

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI UPT PUSKESMAS PERANGAI

Runni¹, Titi Darmi²
Universitas Muhamadiyah Bengkulu^{1,2}
titi.harmadi@gmail.com²

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan publik di UPT Puskesmas Perangai. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif Kualitatif yaitu dengan metode Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan Publik di UPT Puskesmas Perangai Lahat sudah sesuai dengan lima dimensi yaitu Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty semua mendukung pelayanan dalam kegiatan yang menyangkut dengan pelayanan yang baik seperti ketepatan dalam melayani pasien, pelayanan pengaduan yang teratasi, fasilitas puskesmas yang memadai dan memenuhi standrt untuk kebututhan masyarakat yang berkunjung di UPT Puskesmas Perangai Lahat dan dapat dikategorikan sudah memenuhi lima dimensi Pelayanan Publik. Simpulan penelitian bahwa kualitas pelayanan publik di UPT Puskesmas Perangai Kabupaten Lahat, untuk kualitas pelayanan sudah baik sesuai dengan SOP, lingkungan Puskesmas bersih, rapi dan nyaman, tersediannya tempat cuci tangan, tempat duduk dan kotak sampah

Kata Kunci: Kesehatan, Kualitas, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

The purpose of this study is how the quality of public services at the UPT Puskesmas Warai. In this study, the researcher used a qualitative descriptive research method, namely the method of observation, interview, and documentation. The results showed that public services at the Warai Lahat Health Center UPT were in accordance with five dimensions, namely Tangible, Reality, Responsiveness, Assurance, and Empathy. that are adequate and meet the standards for the needs of the people who visit the UPT Puskesmas Warai Lahat and can be categorized as having fulfilled the five dimensions of Public Service. The conclusion of the study is that the quality of public services at the UPT Puskesmas Warai, Lahat Regency, for service quality is good according to the SOP, the Puskesmas environment is clean, neat and comfortable, the availability of hand washing places, seats and trash boxes.

Keywords: Publik Service, UPT Puskesmas.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara. badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik di Indonesia sendiri saat ini dapat dikatakan masih jauh dari harapan. Fenomena birokrasi yang berbelit dan korupsi masih terjadi pada banyak pelayanan yang diselenggarakan birokrasi pemerintah. Pada 2011 saja Ombudsman RI mencatat 5.800 masalah yang kerja yang terjadi di dalam pelayanan seluruh Indonesia itu pun baru yang dilaporkan belum masalah pelayanan yang dilaporkan.

Dalam mencapai tujuan Nasional seperti yang tercantum dalam dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 diseleenggarakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangkaian program pembangunan yang menyeluruh terarah dan terpadu. Upaya pembangunan ini diharapkan dapat mewujudkan suatu tingkat kehidupan masyarakat secara optimal, termasuk peningkatan kesehatan. Tujuan pembangunan kesehatan sebagai komitmen nasional dapat dilihat pada pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 (Undang-Undang Kesehatan) seperti berikut : “Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis.” Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dan juga telah ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggung jawab mencanangkan, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat.

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di tiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas. Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang : memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat; mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu hidup dalam lingkungan sehat; dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat. Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang

bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat.

Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan). Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dicanangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014, Puskesmas di Kecamatan Perangai Kabupaten Lahat selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan: Pengobatan (kuratif); Pencegahan (preventif); Peningkatan Kesehatan (promotif); dan Pemulihan Kesehatan (rehabilitatif).

Dalam aktivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas di Kecamatan Perangai Kabupaten Lahat masih terdapat kemungkinan ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Ketidakpuasan pelayanan dapat berasal dari kebersihan ruangan tunggu, kebersihan ruang perawatan, dan kelalaian petugas dalam menangani pasien. Lambatnya petugas dalam menangani keluhan pasien, hal ini dikarenakan daya tampung dari puskesmas ini sangat minim. Tidak bisa dipungkiri daya tampung berdampak pada antrian pasien yang akan mendapatkan pelayanan pada puskesmas sehingga kemungkinan untuk terjadinya nepotisme dalam pelayanan kesehatan sangat mungkin untuk terjadi.

Permasalahan yang kemudian terjadi adalah membludaknya pasien yang akan datang berobat sedangkan puskesmas yang berada di Kecamatan Perangai Kabupaten Lahat kekurangan sumber daya manusia dalam menangani pasien, sehingga hal ini berdampak pada daya tanggap yang kurang maksimal dari pemberi layanan kepada pasien yang datang. Hal tersebut kemungkinan menjadi pengalaman yang mengecewakan bagi para pasien yang berobat di Puskesmas Kecamatan Perangai Kabupaten Lahat. Puskesmas dapat mengukur kualitas pelayanan dari para pasien melalui umpan balik terhadap apa yang diterima atau bagaimana pelayanan yang didapatkan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif Kualitatif. Penelitian ini dilakukan di UPT Puskesmas Perangai, Kabupaten Lahat, Provinsi Sumatera Selatan. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Puskesmas, pegawai pelayanan Puskesmas, masyarakat sebagai pengguna layanan Puskesmas. Teknik pengumpulan data dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dengan tahap reduksi data, tahap display data dan Tahap kesimpulan atau verifikasi

HASIL PENELITIAN

Kualitas Pelayanan Publik UPT Puskesmas Perangai Kabupaten Lahat

Berdasarkan dimensi responsiveness (Daya Tanggap), semua petugas melayani dengan ramah dan tidak bersikap acuh terhadap pasien. Sedangkan pada dimensi assurance (Jaminan), semua petugas khususnya Dokter sudah memberikan informasi berkaitan dengan diagnosis pasien dengan jelas dan waktu pemeriksaan sudah sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Berdasarkan dimensi empathy, hampir semua pasien memberikan penilaian kualitas pelayanan baik, kesediaan petugas untuk menanggapi keluhan pasien dan memberikan kesempatan kepada pasien atau pihak keluarga untuk bertanya berkaitan dengan informasi penyakit pasien atau yang lainnya sehingga pasien merasa diberi perhatian oleh petugas. Sedangkan pada dimensi tangible, mayoritas pasien sudah memberikan penilaian baik dilihat dari segi fasilitas. Namun INFOKES, VOL 8 NO 1, Februari 2018 ISSN : 2086 - 2628 Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan 64 masih ada sedikit pasien yang mengeluhkan keterbatasan ruang tunggu pasien baik pada saat menunggu antrian di pendaftaran, poli maupun apotik. Pasien juga mengeluh suhu di ruang terasa panas karena terbatasnya fasilitas kipas angin di ruang pemeriksaan maupun di ruang tunggu pasien. Beberapa pasien juga mengeluh toilet berbau tidak enak dan persediaan air terbatas.

Keberhasilan pembangunan kesehatan juga berperan sangat penting dalam meningkatkan kualitas dan mutu serta daya saing dari sumber daya manusia. Tujuan pembangunan kesehatan sendiri dapat dicapai dengan berbagai bentuk penyelenggaraan seperti upaya kesehatan yang menyeluruh, berjenjang, dan terpadu. Dengan memberikan pelayanan yang menyeluruh bagi masyarakat maka dapat mendorong tercapainya tujuan tersebut. Hal ini cocok dengan visi dari pembangunan kesehatan yang ingin dicapai dalam meningkatkan kemauan, kesadaran, dan kemampuan hidup sehat untuk tiap orang supaya bisa terwujud derajat kesehatan setinggi-tingginya secara adil serta menyeluruh menuju Indonesia Sehat. Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam penyelenggaraan kesehatan kepada masyarakat, pemerintah membangun unit penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di setiap Kecamatan. Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan Puskesmas mempunyai tujuan untuk mewujudkan terciptanya warga masyarakat yang memiliki sikap sehat yang meliputi pemahaman dan keinginan serta keahlian hidup sehat, kedua sanggup menjangkau pelayanan kesehatan bermutu, ketiga hidup dalam kawasan/lingkungan yang sehat baik individu, keluarga, ataupun kelompok serta warga masyarakat. Puskesmas juga merupakan pusat pelayanan kesehatan 3 mendasar yang sangat penting di Indonesia dan merupakan suatu unit yang strategis untuk mendukung terwujudnya perubahan di dalam status

kesehatan bagi masyarakat agar mencapai tingkatan derajat kesehatan yang optimal. Maka dari itu, diperlukan adanya upaya pembangunan dalam sistem pelayanan kesehatan yang mendasar yang bisa memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat sebagai konsumen dari pelayanan tersebut. Selaku unit pelayanan kesehatan pada tingkatan pertama dalam sistem pelayanan, puskesmas mesti melaksanakan upaya kesehatan wajib dan sebagian upaya kesehatan pilihan yang disesuaikan dengan kebutuhan, keadaan, tuntutan, inovasi serta keahlian dan kebijakan pemerintah wilayah setempat. Puskesmas dalam menyelenggarakan upaya kesehatan yang merata serta terpadu dilaksanakan lewat upaya-upaya pencegahan, pengobatan, peningkatan, serta juga pemulihan diiringi dengan upaya-upaya penunjang lain yang dibutuhkan. Ketersediaan sumber daya, baik dari segi kualitas dan juga kuantitas, yang mempengaruhi terhadap pelayanan kesehatan. Puskesmas juga merupakan organisasi fungsional yang bertugas dalam menyelenggarakan upaya kesehatan yang sifatnya menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima serta terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta masyarakat yang aktif dalam menggunakan hasil dari pengembangan ilmu pengetahuan dan juga teknologi, dengan biaya terjangkau oleh pemerintah dan masyarakat

Tangible

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), wujud fisik (tangible) adalah dimensi yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Sedangkan Kotler (2001) mendefinisikan wujud fisik (tangible) sebagai kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana serta prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Fasilitas fisik tersebut meliputi gedung, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya

Reliability

Pelayanan publik dalam memberikan perhatian kepada masyarakat sangat penting terutama kebutuhan pasien yang berkunjung, sikap ini harus ada dalam setiap diri karyawan, staf, pegawai pelayanan publik. Pelayanan prima setiap orang harus ada dalam bidang kesehatan perhatian kepedulian harus selalu di sertakan dalam menjalankan kewajiban.

Menurut Zahruli (2006) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi kepada para pasien. Keandalan diukur dengan tindakan pelayanan yang akurat oleh tenaga medis Puskesmas, profesionalisme dalam menangani keluhan pasien oleh para tenaga medis Puskesmas, melayani dengan baik dan ramah saat melakukan pengobatan dan perawatan, memberikan pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan selalu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Responsiveness

Dalam Pelayanan Publik Respon atau *responsiveness* sangat penting ini adalah salah satu dimensi atau simbol kepuasan masyarakat terhadap kinerja para pegawai yang memiliki sikap respon cepat tanggap dalam menjalankan tugasnya. Di bidang kesehatan ini harus kuat untuk ditanamkan pada setiap masing-masing pegawai puskesmas karena ini merupakan suatu kemampuan dalam memberikan pelayanan publik terbaik yang responsif terhadap semua keinginan dan semua kebutuhan Masyarakat yang berkunjung.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (senang atau kecewa) setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan merupakan hasil dari membandingkan antara kinerja yang diterima dengan harapan yang dimiliki terhadap hasil tersebut. (Kotler, 2002), Sedangkan Barnes (2003) mengemukakan kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan. Sukar untuk mengukur tingkat kepuasan pasien, karena menyangkut perilaku yang sifatnya sangat subyektif. Kepuasan seseorang terhadap suatu obyek bervariasi mulai dari tingkat sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, sangat tidak puas. Penilaian terhadap kondisi puskesmas (kualitas baik atau buruk) merupakan gambaran kualitas puskesmas seutuhnya berdasarkan pengalaman subjektif individu pasien. Indikator-indikator kepuasan pasien puskesmas yaitu: a). Kejelasan informasi dokter terhadap keluhan pasien; b). Prosedur pelayanan pasien c). Ketepatan jadwal pemeriksaan pasien d). Kesopanan perawat dan bidan dalam memberikan pelayanan e.) Kesopanan dokter dalam memberikan pelayanan f). Kemampuan dokter dalam memberikan pelayanan tanpa membedakan status g). perawat dan bidan dalam memberikan pelayanan tanpa membedakan staf h). Kemampuan dokter dalam memberikan keyakinan atas kesembuhan.

Assuransi /Jaminan

Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dicanangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri.

Setiap lembaga pasti memiliki asuransi atau jaminan bagi pasien atau pelanggannya. Meyakinkan betapa baik dan bagus arahan yang diberikan mereka kepada pasien. Kesopanan dan dapat dipercaya bebas dari bahaya dan prangsaka buruk terhadap apa yang dibicarakan dan tidak adanya keraguan pasien untuk berobat ke rumah sakit.

Emphaty

merupakan dimensi kelima dalam pelayanan publik *emphaty* merupakan sebuah unsur yang sangat berperan dalam kesembuhan pasien, memberikan perhatian menjaga pola makan, sebagai tenaga kesehatan hal itu paling utama harus dilakukan, memberi peringatan kepada pasien agar istirahat yang cukup, makan yang teratur, obat selalu diminum akan membuat pasien cepat mendapatkan kesembuhan. Karena *emphaty* merupakan suatu wujud dalam

memberikan perhatian yang sangat tulus baik itu bersifat individu maupun kelompok dalam memahami semua keinginan pasien.

PEMBAHASAN

Fasilitas kesehatan tingkat pertama yang terdiri dari puskesmas atau yang setara, praktik dokter, praktik dokter gigi, klinik pratama atau yang setara termasuk fasilitas kesehatan tingkat pertama milik TNI/Polri, dan rumah sakit kelas D pratama atau yang setara. Sedangkan fasilitas kesehatan tingkat lanjut merupakan rujukan yang telah di pilih oleh pasien sendiri setelah terdaftar sebagai peserta BPJS. Fasilitas kesehatan tingkat lanjut terdiri dari rumah sakit dan balai kesehatan. Salah satu pelayanan kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan adalah puskesmas yang mana puskesmas merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama. Puskesmas adalah pusat pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat juga menjadi bagian pelaksana program Jaminan kesehatan nasional (JKN) yang harus dijamin oleh Badan penyelenggara Jaminan sosial (BPJS). Tujuan utama dari adanya puskesmas adalah menyediakan layanan kesehatan yang bermutu namun dengan biaya yang relatif terjangkau untuk masyarakat, terutama masyarakat dengan kelas ekonomi menengah ke bawah. Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh puskesmas adalah belum mempunyai puskesmas memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Faktor utama tersebut karena pelayanan yang diberikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien. Puskesmas merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada puskesmas tersebut. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di Puskesmas. Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu.

Pelayanan publik dalam bidang kesehatan merupakan sebuah kebutuhan yang sangat penting bagi semua masyarakat Indonesia. seperti di Indonesia merupakan negara yang masih berkembang dan ini akan menunjukkan sebuah bukti bahwa pelayanan publik dibidang kesehatan harus terus ditingkatkan. Pelayanan publik yang baik merupakan faktor utama untuk mensejahterakan semua negara Indonesia. dari beberapa instansi masih banyak kita jumpai kekurangan dalam pelayanan publik, tetapi tidak semuanya. di UPT Puskesmas Perangai Lahat contohnya semua pelayanan publik didalam puskesmas tersebut sudah baik dari bentuk fisik bangunan puskesmas yang sudah mendukung, fasilitas pelayanan yang sudah memadai, ketanggapan para pegawai, kepedulian dokter dan petugas puskesmas yang ramah. Mengingat fungsi utama setiap instansi adalah memberikan pelayanan yang baik, maka sudah seharusnya semua masyarakat di kabupaten Perangai Lahat mendapatkan pelayanan yang prima. aturan yang tidak terlalu berlebihan tidak membebani masyarakat untuk berobat. pengurusan administrasi yang bagus tidak berbelit.

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Kebutuhan tersebut yang menjadikan masyarakat merasa perlu untuk menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan. Pada era globalisasi ini

masyarakat semakin sadar akan kualitas atas mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Kesehatan yang berkualitas akan mampu meningkatkan usia harapan hidup, menurunkan tingkat kematian serta meningkatkan produktivitas. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi untuk tercapainya kepuasan pasien. Kualitas pelayanan merupakan konsep pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi bukti fisik (tangible), reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empaty) (Subagyo, 2010). Kelima dimensi tersebut merupakan kunci utama untuk meningkatkan kepuasan pasien. Pasien akan merasa puas jika harapannya sama atau melebihi dari apa yang dirasakan. Namun sebaliknya, pasien akan merasa tidak puas jika yang diharapkan berbeda dengan apa yang diperoleh. Selain kualitas pelayanan yang menjadi harapan dari setiap pasien adalah tempat atau lokasi dari pengobatan (Puskesmas).

SIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan mengenai Kualitas Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Perangai Kabupaten Lahat maka dapat ditarik kesimpulan bahwa, kualitas pelayanan untuk Fisik Kantor, ruangan tunggu dan tempat periksa pasien semua bersih dan rapi kenyamanan sudah terlihat dari kebersihan antara lain ruang bersih, penyediaan cuci tangan, tempat duduk dan kotak sampah. Kondisi semuanya layak pakai. Pelayanan yang tepat waktu dalam menangani keluhan pasien, penanganan sudah bagus. Respon dari staf puskesmas dan repon perawat di sana sangat antusias dalam melayani pasien yang datang berobat. Menyediakan pelayanan yang tepat sesuai dengan SOP.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, B., & Ahmad, B. (2007). *Manajemen Pelayanan Umum*. Universitas Terbuka. Jakarta
- Anwar, F., & Patrisia, N. E. (2021). Reformasi Pelayanan Publik di DPMPTSP. *Journal Of Publik Policy and Administration Silampari*. 2(2). 73-79 <https://doi.org/10.31539/joppa.v2i2.2084>
- Arikunto, S. (2005). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Statistik*, Edisi Revisi, Rineka Cipta, Jakarta.
- Azwar, H. (2000). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik*. *Sosio e-Kons*, 11(3), 259-267. [10.30998/sosioekons.v11i3.3629](https://doi.org/10.30998/sosioekons.v11i3.3629)
- Bisholat, B. (2016). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor pelayanan penerbitan izin mendirikan Bangunan (IMB) di pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) Kota Yogyakarta*. Skripsi. Fisip, Administrasi Publik, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Darmi, T. (2016). Penerapan Prinsip Good Governance untuk Layanan publik. *Jurnal Administrasi Pembangunan*. 4(2). 87-156. <https://jap.ejournal.unri.ac.id/index.php/JAP/article/view/4164>
- Darmi, T. (2018). Layanan Pembuatan IMB Berbasis Implementasi Kebijakan Dan Budaya Organisasi. *Jurnal Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*. 6(1). 1-14 <https://doi.org/10.31289/publika.v6i1.1466>

- Fandy Tjiptono. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing
- H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hardiyansyah, H. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media. Yogyakarta
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kusdarini, E. (2011). *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. UNY Press. . Yogyakarta
- Lewis, R.C. & Booms, B.H. (1983). "The marketing aspects of service quality" in Berry, L., Shostack, G. and Upah, G. (eds.). *Emerging perspectives on services marketing*: American Marketing Association Chicago.
- Litjan, P. S. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta
- Loomba, L., Hodgetts, H., & Azwar, C., (1994). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit TK. IV Kota Samarinda*.
- Lumentut, F. L., D. I., Palandeng, P. (2014). Fasilitas, Servicescape, dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Mcdonald's Manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. 2(3). (2014). <https://doi.org/10.35794/emba.2.3.2014.5352>
- Miles, M. & G, Huberman. (1992). Sistem Pentautan Citra Udara Menggunakan Algoritme SURF dan Metode Reduksi Data. *IJEIS (Indonesian Journal of Electronics and Instrumentations Systems)*, 7(2), 127-138.
- Moenir, H. A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Moenir, M. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta
- Moleong, L. J., & Edisi, P. R. R. B. (2004). *Metodelogi penelitian*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Pelayanan Terpadu edisi kedua*. Ghalia Indonesia. Jakarta
- Nurfauzi, M. (2013). *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Memberikan Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Desa Genting Tanah Kecamatan Kembang Janggut Kabupaten Kutai Kartanegara*". Skripsi. Fisip, Administrasi Publik, Universitas Kutai Kartanegara. 1(1). <https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/?p=660>
- Pasolong, H. (2008). *Kepemimpinan Birokrasi*. cv. Alfabeta. Bandung
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014. Tentang Puskesmas
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)
- Robert, R. (1996). *Pelayanan publik*, PT. Gramedia Pustaka Utama
- S, D. A., Indarti, S., Patrisia, N. E. (2020). Penerapan Responsibilitas dan Transparansi Layanan Publik (Sebuah Kajian Ilmu Administrasi). *Jurnal Professional FIS UNIVED*. 7(1). <https://doi.org/10.37676/professional.v7i1.1091>
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Administrasi Negara*, CV. Alfabeta, Bandung

- Sukardi, S., Burhanuddin, B., & Wardana, L. A. (2019). Pelatihan dan Pendampingan Swasunting Artikel Ilmiah untuk Mahasiswa Magister Bidang Pendidikan Pascasarjana Universitas Mataram. *Jurnal Pendidikan dan Pengabdian Masyarakat*, 2(1). Retrieved from <https://jurnalfkip.unram.ac.id/index.php/JPPM/article/view/995>
- Superyanto, S. (2013, Januari 13). Keandalan (Reliability) Mutu Pelayanan Kesehatan. Diakses dari (<http://dr-superyanto.blogspot.com/2013/01/keandalan-reliability-mutu-pelayanan.html>).
- Syafiie, I. K., Tandjung, D., & Modeong, S. (1999). Ilmu administrasi publik.
- Toha, T. (2010). Optimalisasi Fasilitas Pelayanan dalam Menangani Pasien di Puskesmas Cabangbungti Bekasi (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung). Diakses dari <http://digilib.uinsgd.ac.id/id/eprint/23333>
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Utama, R. P. (2016). "Kualitas Pelayanan di Kantor Imigras Bandung Kelas 1" Skripsi. FISIP, Administrasi Publik, Universitas Ahmad Dahlan. <http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/49547>
- Widagdo, W., Hped., Laksmono, L. (2013). Hubungan Pengetahuan, Sikap terhadap Kesehatan Reproduksi dengan Praktik Seksual Pranikah pada Mahasiswi Kebidanan di Politeknik Kesehatan Depkes Semarang." *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro*. 2(2). <https://www.neliti.com/publications/18701/hubungan-pengetahuan-sikap-terhadap-kesehatan-reproduksi-dengan-praktik-seksual#cite>