

# KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS KALIRUNGKUT KOTA SURABAYA

Sylfia Kurnia Firdaus<sup>1</sup>, Teguh Santoso<sup>2</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya  
sylviakurnia.firdaus@gmail.com

## *Abstract*

*Quality of Puskesmas Service Influence the Community Satisfaction in Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya.* Public service as a form of good service both in the public goods, public service and even administrative service that in principle as responsibility and performed by government institution in order to meeting the basic needs of public at large. The government had tried to fulfilled the society needs on health service by established hospitals and Public Health Centres (PUSKESMAS) in whole of Indonesia region. In this case of Puskesmas Kalirungkut Surabaya city conducted various efforts to improve its service quality. This research has purposes to examines the service quality of Puskesmas influencing people satisfaction in Puskesmas Kalirungkut of Surabaya. Focus of the study grounded on five dimension of service quality (SERVQUAL) subject to Parasuraman that are Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. The research method that used is qualitative descriptive. The result of the research showed that are 1) service quality in Puskesmas Kalirungkut of Surabaya seen from dimensions of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy are good. 2) Service conditions in Puskesmas Kalirungkut of Surabaya conducted to the public based on Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy get rating of fairly good. 3) People satisfaction on service in Puskesmas Kalirungkut of Surabaya about the people wants on puskesmas services included Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy are fairly good in the service managing process then people is satisfied enough. However the people satisfaction does not maximally improved enough due to still found lack in time punctuality and fastness then is necessary to be increased.

**Keywords:** *Service quality, Public service, People Satisfaction*

## **Pendahuluan**

Pelayanan publik merupakan bentuk jasa pelayanan, baik itu dalam bentuk barang publik, jasa publik maupun pelayanan administratif yang prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar seluruh masyarakat. Sebagai salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pelayanan pemenuhan kebutuhan kesehatan, mengingat kesehatan merupakan hak semua warga negara serta kebutuhan dasar yang utama setiap masyarakat disamping kebutuhan dasar lainnya seperti pendidikan, pangan dan aspek-aspek lainnya.

Dewasa ini kualitas kesehatan masyarakat di Indonesia masih dikatakan rendah, hal ini disebabkan oleh pelayanan kesehatan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, serta ketidakmampuan mereka untuk mendapatkan pelayanan

---

<sup>1</sup> penulis pertama

<sup>2</sup> penulis kedua

kesehatan karena mahal biaya pelayanan yang harus dibayar (Mote, 2008). Untuk itu dalam mewujudkan terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan kesehatan, pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab atas tersedianya pelayanan kesehatan yang memadai dengan biaya relatif murah serta fasilitas kesehatan dasar yang merata, sehingga dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat.

Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) di seluruh wilayah Indonesia. Seperti halnya pada puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya, yang mana sebagai pelayanan kesehatan Masyarakat di wilayah Kecamatan Rungkut Kota Surabaya. Pada perkembangannya Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya telah menjadi puskesmas berpredikat ISO, sehingga dalam pelayanannya Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya telah melakukan berbagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Namun pada proses pelayanannya peneliti menemukan beberapa yang menjadi masalah yaitu, terlihat antrian panjang pada pendaftaran dan antrian tunggu layanan poli sehingga ada beberapa pasien yang mengeluhkan lamanya proses pelayanan, dan petugas yang masih terlihat pasif terhadap pengunjung. maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana kualitas pelayanan puskesmas berpengaruh pada kepuasan masyarakat di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya?

## **Kajian Teori**

Pelayanan public Menurut Joko Widodo, 2001 dalam (Krisdawati Sadhana, 2010) dapat juga dapat diartikan “Sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Oleh karena itu, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan professional. Sedangkan menurut (Mahmudi, 2005) “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Pengertian Pelayanan kesehatan menurut (Azwar, 1996) “Setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan perseorangan, keluarga kelompok, dan ataupun masyarakat”. Menurut (Azwar, 1996) pelayanan kesehatan yang bermutu adalah “Pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah di tetapkan. Sedangkan menurut (Muninjaya, 2004) “Pelayanan kesehatan yang dikembangkan disuatu wilayah harus dijaga arahnya agar dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah tersebut”.

Kualitas menurut (Triguno, 1997) mengungkapkan “Kualitas adalah suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa.” Pengertian tersebut menunjukkan bahwa kualitas itu berkaitan dengan pencapaian standar yang diharapkan.

Serta menurut Goesth dan Davis yang dikutip (Tjiptono, 2004), mengemukakan bahwa “Kualitas diartikan sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Indikator Kualitas Pelayanan Menurut Parasuraman (1998) dalam (Lupiyoadi,

2001) mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai antara lain:

1. *Tangible* (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi),serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi
3. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (jaminan dan kepastian), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan parapelangandena berupa memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk penguasaan yang nyaman bagi pelanggan”.

Kepuasan Menurut Kotler dalam (Tjiptono, 1996) bahwa “Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya”. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan, menurut (Moenir, 1998) agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu:

- a. tingkah laku yang sopan
- b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya di terima oleh orang yang bersangkutan.
- c. Waktu penyampaian yang tepat
- d. Keramah tamhan”.

Puskesmas Menurut (Azwar, 1996) “Puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu yang berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu”.

## **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya terletak di jalan Kalirungkut Puskesmas No.1 Kecamatan Rungkut Surabaya. Adapun yang menjadi fokus dari penelitian ini yaitu

melihat bagaimana kualitas pelayanan puskesmas berpengaruh pada kepuasan masyarakat di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) dikemukakan oleh Parasuraman (1998) dalam (Lupiyoadi, 2001) meliputi: Tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Peneliti mengambil sampel secara Insidental Sampling menurut (Sugiyono, 2012:96) yaitu “Teknik penentuan informan berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data”. Olehnya karena itu, pemilihan informan dalam penelitian ini dipilih dengan pertimbangan bahwa orang-orang tersebut dianggap dapat memberikan keterangan atau representative. Informan yang diambil dengan Insidental sampling yaitu masyarakat / pasien Puskemas Kalirungkut Kota Surabaya pada saat peneliti melakukan observasi. Informan dalam penelitian ini sebagai berikut: Ibu Laila, Bapak Aris, Bapak Widiyanto, Ibu Wanti, Ibu Parini, Ibu Dahlan, Ibu Medi Yulianti, Ibu Ririn, Bapak Solikin, Ibu Dyah yang merupakan masyarakat / pasien Puskemas Kalirungkut Kota Surabaya.

Dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder, yaitu:

1. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian yakni sumber data dari informan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan puskesmas berpengaruh pada kepuasan masyarakat di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya. Dalam hal ini, data primer di dapatkan melalui wawancara dengan masyarakat / pasien Puskemas Kalirungkut Kota Surabaya.
2. Data sekunder merupakan data yang berasal dari survei lapangan dan diperoleh dengan mempelajari bahan-bahan pustakaan yang berupa buku-buku, literatur, dokumen-dokumen, laporan-laporan maupun arsip-arsip resmi yang dapat mendukung kelengkapan data primer baik pada Puskemas Kalirungkut Kota Surabaya maupun pada perpustakaan yang berhubungan dengan masalah penelitian.

Untuk mengumpulkan data primer dan data sekunder tersebut peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu:

1. Teknik wawancara (Interview) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (Interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (Interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Teknik ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana peningkatan pelayanan di Puskesmas Kalirungkut sebagai pemberi layanan serta puas atau tidak puas masyarakat sebagai pengguna layanan.
2. jala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan. Teknik ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kenyataan yang sesungguhnya mengenai peningkatan pelayanan puskesmas mempengaruhi kepuasan masyarakat apa sesuai dengan standar pelayanan yang sudah di tentukan serta melihat kenyataan yang sesungguhnya bagaimana kinerja pelayanannya dan dapat menganalisis data yang di dapat oleh peneliti dari wawancara hingga observasi tersebut.
3. Teknik Dokumentasi, dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya *monumental* dari seseorang. Dokumen yang ditunjukkan dalam hal ini adalah segala dokumen yang berhubungan dengan kelembagaan administrasi, struktur organisasi, rencana kerja, dan laporan akhir. Data yang diperoleh dari lokasi baik data primer maupun data sekunder, akan disusun dan disajikan serta dianalisis dengan menggunakan

deskriptif kualitatif untuk menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan puskesmas berpengaruh pada kepuasan masyarakat di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya berdasarkan pada informasi yang telah diperoleh dalam penelitian. Hasil analisis tersebut kemudian digunakan untuk memberikan jawaban atas permasalahan yang diajukan.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil penelitian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Kualitas pelayanan di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya dapat dikatakan sudah baik, sesuai dengan analisis yang sudah dilakukan peneliti sebelumnya mengenai pelayanan kesehatan yang ada Di Puskesmas Kalirungkut yang dilihat dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* sudah bisa dikatakan cukup baik dalam proses pelayanannya, dikarenakan sudah ada beberapa peningkatan dalam pelayanan secara fisik yaitu adanya perbaikan sarana dan prasarana untuk menunjang kenyamanan pengunjung serta adanya penambahan pada fasilitas seperti tersedianya mesin *E-Health*, Instalasi pengelolaan air limbah, pojok Laktasi, dan penambahan poli pelayanan yaitu DOTS/TB.
2. Kondisi pelayanan yang diberikan diPuskesmas Kalirungkut Kota Surabaya. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* sudah bisa dikatakan cukup baik dalam proses pemberian pelayanannya, tetapi masih perlu adanya upaya peningkatan jumlah petugas / SDM puskesmas terutama pada petugas bagian loket administrasi agar tidak kwalahan saat banyak pengunjung / pasien yang datang untuk berobat hal ini dimaksud agar dapat sesuai dengan angka beban kerja (ABK) dan tupoksi semestinya sehingga pelayanan bisa menjadi efisien dan tidak terjadi tumpang tindih.
3. Kepuasan Masyarakat dengan pelayanan di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya. Seperti halnya keinginan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas, yakni meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* sudah bisa dikatakan cukup baik dalam proses pemberian pelayanannya, sehingga masyarakat dapat dikatakan cukup puas. Namun dalam hal ini masih belum dapat dikatakan maksimal dikarenakan masih di temukan yang menjadi kendala yakni pada yaitu terkait kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan sehingga perlu ditingkatkan lagi dan menjadi perhatian oleh pihak puskesmas.

Berdasarkan pengamatan yang secara langsung dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya, peneliti dapat memberi rekomendasi yang berguna bagi Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya yaitu, terkait dengan Dinas Kesehatan Kota Surabaya yang membawahi puskesmas-puskesmas di Kota Surabaya, perlu untuk menambahkan jumlah SDM tenaga medis maupun tenaga non medis khususnya di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya karena pada pelayanan masih di temukan terjadinya penumpukan pasien/antri yang panjang pada puskesmas dikarenakan petugas pada bagian loket administrasi yang bertugas untuk pendaftaran, kasir, dan juga rekam medis yang dirasa perlu untuk ditambah karena terlihat hanya di tempatkan 2 (dua) orang petugas. Selain agar tidak kwalahan dalam melayani pada saat pasien sedang banyak, hal ini juga agar petugas dapat fokus melayani dan tidak terbebani pada banyak tugas / tugas rangkap, dan seharusnya bagian pendaftaran, kasir, dan bagian untuk rekam medis perlu untuk di tempatkan petugas pada tiap masing-

masing bagiannya. Selanjutnya mengenai kecepatan pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan perlu ditingkatkan lagi oleh pihak puskesmas agar tidak menimbulkan antrian pasien. Hal tersebut penting untuk dijadikan perhatian agar pelayanan menjadi efisien dan dapat berjalan semestinya.

### **Daftar Pustaka**

- Administrasi Kesehatan. Jakarta:Administrasi. Cetakan Ke-20.Akademi Manajemen  
Azwar, A. (1996). Menuju Mutu  
Azwar, A. (1996). Pengantar Bandung: Alfabeta. Bumi Aksara. Citrab Malang.  
Dr. Kridawati Sadhana, M. (2010).Etika Birokrasi Dalam Golden Terayon Press.  
Jakarta: Salemba Empat.  
Lupiyoadi, R. (2001). Manajemen  
Mahmudi. (2005). Manajemen Kinerja  
Moenir. (1998). Manajemen Pelayanan  
Mote, F. (2008). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di  
Puskesmas Ngesrep Semarang. Jurnal Magister Ilmu Administrasi Universitas  
Diponegoro Semarang, Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pelayanan Publik Malang:  
CV.Pemasaran Jasa Edisi Pertama. Perusahaan YKPN. PT. Bina Rupa Aksara.  
Pustaka Sinar Harapan. Sektor Publik. Yogyakarta:  
Sugiyono. (2012). Metode Penelitian  
Tjiptono, F. (1996). Manajemen Jasa .  
Tjiptono, F. (2004). Prinsip - prinsip Total Quality Service (TQS) Ed. Ke- Empat.  
Yogyakarta: Andi Offset.  
Triguno. (1997). Budaya Kerja. Jakarta:Umum di Indonesia. Jakarta: Yogyakarta: Andi  
Offset.