

**KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS DALAM  
MENGUKUR KEPUASAN MASYARAKAT  
(di Puskesmas Borong Rappoa Kecamatan Kindang Kabupaten Bulukumba  
Provinsi Sulawesi Selatan)**

**Alamsyah<sup>1</sup>, Rudy Handoko<sup>2</sup>**

Alamsyahr25a@gamil.com

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 agustus 1945 surabaya<sup>1,2</sup>

**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan dapat di artikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atau jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen. Dengan menggunakan IKM Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 14 tahun 2017 yang dilakukan di puskesmas Borong Rappoa kecamatan Kindang kabupaten Bulukumba Provinsi Sulawesi Selatan kualitas pelayanan di puskesmas Borong Rappoa masih menemukan kekurangan seperti lebih membedakan orang yang akan berobat di Puskesmas Borong Rappoa, serta sarana dan prasarana yang terbatas. Jadi berdasarkan permasalahan di atas maka fokus rumusan masalahnya adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Borong Rappoa Kecamatan Kindang Kabupaten Bulukumba Provinsi Sulawesi Selatan? Penelitian ini untuk mengetahui Kualitas pelayanan Puskesmas. Dalam penelitian ini menggunakan metode survey, yang menggunakan data observasi dan wawancara dan menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan dengan hasil analisis data yang dilakukan, akhirnya dapat disimpulkan bahwa dari penelitian yang berjudul “kualitas pelayanan Puskesmas dalam mengukur kepuasan masyarakat (di Puskesmas Borong Rappoa Kecamatan Kindang Kabupaten Bulukumba Provinsi Sulawesi Selatan” berdasarkan (IKM) Indeks Kepuasan Masyarakat termasuk dalam kategori baik untuk kualitas pelayanannya sedangkan untuk sarana dan prasarana yang tergolong kurang memuaskan dikarenakan tempat duduk untuk pasien masih sedikit begitu pula kamar mandi yang sedikit dan terkadang juga kotor dan saran untuk Puskesmas Borong Rappoa lebih memperhatikan sarana dan prasarana

**Kata kunci** : Kualitas pelayanan, Indeks Kepuasan Masyarakat, Puskesmas.

**ABSTRACT**

*Service quality can be interpreted as the level of satisfaction of guests or consumers. While this level of satisfaction itself can be obtained from a comparison or type of service that is actually received by consumers. By using the Community Satisfaction Index of the year 14 of 2017 conducted at the Borong Rappoa kecamatan puskesmas. Kindang district. Provincial Bulukumba. South*

*Sulawesi's quality of service at the Borong Rappoa health center still found deficiencies such as more discriminating people who would seek treatment at the Borong Rappoa Health Center, as well as limited facilities and infrastructure. So based on the above problems, the focus of the problem formulation is How is the Quality of Service provided by the Borong Rappoa Kec Hemat Health Center. Kindang Regency. Bulukumba Province of South Sulawesi? This study is to determine the quality of Puskesmas services. In this study using the survey method, which uses observation and interview data and uses a qualitative approach with descriptive research types. The results showed that with the results of the data analysis, it was concluded that the research entitled "Puskesmas service quality in measuring community satisfaction (in Borong Rappoa Health Center, Kindang District, Bulukumba District, South Sulawesi Province" based on the IKM) was included in the Community Satisfaction Index good category for the quality of service while for facilities and infrastructure that are classified as unsatisfactory because the seats for patients are still small as well as bathrooms that are few and sometimes also dirty and advice for Borong Rappoa Health Center pay more attention to facilities and infrastructure.*

**Keywords:** *Service quality, Community Satisfaction Index, Puskesmas*

## **Pendahuluan**

Pelayanan pada dasarnya cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seorang atau kelompok orang. Dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. sedangkan Kualitas pelayanan dapat di artikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atau jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen. Jenis pelayanan yang nyata di terima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen, namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan konsumen, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat memuaskan. Pengertian pelayanan kesehatan ialah sebuah rancangan yang diperangkan dalam membagikan fasilitas kesehatan untuk para warga. Pelayanan kesehatan yakni rancangan yang diperankan untuk membagikan fasilitas secara berkelanjutan untuk para warga. Pengertian pelayan kesehatan menurut para Ahli. Menurut Depkes RI pelayanan kesehatan ialah usaha yang melangsungkan individu atau berbarengan dalam komposisi untuk menghindari dan mengembangkan kesehatan, menjaga serta mengobati

penyakit dan juga mengobati setiap Masyarakat Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja (Kebijakan Dasar Puskesmas, Depkes RI 2004). Namun dalam memperoleh kesehatan, Masyarakat di Kecamatan Kindang Kabupaten Bulukumba Provinsi Sulawesi Selatan sering menemukan kekurangan terutama dalam hal pelayanan biasanya orang yang punya kenalan yang bekerja di dalam lebih didahulukan dalam hal pelayanan serta peralatan medis yang terbatas dan juga kurang komunikasi antara pasien dan petugas. Kendala-kendala tersebut haruslah seoptimal mungkin dicarikan jalan keluarnya . Berkaitan dengan latar belakang di atas yang mendorong untuk dilakukan suatu penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Puskesmas dalam Mengukur Kepuasan Masyarakat “(Di Puskesmas Borong Rappoa Kecamatan Kindang Kabupaten Bulukumba Provinsi Sulawesi Selatan)”. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Borong Rappoa Kecamatan Kindang Kabupaten Bulukumba Provinsi Sulawesi Selatan”?

## **Kajian Teori**

Istilah pelayanan dalam bahasa inggris adalah “*service*” A.S. Moenir (2002: 26-27) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyediaan jasa dalam memenuhi harapan pengguna”. Goetsch dan Davis yang diterjemahan Fandy Tjiptono membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut: “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”(2001: 101) Kualitas pelayanan yang baik dan tepat akan mempengaruhi konsumen untuk membuat keputusan dalam pembelian suatu produk, sehingga dibutuhkan strategi kualitas pelayan yang baik. Kualitas Pelayanan menurut IKM Indeks Kepuasan masyarakat Kep. MENPAN. 63/kep/M. PAN.14 Tahun 2017. 1. Persyaratan 2.

Sistim, Mekanisme, dan Prosedur 3. Waktu penyelesaian 4. Biaya/tarif 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan 6. Kompetensi pelaksana 7. Perilaku Pelaksana 8. Penagan Pengaduan, saran dan masukan 9. Sarana dan prasarana.

## **Metode Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2009:15), metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan diukur atau digambarkan melalui pendekatan kualitatif. Fokus penelitian yang dilakukan di Puskesmas Borong Rappoa Kecamatan Kindang Kabupaten Bulukumba Provinsin Sulawesi Selatan penelitian hanya memfokuskan pada 9 konsep kualitas publik berdasarkan dimensi IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) lokasi penelitian yang dilakukan di Puskesmas Borong Rappoa Kecamatan Kindang Kabupaten Bulukumba Provinsin Sulawesi Selatan

## **Pembahasan**

### **1. Persyaratan.**

#### **1. Mengurus Administrasi di puskesmas**

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengenai pengurusan administarsi di Puskesmas Borong Rappoa, maka dapat di katakan sangat memuaskan dikarenakan dibantu oleh pihak puskesmas Borong Rappoa.

#### **2. Banyak Persyaratan yang harus dipenuhi**

Berdasarkan hasil wawancara di atas dari dua narasumber mengatakan tidak banyak persyaratan yang harus dipenuhi hanya KTP serta BPJS sebagai syarat yang harus dipenuhi.

Jadi berdasarkan hasil wawancara di atas mengenai persyaratan mengurus administrasi di Puskesmas Borong Rappoa dapat di tarik kesimpulan bahwa persyaratan untuk berobat di Puskesmas Borong Rappoa sangat mudah karena dibantu oleh pihak puskesmas dan juga persyaratanya untuk berobat di Puskesmas sangat muda karena hanya membuthkan KTP serta kartu BPJS.

## **2. Sistim, Mekanisme, dan Prosedur**

Prosedur yang dilakukan oleh puskesmas

Berdasarkan wawancara yang saya lakukan di Puskesmas Borong Rappoa berkaitan prosedur di Puskesmas Borong Rappoa, berdasarkan dua narasumber mengatakan tidak sulit karena kita di berikan arahan oleh pihak Puskesmas terutama yang menjaga di bagian obat.

## **3. Waktu Penyelesaian**

1. Dokter atau perawat selalu tepat waktu.

Berdasarkan hasil wawancara yang saya lakukan tentang apakah dalam memberikan pelayanan, dokter atau perawat selalu tepat waktu bida di tarik kesimpulan bahwa dokter dan perawat selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan.

2. Dokter atau perawat selalu ada

Jadi berdasarkan hasil wawancara yang saya lakukan tentang apakah dokter atau perawat selalu ada pada saat jam kerja Dari ke lima narasumber mereka mengatakan bahwa dokter salalu ada sesuai dengan jadwal kerja. Berdasarkan hasil wawancara di atas tentang waktu penyelesaian yang diberikan oleh pihak Puskesmas Borong Rappoa dapat ditarik kesimpulan bahawa dokter dan perawat selalu ada.

## **4. Biaya atau tarif**

1. Biaya untuk berobat di Puskesmas

Jadi berdasarkan pertanyaan apakah biaya untuk berobat di Puskesmas mahal atau tidak dari lima narasumber mengatakan bahwa untuk berobat di Puskesmas Borong Rappoa sangat murah karena mereka menggunakan BPJS hanya perlu membayar uang administrsi sebesar 15 ribu saja.

2. Biaya berobat sudah sesuai standar yang telah di tetapkan

Jadi berdasarkan pertanyaan apakah biaya berobat sudah sesuai standar yang telah di tetapkan Berdasarkan jawaban dari lima narasumber mengatakan sudah sesuai dengan standar yang telah di

tetapkan hanya perlu membayar lima ribu saja. Tanpa ada tambah lagi kecuali tidak menggunakan BPJS.

### 3. Peserta BPJS kesehatan

Jadi berdasarkan pertanyaan apakah sebagian peserta BPJS kesehatan masih di kenai biaya tambahan dari fasilitas kesehatan berdasarkan dari lima pasien yang saya wawancara mereka mengatakan bahwa tidak diberikan biaya tambahan sama sekali hanya membayar lima ribu untuk uang administarsi, selebihnya di tanggung oleh BPJS.

Berdasarkan hasil wawancara dengan lima informasi di atas mengenai Biaya atau tarif yang ada di puskesmas Borong Rappoa dapat disimpulkan bahwa biaya atau tarif sudah murah serta sudah sesuai dengan standar yang telah di tetapkan dan juga tidak kenai biaya tambahan.

## 5. Produk Spesifikasi jenis pelayanan

### 1. Dokter dan perawat menguasai tugas dan fungsinya.

Jadi berdasarkan pertanyaan tentang Apakah dokter dan perawat di puskesmas Borong Rappoa, di setiap poli menguasai tugas dan fungsinya? Dari lima narasumber yang saya wawancarai mengatakan dokter dan perawat sudah menguasai tugas dan fungsinya.

### 2. di setiap poli dokter atau perawat selalu sopan.

Jadi berdasarkan pertanyaan tentang Apakah dalam memberikan pelayanan di setiap poli dokter dan perawat selalu sopan dalam memberikan pelayanan? berdasarkan hasil wawancara dari lima informan mengatakan sopan dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan wawancara yang saya lakukan dari lima informasi di atas mereka mengatakan bahwa dokter dan perawat ahli dalam bidangnya, dan juga sopan dalam memberikan pelayanan.

## **6. Kompetensi pelaksana.**

Prosedur pemberian obat

Berdasarkan hasil wawancara dengan lima informasi di atas mereka mengatakan bahwa dalam pemberian obat dokter dan perawat sudah sesuai prosedur pemberian obat

## **7. Perilaku pelaksana**

### **1. Memberikan pelayanan**

Jadi berdasarkan pertanyaan tentang Apakah pihak Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan penuh sopan dan ramah Jadi berdasarkan dari lima narasumber mereka mengatakan bahwa pihak Puskesmas dalam memberikan pelayanan sopan dan juga ramah

### **2. Perbedaan perilaku antara satu dengan**

Jadi berdasarkan pertannya tentang Apakah pihak Puskesmas dalam memberikan pelayanan, apakah masih ada perbedaan perilaku antara satu dengan yang lain jadi berdasarkan lima dari narasumber mereka mengatakan tidak membedakan sama semua

Berdasarkan hasil wawancara yang saya lakukan berkaitan dengan perilaku pelaksana di Puskesmas Borong Rappoa dapat di simpulkan bawa pihak Puskesmas dalam memberikan pelayanan sudah memuaskan. Ramai dan sopan tanpa ada pilikasi meskipun tidak punya hubungan keluarga.

## **8. Penangan pengaduan, saran dan masukan**

Memberikan saran dan masukan jika berobat di puskemas

Berdasarkan wawancara yang saya lakukan berkaitan dengan Penangan pengaduan, serta saran dan masukan di Puskesmas Borong Rappoa dapat di simpulkan bahwa dokter dan perawat selalu memberikan naset dengan tujuan agar lebih baik.

## **9. Sarana dan Prasarana**

### **1. Fasilitas sudah memenuhi kebutuhan**

Jadi berdasarkan dari wawancara apakah fasilitas di Puskesmas Borong Rappoa sudah memenuhi kebutuhan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat? Dari lima narasumber yang saya wawancarai mengatakan kurang perlu lagi di tambah seperti kursi buat pasien yang berobat serta kamar mandi yg kurang banyak perlu di tambah.

## 2. Kebersihan dan kenyamanan

Jadi berdasarkan dari wawancara dengan pertanyaan Bagaimana kebersihan dan kenyamanan di Puskesmas Borong Rappoa dapat di tarik kesimpulan kurang memuaskan dikarenakan kotor terutama dibagian depan Puskesmas.

Berdasarkan wawancara yang saya lakukan berkaitan dengan Sarana dan Prasarana di Puskesmas Borong Rappoa dapat di tarik kesimpulan bahwa sarana dan prasarannya belum memuaskan bagi pasien dikarenakan belum terlalu banyak fasilitas yang di sediakan seperti tempat duduk, kamar mandi serta terkadang juga kotor terutama di bagian depan.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Puskesmas dalam mengukur kepuasan masyarakat (di Puskesmas Borong Rappoa Kecamatan Kindang Kabupaten Bulukumba Provinsi Sulawesi Selatan) dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik seperti 1. persyaratan, 2. Sistem, mekanisme, dan prosedur. 3. Waktu penyelesaian 4. Biaya/tarif 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan 6. Kompetensi pelaksana 7. Perilaku pelaksana 8. Penangan pengaduan, saran dan masukan kecuali indikator sarana prasarana yang di berikan oleh Puskesmas Borong Rappoa Kecamatan Kindang Kabupaten Bulukumba Provinsi Sulawesi Selatan dalam memberikan sarana dan prasarana belum maksimal. Karena dari hasil wawancara mengenai sarana dan prasarana di Puskesmas Borong Rappoa peneliti dapat analisis bahwa belum maksimal dikarenakan sarana dan prasarana belum lengkap seperti kursi buat menunggu para pasien yang akan berobat

masih sedikit serta fasilitas kamar mandi yang sedikit juga dan terkadang di Puskesmas Borong Rappoa juga kotor terutama di bagian depan Puskesmas

### **Daftar Pustaka**

- A.S Moenir. 2002. Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Jakarta: PT . Bumi Aksara
- Fandy, Tjiptono.(2001). Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial, Manajemen Usahawan Indonesia. Jakarta
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SK/II/2004 tentang kebijakan dasar pusat kesehatan Masyarakat menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Sugiono. 2009. Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Wahid, iqbal Mabarak, Nurul Chayatin. (2008) Ilmu Kesehatan Masyarakat: teori dan Aplikasi 41-44 Gersik.