

KUALITAS PELAYANAN DASAR MASYARAKAT

Poppy Rahmadini dan Meyzi Heriyanto

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Abstract: Quality Services of Basic Community. The purpose of this study was to analyze the quality of public services provided by the health center Bangkinang I Kampar regency. The approach taken by this research is a qualitative approach. The data collected is not the form of numbers, but the data comes from a script interviews, field notes, personal documents, notes, memos and other resumes, so that is the goal of this qualitative study was to portray the empirical reality behind the phenomenon in depth, detailed and tuntas. The results showed that in many ways the service provided does not seem to satisfy their customers. Still common complaints of patients every time they go to there.

Abstrak: Kualitas Pelayanan Dasar Masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Puskesmas Bangkinang I Kabupaten Kampar. Pendekatan yang dilakukan melalui penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan, memo dan resume lainnya, sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita empirik dibalik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari berbagai segi pelayanan yang diberikan tampaknya belum memuaskan pelanggannya. Masih sering ditemui berbagai keluhan dari pasien setiap kali mereka berobat ke sana.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, pasien, aparatur, dan Puskesmas.

PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan sebuah organisasi di bawah Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang berfungsi untuk menyediakan pelayanan kesehatan awam kepada masyarakat di peringkat kecamatan atau daerah. Pelayanan yang ditawarkan bersifat menyeluruh, berpadu, dapat diterima dan dijangkau oleh masyarakat. Puskesmas juga mengutamakan keterlibatan aktif masyarakat, penggunaan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sesuai dengan upaya dan kemampuan pemerintah serta masyarakat.

Dari segi fungsi didirikannya, Puskesmas merupakan pusat pelayanan kesehatan dasar dan peringkat pertama. Ini berarti Puskesmas harus berusaha menyediakan pelayanan kesehatan peringkat dasar yang bersifat holistik, komprehensif, terpadu dan terus menerus karena merupakan fasilitas kesehatan utama bagi masyarakat menuju tercapai derajat kesehatan. Sejak pendiriannya, Puskesmas bertanggung jawab memberikan pelayanan kesehatan dasar terutama

kepada masyarakat kelas menengah dan miskin, baik di perkotaan maupun di pedesaan. Namun dalam pelaksanaannya, masih terdapat fakta yang menunjukkan rendahnya kualitas pelayanan.

Di Kabupaten Kampar terdapat 28 Puskesmas yang tersebar pada setiap kecamatan. Sejak tahun 2008 pemerintah daerah telah melakukan kebijakan publik dengan menggratiskan biaya pelayanan kesehatan di tingkat Puskesmas. Adapun di Kota Bangkinang ibu kota Kabupaten Kampar terdapat Puskesmas Bangkinang I yang menjadi pelayanan kesehatan pemerintah di tingkat dasar dan merupakan penyedia jasa pelayanan dengan wilayah kerja meliputi 4 (empat) kelurahan, yaitu Bangkinang, Ridan Permai, Langgini dan Kumantan. Puskesmas Bangkinang I yang selama 3 tahun terakhir mendapatkan penilaian sebagai Puskesmas berprestasi.

Puskesmas Bangkinang I merupakan Puskesmas dengan penilaian kinerja lebih baik dibandingkan dengan 27 puskesmas lainnya yang tersebar dalam Kabupaten Kampar. Hal ini dapat dijadikan acuan sebagai indikator tingkat

pelayanan publik yang cukup baik mengingat terjadi peningkatan jumlah kunjungan yang menggambarkan peningkatan jumlah pengunjung dalam tiga tahun terakhir. Dari tahun ke tahun terjadi peningkatan pengunjung dari semua kategori. Kenaikan jumlah pengunjung ini adalah salah satu indikator bila kualitas pelayanan di Puskesmas Bangkinang I mengalami kemajuan. Dengan kualitas pelayanan yang baik, masyarakat yang selama ini berobat langsung menuju rumah sakit, maka beralih pengobatannya ke Puskesmas.

Namun pada kenyataannya pelayanan publik di bidang kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Bangkinang I masih terkesan belum memadai. Beberapa pengunjung menunjukkan hal yang berbeda dengan yang diharapkan. Beberapa pengunjung mengatakan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas ini terkesan lambat. Hal ini dibuktikan dengan lamanya antrian yang dilalui masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

Pelayanan publik sudah seharusnya memperhatikan kualitas pelayanan karena pelayanan yang baik adalah awal bagi tumbuhnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, yang selanjutnya akan menjadi penentu pemberdayaan masyarakat. Dalam konteks ini, pengukuran mengenai kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dengan pelayanan yang diterima (*perceived service*). Dalam metode pengukuran ini, penilaian masyarakat selaku konsumen berperan penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik.

Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai tanggapan pelanggan atas penilaian suatu produk pelayanan, dimana dapat memberikan tingkat hubungan konsumsi yang menyenangkan. Untuk mempertahankan kepuasan pelanggan, organisasi jasa harus memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas pelayanan, memahami strategi kualitas pelayanan pelanggan dan memahami siklus pengukuran serta umpan balik dari kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada perasaan atau kesan pelanggan terhadap suatu

produk, setelah membandingkannya dengan produk lain. Kepuasan pelanggan dapat dibangun melalui kualitas pelayanan dan nilai yang terdapat dalam inti pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan dapat diperoleh dari persepsi pelanggan terhadap produk yang diterima sedangkan nilai dari keseluruhan jumlah total yang ditangkap pelanggan sebagai hal yang bermutu.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Puskesmas Bangkinang I Kabupaten Kampar.

METODE

Pendekatan yang dilakukan melalui penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan, memo dan resume lainnya, sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita empirik dibalik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas. Penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah mencocokkan antara realita empirik dengan teori yang berlaku dengan menggunakan metode deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. *Tangible*

Keterbatasan sarana dan prasarana yang dimiliki Puskesmas, tampaknya mengakibatkan lambannya pelayanan yang dapat diberikan. Setiap karyawan dalam suatu organisasi kerja, selain memiliki tugas, wewenang, dan tanggung jawab, juga punya hak untuk menggunakan sarana dan prasarana organisasi guna menyelesaikan tugasnya. Namun, karena sarana dan prasarana organisasi terbatas, niat baik untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, sering kali menjadi terganggu.

2. *Reliable*

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang andal dapat diterjemahkan sebagai ketepatan waktu, pelayanan yang sama dan adil

untuk pasien serta sikap yang simpatik merupakan bentuk pelayanan yang diharapkan oleh pasien. Hal ini belum terpenuhi setiap unturnya dalam pelayanan yang diberikan Puskesmas Bangkinang I. Padahal hal ini sangat penting karena obat yang sangat mujarab sebenarnya bagi orang sakit adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai yang diinginkan.

3. Responsiveness

Meskipun pelayanan kesehatan diberikan dengan gratis, namun tampaknya tidaklah gratis bagi pemakainya. Banyak pertimbangan yang harus diambil ketika seorang ibu harus pergi ke Puskesmas. Jam praktek di Puskesmas pagi hingga siang hari, dimana para ibu tidak bisa mengandalkan suami untuk menjaga anak-anak di rumah. Mereka harus menyediakan anggaran untuk transport, jajan anak ketika menunggu lama di Puskesmas. Biaya murah atau gratis dari pelayanan kesehatan Puskesmas menjadi sangat mahal artinya bagi mereka, sehingga sering kali mereka tidak lagi memikirkan daya tanggap petugas ataupun mutu dan kualitas pelayanan yang ada.

4. Competence

Kondisi di lapangan menunjukkan secara kualitas dan kuantitas, petugas yang ada di Puskesmas belum memenuhi harapan. Kurangnya kesempatan untuk mengikuti pelatihan, ataupun seminar seminar yang dapat memberikan pencerahan kepada petugas ditambah dengan ketidakjelasan uraian tugas menyebabkan petugas di Puskesmas belum dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal sehingga belum dapat memenuhi unsur unsur kualitas pelayanan yang baik. Karena personil atau aparatur merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan suatu kualitas pelayanan.

5. Courtesy

Kemampuan petugas kesehatan di Puskesmas Bangkinang I dalam melakukan komunikasi

yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pasien belum sesuai dengan apa yang seharusnya dilakukan oleh petugas. Hal tersebut tentu saja mempengaruhi kualitas pelayanan, karena pelayanan didasarkan desakan kebutuhan keluarga bukan didasarkan saling tolong-menolong antar manusia. Bisa dilihat juga bahwa tampaknya tenaga medis merasa mereka adalah orang yang dibutuhkan. Mereka merasa lebih 'tinggi' dari pasien dan orang lain, karena merasa memiliki keahlian yang tidak dimiliki orang lain. Mereka juga merasa telah bersusah payah menempuh pendidikan di bidang kesehatan.

6. Credibility

Sikap jujur tampaknya masih dikedepankan oleh petugas yang ada di Puskesmas. Hal ini dapat dilihat dari tidak dipungutnya retribusi pembayaran bagi pelayanan dan pengobatan pasien sesuai dengan Perda Kabupaten Kampar yang menggratiskan biaya pelayanan dan pengobatan bagi penduduk yang berobat. Namun dalam hal upaya menarik kepercayaan masyarakat tampaknya bagi mereka tidak terlalu penting, karena melihat dari pelayanan yang ada saja tetap terjadi peningkatan jumlah pengunjung tiap tahunnya.

7. Security

Fasilitas yang diberikan kepada masyarakat pada saat proses pelayanan kesehatan berlangsung, belum nyaman dan aman. Hal ini terkait dengan berbagai fasilitas dalam puskesmas seperti ruang tunggu yang sumpek membuat para pasien menjadi berdesakan ketika menunggu gilirannya. Walaupun begitu adanya berbagai fasilitas yang diberikan tetap membuat nilai positif pada masyarakat. Hal ini mungkin disebabkan karena masyarakat tidak mendapatkan pilihan lain selain ke Puskesmas ini.

8. Access

Kejelasan yang tepat terhadap keluhan pasien terlihat dari adanya penjelasan yang rinci oleh aparatur kepada pasien terkait dengan keluhanannya melalui sebagai sistem yang menangani

proses kesalahannya. Jika terkait dengan data dan informasi yang tidak valid dan akurat yang biasanya disampaikan secara khusus, antara petugas dengan masyarakatnya disini adalah yang mempunyai keluhan. Hal itu dilakukan untuk memperoleh solusi yang tepat dalam mengatasi keluhannya serta adanya persepsi yang sama antara petugas dengan masyarakatnya.

SIMPULAN

Dari berbagai segi pelayanan yang diberikan Puskesmas Bangkinang I Kabupaten Kampar tampaknya belum memuaskan pelanggannya. Masih ditemui berbagai keluhan dari pasien setiap kali mereka berobat ke sana. Karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diharapkan pihak Puskesmas selalu memberikan permohonan atau permintaan pemenuhan fasilitas

baik. Selain itu juga mengadakan pelatihan dan pembinaan yang bersifat lokal dengan mendatangkan pihak yang berkompeten. Puskesmas harus terus melakukan peningkatan pelayanan terutama pelayanan keehatan sesuai dengan visi dan misinya.

DAFTAR RUJUKAN

- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Ratminto dan Winasih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sampara Lukman dan Sutupo. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN.
- Wibowo. 2008. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.