatan yang di lakukan oleh UPTD Puskesmas Lerep mengalami beberapa kendala yang membuat pelayanan berjalan terhambat dengan beberapa masalah yaitu

1. Cakupan pelayanan bidang Promkes dan kesling kurang
2. Penemuan Kasus BTA+ sudah memenuhi target
3. Klaim rawat inap persalinan rendah
4. Tenaga clining servis tidak mencukupi
5. Honor tenaga honorer

6. Kurangnya pegawai sehingga banyak pegawai yang menangani pekerjaan lain.

7. Lahan parkir yang kurang luas

8. Waktu penanganan yang sangat lama.

B. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis kualitas pelayanan, kemampuan pegawai dan komunikasi dalam memberikan pelayanan di UPTD Puskesmas Lerep

2. Menganalisis korelasi antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kemampuan pegawai di UPTD Puskesmas Lerep

3. Menganalisis korelasi antara kualitas pelayanan kesehatan dengan komunikasi di UPTD Puskesmas Lerep

C. Kerangka Teori

Siagaan (Amin Ibrahim : 2009) mendefinisikan administrasi negara adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintahan dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara. Sedangkan Hadari (Amin Ibrahim : 2009) merumuskan administrasi negara sebagai upaya administrasi yang dilaksanakan dalam kegiatan pembangunan yang bersandar pada nilai nilai untuk kepentingan kesejahteraan rakyat dan bersifat non profit.

Zaenal Mukarom (2015) mendefinisikan manajemen pelayanan yaitu sebagai proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. Gibson, Donnelly dan Ivancevich (Zaenal Mukarom : 2015) mendefinisikan manajemen adalah proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.

Pelayanan publik menurut Sinambela (Abdul S : 2015) yaitu pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Taufik Effendi (2008) menuturkan pelayanan publik adalah pelayanan yang disediakan oleh pemerintah untuk warga negara yang diselenggarakan secara langsung melalui sektor sektor pemerintah dan tidak langsung yaitu melalui pendanaan kepada institusi non pemerintah yang ditetapkan sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat diklasifikasikan kedalam 2 (dua) kategori utama yaitu pelayanan kebutuhan dasar yang terdiri dari kesehatan dan pendidikan dasar dan

pelayanan umum yang terdiri dari administrasi, barang, jasa dan regulatif. Sinambela mengatakan (Hardiyansyah : 2011) kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Indikator kualitas pelayanan dalam penelitian adalah suatu ciri atau ukuran yang dapat menggambarkan atau mengidentifikasi suatu keadaan. Indikator kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah keadilan mendapatkan pelayanan, keamanan lingkungan pelayanan, kenyamanan lingkungan pelayanan, kontinuitas, prosedur pelayanan, kewajaran dan kepastian biaya dan kepastian jadwal.

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor salah satunya adalah kemampuan sumber daya manusianya dalam memberikan pelayanan (Abdul S : 2015). Keberhasilan dalam pelayanan tergantung pada seberapa besar peranan SDM pelayanan, semakin besar peran dari SDM maka semakin berkualitas pula pelayanan tersebut. Kemampuan sumber daya manusia atau dapat dikatakan pemberi layanan terdapat beberapa indikator yang di sampaikan oleh Levine (Abdul S : 2015) yaitu responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

Komunikasi merupakan bagian kehidupan yang sangat dominan, karena setiap kita melakukan aktivitas komunikasi. Menurut Wibur Schramm (Suranto : 2005) mengemukakan komunikasi adalah tindakan melaksanakan kontak antara pengirim dan penerima, dengan bantuan pesan, pengirim dan penerima memiliki beberapa pengalaman bersama yang memberi arti pada pesan dan simbol yang dikirim oleh pengirim, dan diterima serta ditafsirkan oleh penerima. Berbeda dengan Everett M. Rogers (Suranto : 2005) mengatakan komunikasi adalah proses yang didalamnya terdapat suatu gagasan yang dikirimkan dari sumber kepada penerima dengan tujuan untuk merubah perilakunya. Lasswell (Hardyansyah : 2011) mengemukakan lima dimensi dari komunikasi yaitu dimensi komunikator, dimensi pesan, dimensi media, dimensi komunikasi dan dimensi efek.

Peran sumber daya manusia didalam suatu organisasi sangatlah penting. Karena didalam suatu organisasi penggerak untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan yaitu sumber daya manusia. Selain itu sumber daya manusia yang ada haruslah diimbangi dengan kemampuan dan ketrampilan yang baik. Tanpa adanya kemampuan dan ketrampilan yang

memadai, maka tujuan dari suatu organisasi tersebut akan lebih sulit untuk di capai.

Pelayanan akan semakin baik dan berkualitas apabila kemampuan pegawai juga baik. Jadi, kemampuan pegawai sangatlah penting dalam mewujudkan suatu pelayanan yang berkualitas. Dengan menempatkan pegawai sesuai dengan kemampuannya dan ketrampilannya, maka kualitas pelayanan juga akan terdorong menjadi baik sehingga kinerja organisasi juga akan meningkat.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu mengkomunikasikan pelayanan itu kepada masyarakat dengan baik. Komunikasi sangat dibutuhkan didalam pelaksanaan pelayanan agar masyarakat tahu apa tujuan dan manfaat dari pelayanan tersebut. Komunikasi yang dilakukan tidak hanya komunikasi dengan masyarakat saja namun komunikasi juga dilakukan antar pegawai organisasi.

Dengan maksud agar terjadi koordinasi yang baik di dalam organisasi, sehingga menimbulkan situasi kerja dalam organisasi yang baik. Selain itu untuk membangun hubungan yang baik antara penyedia pelayanan dengan masyarakat.

Semakin baik komunikasi yang dilakukan maka semakin baik pula pelayanan yang dilakukan.

D. Definisi Konsep

Definisi kualitas pelayanan dari penelitian ini adalah seberapa tinggi tingkat pelayanan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Lerep kepada masyarakat dalam menjawab segala masalah dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kemampuan sumber daya manusia adalah ketrampilan teknis yang dimiliki oleh pegawai dalam melakukan tugasnya sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat yang mencakup penguasaan peralatan kerja, penguasaan prosedur dan metode kerja serta pemahaman mengenai peraturan tugas atau pekerjaannya.

Komunikasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan atau pemberi pesan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat atau penerima pesan mengenai pelayanan yang diselenggarakan.

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan indikator pelayanan publik yang berasal dari teori-teori yang sudah di paparkan mengenai pelayanan publik (Y), yaitu :

1. Keadilan mendapatkan pelayanan

2. Keamanan lingkungan pelayanan
3. Kenyamanan lingkungan pelayanan
4. Kontinuitas
5. Prosedur pelayanan
6. Kewajaran dan kepastian biaya
7. Kepastian jadwal

Indikator yang digunakan dalam kemampuan sumber daya manusia (X1) berdasarkan teori yang sudah di paparkan adalah :

1. Responsivitas
2. Responsibilitas
3. Akuntabilitas

Indikator komunikasi (X2) meliputi beberapa indikator yaitu :

1. Komunikator
2. Pesan atau informasi
3. Media
4. Komunikan
5. Efek

E. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian eksplanatori karena peneliti ingin meneliti hubungan antara kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Lerep dengan kemampuan pegawai dan komunikasi. Lokasi penelitian ini berada pada UPTD Puskesmas Lerep yaitu Jalan Yudistira Raya KM 3 Desa Lerep Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang Jawa Tengah. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien di UPTD Puskesmas Lerep pada tahun

2017 dan sampelnya sebanyak 42 responden.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah Accidental Sampling dimana pengambilan dengan sampel yang kebetulan ditemui oleh peneliti di UPTD Puskesmas Lerep. Kuesioner yang diisikan menggunakan Skala Likert dan teknik pengumpulan data yang dilakukan kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Ada beberapa teknik pengolahan data dalam penelitian ini, yaitu editing, koding, tabulasi dan Analisis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Data data yang berasal dari kuesioner yang diisi oleh responden berdasarkan skala Likert, diolah untuk diketahui berapa skor rata rata kemampuan pegawai dan komunikasi organisasi serta skor rata rata pelaksanaan pelayanan. interpretasi.

$$X = \frac{\sum Xi}{n} \quad Y = \frac{\sum Yi}{n}$$

Tingkat kualitas pelayanan didasarkan oleh skala pengukuran, untuk mengelompokkannya dengan skala Likert yang sudah di tentukan dengan interval kelas.

Lebar Interval =

Jarak Pengukuran
Jumlah Kelas Interval

Nilai lebar interval yang ditemukan yaitu 0,75 digunakan dalam penelitian ini adalah

1 – 1,75 = tidak baik

1,76 – 2,50 = cukup baik

2,51 – 3, 25 = baik

3,26 – 4,00 = sangat baik

Uji korelasi dalam penelitian ini menggunakan Uji Korelasi Kendall karena data dalam penelitian ini merupakan data ordinal.

$$T = \frac{2S}{N(N - 1)}$$

Untuk mengetahui dua variabel mempunyai hubungan atau tidak dapat dilihat dari syarat di bawah ini :

1. Jika Sig lebih besar dari 0,01 maka Ho diterima. Ho dalam penelitian ini adalah tidak ada hubungan antara kemampuan pegawai dan komunikasi dengan kualitas pelayanan.
2. Jika Sig lebih kecil dari 0,01 maka Ho ditolak. Artinya ada korelasi antara kemampuan petugas dan komunikasi dengan kualitas pelayanan.

Tabel 2
Tinggi Hubungan

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,20	Sangat lemah
0,21 – 0,40	Lemah
0,41 – 0,70	Kuat
0,71 – 0,90	Sangat kuat
0,91 – 0,99	Kuat sekali
1	Korelasi sempurna

E. Identifikasi Responden

Dari Tabel 3.1 responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini sebagian besar adalah perempuan yang berjumlah 25 orang (60%) dan laki laki yang berjumlah 17 (40%).

Tabel 3
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Perempuan	25	60 %
2	Laki laki	17	40 %
Jumlah		42	100 %

Sumber data : Diolah dari data induk 2019

F. Uji Validitas

Validitas menurut Harbani Pasalong (2016) adalah menunjukkan sejauhmana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin di ukur.

Tabel 4
Hasil Uji Validitas Variabel X

No	Variabel	R hitung	R kritis	Keputusan
1.	X1	0.762	0.553	Valid
2.	X2	0.837	0.553	Valid
3.	X3	0.790	0.553	Valid
4.	X4	0.565	0.553	Valid
5.	X5	0.739	0.553	Valid
6.	X6	0.790	0.553	Valid
7.	X7	0.826	0.553	Valid
8.	X8	0.788	0.553	Valid
9.	X9	0.793	0.553	Valid
10.	X10	0.831	0.553	Valid
11.	X11	0.793	0.553	Valid
12.	X12	0.603	0.553	Valid
13.	X13	0.629	0.553	Valid

Sumber : Data primer 2018

Tabel 5
Hasil Uji Validitas Variabel Y

No	Variabel	R hitung	R kritis	Keputusan
1.	Y1	0.806	0.553	Valid
2.	Y2	0.701	0.553	Valid
3.	Y3	0.806	0.553	Valid
4.	Y4	0.707	0.553	Valid
5.	Y5	0.775	0.553	Valid
6.	Y6	0.664	0.553	Valid
7.	Y7	0.625	0.553	Valid
8.	Y8	0.745	0.553	Valid
9.	Y9	0.745	0.553	Valid
10	Y10	0.719	0.553	Valid
11	Y11	0.719	0.553	Valid
12	Y12	0.628	0.553	Valid

N o	Varia bel	R hitung	R kritis	Keput usan
13	Y13	0.771	0.553	Valid
14	Y14	0.729	0.553	Valid
15	Y15	0.839	0.553	Valid
16	Y16	0.837	0.553	Valid
17	Y17	0.852	0.553	Valid
18	Y18	0.803	0.553	Valid

Sumber : Data primer 2018

Hasil dari uji validitas menunjukkan nilai semua indikator valid karena R Hitung lebih besar dari R Tabel.

G. Uji Reliabilitas

Tabel 6
Hasil Uji Reliabilitas X
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.934	.935	13

Sumber : Data Primer 2018

Tabel 7
Hasil Uji Realibilitas Y
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.765	.960	19

Sumber : Data Primer 2018

Dari tabel Alpha Cronbach X dan Y lebih dari 0.60 jadi dapat dikatakan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel dan layak digunakan. Alpha Cronbach dari X adalah 0.935 dan Alpha Cronbach dari Y adalah 0.960.

H. Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari data kuesioner yang diisi oleh masyarakat di UPTD Puskesmas Lerep variabel Kualitas Pelayanan maka peneliti menganalisis tingkat kualitas pelayanan sebagai berikut :

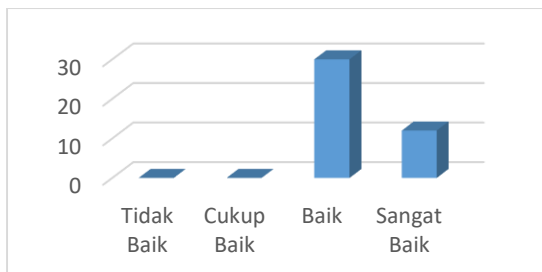
Tabel 8
Kategori Rata Rata Jawaban
Responden Mengenai Tingkat Kualitas
Pelayanan di UPTD Puskesmas Lerep

NO	KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE
1	Tidak Baik	0	0
2	Cukup Baik	0	0
3	Baik	30	71.4 %
4	Sangat Baik	12	28.6 %
	JMLH	42	100%
	MEAN	2,92 (Baik)	

Sumber : Data Primer yang diolah 2019

Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di UPTD Puskemas Lerep dianggap sudah baik. Sebanyak 30 responden atau 71,4% mengatakan baik dan sebanyak 12 responden atau 28,6% mengatakan sangat baik.

Grafik 1
Kategori Rata Rata Jawaban
Responden Mengenai Tingkat Kualitas
Pelayanan di UPTD Puskesmas Lerep



Sumber : Data Primer yang diolah 2019

2. Kemampuan Pegawai

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari data kuesioner yang diisi oleh masyarakat di UPTD Puskesmas Lerep pada variabel Kemampuan Pegawai maka peneliti menganalisis kemampuan pegawai UPTD Puskesmas Lerep sebagai berikut :

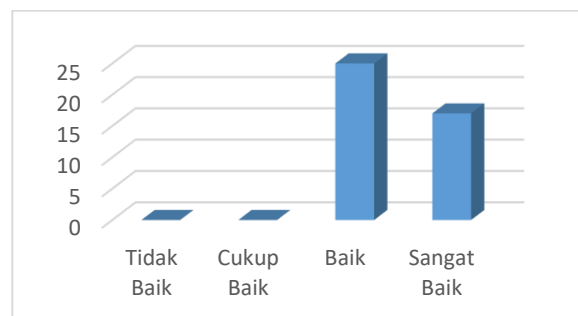
Tabel 9
Kategori Rata Rata Jawaban Responden
Mengenai Kemampuan Petugas di
UPTD Puskesmas Lerep

NO	KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE
1	Tidak Baik	0	0
2	Cukup Baik	0	0
3	Baik	25	59.5 %
4	Sangat Baik	17	40.5 %
	JMLH	42	100%
	MEAN	3.24 (Baik)	

Sumber : Data Primer yang diolah 2019

Menunjukkan bahwa kemampuan petugas di UPTD Puskemas Lerep dianggap sudah baik. Sebanyak 25 responden atau 59,5% mengatakan baik dan sebanyak 17 responden atau 40,5% mengatakan sangat baik.

Grafik 2
Kategori Rata Rata Jawaban Responden
Mengenai Kemampuan Petugas di
UPTD Puskesmas Lerep



Sumber : Data Primer yang diolah 2019

3. Komunikasi

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari data kuesioner yang diisi oleh masyarakat di UPTD Puskesmas Lerep pada Varibel Komunikasi maka peneliti menganalisis komuniksdi di UPTD Puskesmas Lerep sebagai berikut :

Tabel 10
Kategori Rata Rata Jawaban Responden
Mengenai Komunikasi di UPTD
Puskesmas Lerep

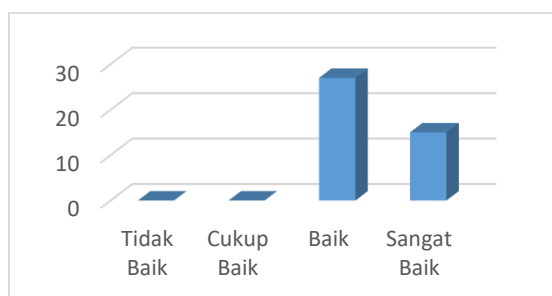
NO	KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE
1	Tidak Baik	0	0
2	Cukup Baik	0	0
3	Baik	27	64.3 %
4	Sangat Baik	15	35.7 %
	JMLH	42	100%
	MEAN	3.16 (Baik)	

Sumber : Data Primer yang diolah 2019

Menunjukkan bahwa komunikasi di UPTD Puskesmas Lerep dianggap sudah baik. Sebanyak 27 responden atau 64,3% mengatakan baik dan sebanyak 15 responden atau 35,7% mengatakan sangat baik.

Grafik 3

Kategori Rata Rata Jawaban Responden
Mengenai Komunikasi di UPTD
Puskesmas Lerep



Sumber : Data Primer yang diolah 2019

4. Korelasi Komunikasi dengan Kualitas Pelayanan

Tabel 11
Korelasi antara Kemampuan Pegawai
dengan Kualitas Pelayanan
Correlations

	Kualitas Pelayanan	Kemampuan Pegawai
Kualitas Pelayanan	1.000	.645**
Kemampuan Pegawai	.645**	1.000
	ig. (2-tailed)	.000
	J	42

*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data Primer yang diolah 2019

Hasil dari Uji signifikansi menunjukkan terdapat korelasi antara kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan ditunjukkan dengan nilai signifikan 0,000 dan nilai koefisien pada tabel di atas menunjukkan 0,645 yang artinya hubungan antara kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan kuat. Dalam penelitian ini antara kemampuan pegawai dengan tingkat kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat. Kemampuan pegawai yang

meningkat maka kualitas pelayanan juga akan meningkat.

5. Korelasi Komunikasi dengan Kualitas Pelayanan

Tabel 12
Korelasi antara Komunikasi dengan Kualitas Pelayanan
Correlations

	Kualitas Pelayanan	Komunikasi
Kendall's tau_b Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	1.000	.556**
		.000
	42	42
Komunikasi Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	.556**	1.000
	.000	
	42	42

*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data Primer yang diolah 2019

Hasil dari Uji signifikans menunjukkan terdapat korelasi antara komunikasi dengan kualitas pelayanan ditunjukkan dengan nilai signifikan 0,000, dimana nilai signifikan ini lebih kecil dari 0,01. Nilai koefisien pada tabel di atas menunjukkan 0,556 yang artinya hubungan antara komunikasi dengan

kualitas pelayanan kuat. Dalam penelitian ini antara komunikasi dengan tingkat kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat. Komunikasi yang meningkat maka kualitas pelayanan juga akan meningkat.

I. Penutup

1. Kesimpulan

Tingkat kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Lerep dikategorikan sudah baik dengan nilai rata rata keseluruhan yaitu 2,92.

Kemampuan pegawai di UPTD Puskesmas Lerep dikategorikan sudah baik dengan nilai rata rata keseluruhan yaitu 3,24.

Komunikasi di UPTD Puskesmas Lerep dikategorikan sudah baik dengan nilai rata rata keseluruhan yaitu 3,16.

Terdapat hubungan yang erat antara Kemampuan Pegawai dengan Kualitas Pelayanan yang tunjukan dengan nilai signifikan 0,000 dimana nilai signifikan lebih kecil dari 0,001. Serta nilai koefisien yang mendekati 1 yaitu 0,645 yang artinya hubungan antara Kemampuan Pegawai dengan Kualitas Pelayanan erat.

Terdapat hubungan yang erat antara Komunikasi dengan Kualitas Pelayanan yang tunjukan dengan nilai signifikan 0,000 dimana nilai signifikan lebih kecil dari 0,001. Serta nilai koefisien yang

mendekati 1 yaitu 0,556 yang artinya hubungan antara Komunikasi dengan Kualitas Pelayanan erat.

2. Saran

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Lerep sudah berada dalam kategori baik. Namun, masih perlu peningkatan kualitas pelayanan agar menjadi maksimal. Saran dari peneliti untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah

1. Menanamkan pemahaman kepada pegawai mengenai sasaran atau fokus utama dalam pekerjaan pelayanan ini masyarakat dan sebagai pengabdian.
2. Menambah fasilitas CCTV untuk menjaga keamanan pasien yang datang mengingat letak UPTD Puskesmas Lerep dipinggir jalan yang rawan akan bahaya serta menambah rasa aman pasien.
3. Perlunya perbaikan di pintu kamar mandi karena ada beberapa masyarakat yang mengeluhkan kesulitan untuk menutup pintu kamar mandi serta perbaikan jalan di sekitar lahan parkir
4. Menyisipkan informasi mengenai jadwal pelayanan di berbagai kegiatan yang dilakukan dengan masyarakat maka dengan ini informasi mengenai pelaksanaan pelayanan 6 (enam) hari pelayanan dapat diterima dengan jelas dan pasti.
5. Dalam pengambilan nomor urut, masyarakat di bimbing oleh pegawai atau dapat di ambilkan oleh pegawai
6. Melakukan transparansi biaya yang dipungut untuk pasien tanpa BPJS atau diluar penduduk wilayah kerja dengan disediakan dengan di pajang atau di tempel di meja pendaftaran.
7. Melakukan peningkatan kedisiplinan pegawai mengenai jam kerja terutama dalam melaksanakan pelayanan dengan membuat penghargaan kepada pegawai yang disiplin dan tepat waktu.
8. Forum rutin antara masyarakat dengan UPTD Puskesmas Lerep. Dalam forum tersebut masyarakat dapat menyampaikan apa saja yang menjadi kebutuhan mereka. Atau dapat juga berupa formulir lembaran kertas yang dapat diisi oleh masyarakat mengenai kebutuhan mereka yang ingin di realisasikan oleh UPTD Puskesmas Lerep.
9. Dibuatnya pusat informasi di UPTD Puskesmas Lerep.

DAFTAR PUSTAKA

AW, Suranto. 2005. *Komunikasi Perkantoran; Prinsip Komunikasi untuk Meningkatkan Kinerja Perkantoran*, Cetakan I. Depok, Media Wacana : Yogyakarta

Effendi, Taufik. 2008. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Rangka Mewujudkan Indonesia yang Maju dan Sejahtera*.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media

Ibrahim, Amin. 2008. *Pokok- Pokok Administrasi Publik dan Implementasinya*. PT Refika Aditama : Bandung

Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia: Bandung

<http://www.depkes.go.id/folder/view/01/structure-web-content-publikasi-data.html>

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009

Kabupaten Semarang dalam Angka 2018