

KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS WONOKUSUMO KOTA SURABAYA

Ajeng Kartika Putri, Achmad Sjafi'i

ajengkartika@gmail.com, asjafi'i@untag-sby.ac.id

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Abstract

Health care still found deficiencies especially in the provision of drugs - drugs and medical equipment. Given the health services for the poor is a complex issue and the importance for human health, so that all human beings are entitled to proper health care. The existence of health centers in the community is important because health centers are the spearhead of health services provided by local governments. As for the support of this study, the authors used a qualitative descriptive method by taking the informant that the patient's health centers by means of interviews and documentation. Based on the results of this research is that the quality of service provided Wonokusumo PHC Surabaya to patients in accordance with the expectations of patients and patient satisfaction. Public Service Standards that become measure the quality of health center services Wonokusumo are: 1) Procedures, 2) Completion Time, 3) Cost of Services, 4) Product Services, 5) Infrastructures, 6) Competence Employer Services Officers. In this case the health centers have shown good service, procedures reasonably good service, turnaround time is still too long, lightweight and cost of the service fees paid in accordance with established, well service products seen from the results satisfactory services, facilities and infrastructure sufficient seen from amenities such as waiting rooms, bathrooms, parking lots, buildings and service rooms were comfortable and clean as well as medical equipment and drugs were complete, the competence of personnel service providers who are able, disciplined and friendly.

Keywords: quality of service, public service

Abstrak

Pelayanan kesehatan masih ditemukan kekurangan terutama dalam hal penyediaan obat – obatan dan peralatan medis. Mengingat pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin adalah masalah yang kompleks dan begitu pentingnya kesehatan bagi manusia, sehingga semua manusia berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. Keberadaan Puskesmas di tengah masyarakat sangatlah penting karena Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah. Adapun untuk mendukung penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan mengambil informan yaitu pasien puskesmas dengan cara wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan

Puskesmas Wonokusumo Kota Surabaya kepada pasien sesuai dengan harapan pasien dan kepuasan pasien. Standar Pelayanan Publik yang menjadi pengukur kualitas pelayanan Puskesmas Wonokusumo adalah: 1) Prosedur Pelayanan, 2) Waktu Penyelesaian, 3) Biaya Pelayanan, 4) Produk Pelayanan, 5) Sarana dan Prasarana, 6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan. Dalam hal ini Puskesmas telah menunjukkan adanya pelayanan yang baik, prosedur pelayanan yang cukup baik, waktu penyelesaian masih terlalu lama, biaya pelayanannya ringan dan biaya yang dibayarkan sesuai dengan yang ditetapkan, produk pelayanannya baik dilihat dari hasil pelayanan yang memuaskan, sarana dan prasarana cukup memadai dilihat dari fasilitas yang tersedia seperti ruang tunggu, kamar mandi, tempat parkir, gedung dan ruangan pelayanan yang nyaman dan bersih serta peralatan medis dan obat yang lengkap, kompetensi petugas pemberi layanan yang sudah mampu, disiplin dan ramah.

Kata kunci : kualitas pelayanan, pelayanan publik

Pendahuluan

Pada dasarnya, kebutuhan akan kesehatan merupakan kebutuhan dasar bagi semua orang. Oleh karena itu Pemerintah Daerah berkewajiban dan bertanggung jawab atas tersedianya pelayanan kesehatan yang memadai dengan biaya yang relatif murah, sehingga dapat terjangkau oleh semua lapisan masyarakat. Pembangunan kesehatan bertujuan untuk memberikan kesempatan yang seluas-luasnya bagi masyarakat untuk memperoleh derajat kesehatan yang optimal yang diwujudkan antara lain dengan membangun Puskesmas di seluruh Indonesia. Untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat banyak hal yang perlu dilakukan, salah satu diantaranya dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatnya kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Azrul Azwar, 1996). Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja (Kebijakan Dasar Puskesmas, Depkes RI 2004). Keberadaan Puskesmas di tengah masyarakat sangatlah penting karena Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan yang diberikan

oleh Pemerintah Daerah. Pelayanan kesehatan yang baik yang mampu diberikan oleh penyelenggara pemerintahan secara tidak langsung akan meringankan beban pemerintah.

Puskesmas diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan dasar serta menjadi pelopor penggerak pembangunan di wilayah kerjanya. Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu baik dari segi manajemen, sumber daya, sarana dan prasarana sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan memberikan kepuasan kepada pengguna jasa Puskesmas. Namun dalam memperoleh pelayanan kesehatan, masyarakat di Kelurahan Wonokusumo sering menemukan kekurangan terutama dalam hal penyediaan obat – obatan dan peralatan medis yang terbatas, sehingga masyarakat menerima resep yang harus ditebus di apotek atau mendapat rujukan ke rumah sakit.

Kendala – kendala tersebut haruslah seoptimal mungkin dicarikan jalan keluarnya. Hal ini tentu dengan harapan kualitas layanan yang mampu diberikan oleh Puskesmas menjadi lebih optimal dan memuaskan bagi warga masyarakat. Berkaitan dengan latar belakang di atas yang mendorong untuk dilakukan suatu penelitian dengan judul “ Kualitas Pelayanan Puskesmas Wonokusumo Kota Surabaya”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Wonokusumo Kota Surabaya.

Metode

Menurut Mahmudi dalam Manajemen Kinerja Sektor Publik (2005:236), Cakupan standar pelayanan publik yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi:

- “ a. Prosedur Pelayanan, harus ditetapkan standar prosedur pelayanan termasuk prosedur pengaduan
- b. Waktu penyelesaian, harus menetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan termasuk prosedur pengaduan.

- c. Produk pelayanan , harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- d. Biaya Pelayanan , harus menetapkan biaya/tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan dalam peningkatan kualitas pelayanan.
- e. Sarana dan Prasarana , harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. Kompetensi Petugas Pelayanan , perlu ditetapkan standar pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan ”.

Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

“1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Petugas pemberi pelayanan harus memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan “.

Menurut Lupiyadi (2001:158) ada lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan yaitu:

“ a. Kualitas Produk

Pelanggan akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas Pelayanan

Pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

c. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila seseorang menggunakan produk yang bermerek dan cenderung mempunyai kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas dengan merek tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

e. Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut “.

Dari berbagai pendapat yang dilontarkan para ahli bisa disimpulkan *definisi kepuasan pelanggan* adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Metode adalah aspek yang sangat penting dan besar pengaruhnya terhadap berhasil tidaknya suatu penelitian, terutama untuk mengumpulkan data. Sebab data yang diperoleh dalam suatu penelitian merupakan gambaran dari obyek

penelitian. Menurut Hadi, penelitian adalah usaha untuk menemukan, mengembangkan dan menguji suatu pengetahuan dengan menggunakan metode-metode ilmiah. Menurut Sugiyono (2005:1), "metodologi penelitian merupakan suatu usaha pembuktian terhadap suatu objek penelitian untuk memperoleh kebenaran dari permasalahan dengan menggunakan pendekatan ilmiah untuk menghasilkan hasil objektif dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya". Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dimana penelitian ini menggunakan data *deskriptif kualitatif*, menurut Whitney dalam Moh. Nazir bahwa "metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan-hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena". Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Teknik Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya dengan si penjawab dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara). Wawancara dilakukan secara mendalam dan tidak terstruktur kepada subjek penelitian dengan pedoman yang telah di buat. Teknik wawancara digunakan untuk mengungkapkan data tentang Kepuasan pelanggan.

2. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi adalah setiap bahan tertulis baik berupa karangan, memo, pengumuman, instruksi, majalah, buletin, pernyataan, aturan suatu lembaga masyarakat, dan berita yang disiarkan kepada media massa. Berdasarkan uraian tersebut maka metode dokumentasi adalah pengumpulan data dengan meneliti catatan-catatan penting yang sangat erat hubungannya dengan obyek penelitian.

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Dari rumusan di atas dapatlah kita tarik garis besar bahwa analisis data bermaksud pertama-tama mengorganisasikan data. Data yang terkumpul banyak sekali dan terdiri dari catatan lapangan, komentar peneliti, gambar, foto, dokumen berupa laporan, biografi, artikel, dan sebagainya. Setelah data dari lapangan terkumpul dengan menggunakan metode pengumpulan data di atas, maka peneliti akan mengolah dan menganalisis data tersebut dengan menggunakan analisis secara deskriptif-kualitatif, tanpa menggunakan teknik kuantitatif. Analisis deskriptif-kualitatif merupakan suatu tehnik yang menggambarkan dan menginterpretasikan arti data-data yang telah terkumpul dengan memberikan perhatian dan merekam sebanyak mungkin aspek situasi yang diteliti pada saat itu, sehingga memperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh tentang keadaan sebenarnya. Menurut M. Nazir bahwa “tujuan deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki”. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan lebih banyak bersifat uraian dari hasil wawancara dan studi dokumentasi.

Analisis data dilakukan dengan cara:

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data dalam hal ini berupa data-data mentah dari hasil penelitian, yaitu hasil wawancara dan dokumentasi.

2. Reduksi data

Setelah data terkumpul dari hasil pengamatan, wawancara, catatan lapangan, serta bahan-bahan data lain yang ditemukan di lapangan dikumpulkan dan diklasifikasikan dengan membuat catatan-catatan ringkasan, mengkode untuk menyesuaikan menurut hasil penelitian.

3. Penyajian data (display data)

Data yang sudah dikelompokkan dan sudah disesuaikan dengan kode-kodenya, kemudian disajikan dalam bentuk tulisan deskriptif agar mudah dipahami secara keseluruhan dan juga dapat menarik kesimpulan untuk melakukan penganalisisan dan penelitian selanjutnya.

4. Kesimpulan atau Verifikasi.

Hasil penelitian yang telah terkumpul dan terangkum harus diulang kembali dengan mencocokkan pada reduksi data dan display data, agar kesimpulan yang telah dikaji dapat disepakati untuk ditulis sebagai laporan yang memiliki tingkat kepercayaan yang benar.

Hasil dan Pembahasan

Ada beberapa faktor yang menentukan kualitas pelayanan publik diantaranya :

1. Prosedur Pelayanan

Menurut KepMenPan No. 63 tahun 2003 bahwa “Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan “.Sedangkan menurut Mahmudi dalam Manajemen Kinerja Sektor Publik (2005:236) bahwa “ Cakupan standar pelayanan public yang harus ditetapkan standar prosedur pelayanan termasuk prosedur pengaduan.

Keberadaan prosedur atau aturan itu akan sangat penting bagi keberlangsungan pelayanan itu sendiri, karena prosedur akan menjadi standar internal bagi Puskesmas untuk tetap menjadi acuan bagi para pegawainya dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan.Puskesmas Wonokusumo mempunyai prosedur yang telah dibuat oleh Puskesmas dan ketetapan dari departemen kesehatan untuk melayani pasien Jamkesmas dan umum. Prosedur itu selanjutnya disebut protap atau prosedur ketetapan yang akan menjadi acuan para pegawai Puskesmas Wonokusumo dalam bertugas melayani pasien. Berdasarkan data yang didapat menunjukkan bahwa Prosedur Pelayanan dirasakan sudah cukup baik. Dimana kesesuaian persyaratan dengan pelayanannya sudah sesuai dan prosedur pelayanannya terhitung mudah , walaupun ada sebagian pasien merasa prosedurnya masih berbelit - belit .

2. Waktu Penyelesaian

Menurut KepMenPan No. 63 tahun 2003 bahwa “ Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan”. Sedangkan menurut Mahmudi dalam Manajemen Kinerja Sektor Publik (2005:236) bahwa “ Cakupan standar pelayanan public yang harus menetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan termasuk prosedur pengaduan”.

Standar pelayanan publik ini berkaitan dengan sejauh mana pelayanan diatur untuk kenyamanan pasien, jam kerja puskesmas, jadwal pelayanan, kedatangan petugas, serta waktu tunggu yang mampu mempertahankan image positif pasien untuk puskesmas ini. Dengan ketepatan waktu pelayanan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan menjadi lebih baik dan bisa lebih efektif lagi, hal ini karena dengan ketepatan waktu pelayanan maka disiplin para petugas maka kualitas kinerja yang mempengaruhi kualitas pelayanan secara keseluruhan juga dapat dijaga dan ditingkatkan. Ketepatan waktu juga termasuk ketepatan waktu jadwal selain pelayanan pasien tetapi juga pelayanan diluar pengobatan tetapi di dalam administrasi dan yang lain. Berdasarkan data yang didapat menunjukkan bahwa Waktu Penyelesaian dirasakan masih terlalu lama. Ini terkait waktu tunggu yang sebenarnya itu relatif dan tidak tetap. Artinya tergantung dari banyak sedikitnya pasien yang datang untuk berobat. Permasalahan menunggu sebenarnya bagi pasien kebanyakan sudah memahami. Tetapi hal itu tidak bisa dibiarkan berlarut-larut karena terkait pembentukan karakter atau image bagi Puskesmas itu sendiri.

3. Biaya Pelayanan

Menurut KepMenPan No. 63 tahun 2003 bahwa “ Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan “ , Sedangkan menurut Mahmudi dalam Manajemen Kinerja Sektor Publik (2005:236) bahwa “ Cakupan standar pelayanan publik yang harus menetapkan biaya/tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan dalam peningkatan kualitas pelayanan”.

Biaya pelayanan sangatlah penting bagi keberlangsungan pelayanan itu sendiri , karena dari biayalah salah satu yang mendorong pasien untuk berobat kembali . Dan biaya yang akan dikenakan harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan . Berdasarkan data yang didapat menunjukkan bahwa Biaya Pelayanan dirasa wajar oleh pasien , dan biaya yang dibayarkan sudah sesuai dengan biaya yang ditetapkan yaitu sebesar 5000 sekali berobat .

4. Produk Pelayanan

Menurut KepMenPan No. 63 tahun 2003 bahwa “Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan” , Sedangkan menurut Mahmudi dalam Manajemen Kinerja Sektor Publik (2005:236) bahwa “ Cakupan standar pelayanan publik yang harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan “.

Produk pelayanan adalah standar pelayanan publik yang penting bagi berlangsungnya pelayanan itu sendiri . Ini dikarenakan produk pelayan sangat berpengaruh kepada hasil pelayanan . Dan dimana hasil pelayanan tersebut akan menjadi tolak ukur bagi pasien untuk dapat menilai pelayanan yang telah diberikan . Dari penilaian tersebut maka akan muncul kepuasan dari pasien terhadap pelayanan tersebut. Berdasarkan data yang didapat menunjukkan bahwa Produk Pelayanan yang diberikan Puskesmas Wonokusumo dalam hal ini hasil pelayanannya dirasa sudah memuaskan. Adanya petugas – petugas yang berkompeten dan sarana prasarana yang ada membantu hasil pelayanan tersebut.

5. Sarana dan Prasarana

Menurut KepMenPan No. 63 tahun 2003 bahwa “ Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayan publik “, Sedangkan menurut Mahmudi dalam Manajemen Kinerja Sektor Publik (2005:236) bahwa “ Cakupan standar pelayanan publik yang harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik “.

Sarana dan prasarana ini tidak berhubungan langsung dengan efektifitas layanan kesehatan, tetapi mempengaruhi kepuasan pasien sehingga mendorong

pasien untuk datang kembali ke Puskesmas. Kenyamanan atau kenikmatan dapat menimbulkan kepercayaan pasien kepada organisasi layanan kesehatan. Kenyamanan juga terkait dengan penampilan fisik layanan kesehatan, pemberi layanan atau kebersihan dalam suatu ruang tunggu dapat menimbulkan perasaan kenikmatan tersendiri sehingga waktu tunggu tidak menjadi hal yang membosankan. Unsur Kebersihan seperti adanya kamar kecil, dan sekat yang ada diruang periksa juga merupakan faktor penting untuk menarik pasien yang dapat menjamin kelangsungan berobat. Kebersihan merupakan faktor lain yang dapat dirasakan dan dapat dilihat langsung oleh pasien, kebersihan juga termasuk salah satu faktor yang sering dinilai oleh pasien. Tempat yang bersih akan memberikan rasa nyaman dan menyehatkan. Kamar mandi dan air bersih merupakan sarana penting dalam pelayanan umum atau pelayanan publik, termasuk dalam pelayanan kesehatan apapun. Berdasarkan data yang didapat menunjukkan bahwa Sarana dan Prasarana cukup memadai. Ini ditunjukkan dengan adanya gedung serta ruang pelayanan yang bersih dan nyaman. Ketersediaan tempat duduk dapat dimanfaatkan oleh pasien ketika mereka harus menunggu giliran dan juga tersedianya kamar mandi untuk pasien . Disisi lain yaitu persediaan peralatan medis dan obat dirasa cukup lengkap untuk kapasitas sebagai puskesmas.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Menurut KepMenPan No. 63 tahun 2003 bahwa “Petugas pemberi pelayanan harus memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan” , Sedangkan menurut Mahmudi dalam Manajemen Kinerja Sektor Publik (2005:236) bahwa “ Cakupan standar pelayanan publik yang harus ditetapkan standar pengetahuan , keahlian , keterampilan , sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Dalam pelayanan kesehatan sangatlah penting adanya kompetensi teknik dari pegawai Puskesmas atau pemberi layanan, sehingga setiap pasien dapat ditangani secara baik dan profesional. Kompetensi pegawai terkait dengan

kemampuan pegawai dalam menangani pasien yang meliputi beberapa hal yaitu:

1. Petugas yang selalu siap melayani pasien
2. Pelayanan yang dilakukan kepada pasien sesuai prosedur yang berlaku
3. Memberikan pelayanan secara profesional
4. Dapat bekerja sesuai tugas dan fungsinya dan sesuai standar pelayanan yang ada.

Tidak hanya kemampuan pegawai yang harus dimiliki oleh pegawai tapi juga tentang kedisiplinan serta kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan terkait didalamnya yang akan mengarah pada image positif bagi para petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan. Berdasarkan data yang didapat menunjukkan bahwa Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan sudah baik ini dilihat dari kemampuan, kedisiplinan dan keramahan para pegawai yang terdiri dari para perawat, dokter dan petugas lainnya. Tapi dalam keramahan masih ada dari pegawai yang kurang ramah.

Kesimpulan

Berikut kesimpulan tentang kualitas pelayanan di Puskesmas Wonokusumo Kota Surabaya :

1. Prosedur Pelayanan dirasakan sudah cukup baik. Dimana kesesuaian persyaratan dengan pelayanannya sudah sesuai dan prosedur pelayanannya terhitung mudah , walaupun ada sebagian pasien merasa prosedurnya masih berbelit - belit .
2. Waktu Penyelesaian dirasakan masih terlalu lama. Ini terkait waktu tunggu yang sebenarnya itu relatif dan tidak tetap. Artinya tergantung dari banyak sediknya pasien yang datang untuk berobat. Permasalahan menunggu sebenarnya bagi pasien kebanyakan sudah memahami. Tetapi hal itu tidak bisa dibiarkan berlarut-larut karena terkait pembentukan karakter atau image bagi Puskesmas itu sendiri.

3. Biaya Pelayanan dirasa wajar oleh pasien , dan biaya yang dibayarkan sudah sesuai dengan biaya yang ditetapkan yaitu sebesar 5000 sekali berobat .
4. Produk Pelayanan yang diberikan Puskesmas Wonokusumo dalam hal ini hasil pelayanannya dirasa sudah memuaskan. Adanya petugas – petugas yang berkompeten dan sarana prasarana yang ada membantu hasil pelayanan tersebut.
5. Sarana dan Prasarana cukup memadai. Ini ditunjukkan dengan adanya gedung serta ruang pelayanan yang bersih dan nyaman. Ketersediaan tempat duduk dapat dimanfaatkan oleh pasien ketika mereka harus menunggu giliran dan juga tersedianya kamar mandi untuk pasien. Disisi lain yaitu persediaan peralatan medis dan obat dirasa cukup lengkap untuk kapasitas sebagai puskesmas.
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan sudah baik ini dilihat dari kemampuan, kedisiplinan dan keramahan para pegawai yang terdiri dari para perawat, dokter dan petugas lainnya. Tapi dalam keramahan masih ada dari pegawai yang kurang ramah.

Daftar Pustaka

- Azwar, Azrul. (1995). *Program Menjaga Mutu Pelayanan*. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI.
- Depkes, RI. (2004). *Kebijakan Dasar Puskesmas* (Kep. Menkes No. 128 tahun 2004).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN). (2003). Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Standar Pelayanan Publik
- Kotler, Philip, 2001. *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa Hendra Teguh, Ronny Antonius Rusli, Penerbit Prenhallindo, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Mahmudi, (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN

Moleong, Lexy J. (2000). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Parasuraman, A, Zeithamal V.A, dan Berry Leonard L, (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, Vol. 64 Number1, Cambridge.

Setiawan, R. Dedy. (2007). *Kualitas Pelayanan Puskesmas Karangdowo Kabupaten Klaten Kepada Pasien Jamkesmas*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Sugiono 2004. *Metode Penelitian Bandung* : Alfabeta

Tjiptono, Fandy (2004). *Pemasaran Jasa*, Bayu Media Malang