

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS ENOK TEMBILAHAN  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

**Eskalinda**

[eskalinda9@gmail.com](mailto:eskalinda9@gmail.com)

Puskesmas Enok - Tembilahan

**ABSTRACT**

*This study aims to describe the quality of health services in Enok Tembilahan Health Center. This research is a type of quantitative descriptive research, with dimensions of service quality according to Parasuraman, Zeithaml and Berry consisting of Tangibles (direct evidence), Reliability, Responsiveness (responsiveness), Assurance (assurance) and Empathy. The results of studies that have been conducted on service quality at Enok Tembilahan Health Center in health services, from the five dimensions namely Tangibles (direct evidence), Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy, the quality of service is good.*

**Keywords:** *service quality, reliability, responsiveness, assurance, empathy*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Enok Tembilahan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, dengan dimensi variabel kualitas pelayanan Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang terdiri dari *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy*. Hasil penelitian yang telah dilakukan tentang kauliatas pelayanan pada Puskesmas Enok Tembilahan dalam pelayanan kesehatan, dari kelima dimensi yakni *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy*, kualitas pelayanannya bekategori baik.

Kata kunci: kualitas pelayanan, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hal yang paling penting bagi kehidupan manusia, baik itu laki-laki, perempuan, balita, anak, remaja sampai manula, miskin ataupun kaya tentu amat berharap senantiasa dikaruniai hal yang bernama "Sehat". Sayangnya tidak semua orang yang sehat menyadari betapa besar karunia Allah yang sudah diberikan kepadanya sehingga mereka tidak menjaga diri dengan membiarkan diri melakukan hal-hal yang bisa merusak kesehatan, seperti merokok, mengkonsumsi hal-hal yang mengandung bahan-bahan berbahaya bagi kesehatan, narkoba dan lain sebagainya. Jika kesehatan sudah terganggu baru orang menyadari betapa mahal kesehatan itu, karena harus ditebus dengan pemeriksaan yang terkadang remit dan berulang-ulang, biaya dokter dan harga obat yang mahal, belum lagi harus berpantang makanan dan masih banyak lagi hal-hal yang harus ditempuh untuk memperoleh kesehatan itu kembali. Oleh karena itu diperlukan sebuah lembaga jasa layanan kesehatan yang diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan secara prima dan memadai.

Indragiri Hilir merupakan salah satu Kabupaten yang berada di wilayah Propinsi Riau telah menetapkan dua prioritas utama pembangunan daerah, yaitu pendidikan dan kesehatan. Menjadikan dua bidang tersebut sebagai prioritas utama pembangunan mempunyai makna bahwa pembangunan di Indragiri Hilir pada peningkatan kualitas sumber daya manusia untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera. Keseriusan pemerintah Indragiri Hilir dalam membangun bidang kesehatan dibuktikan dengan besarnya anggaran bidang kesehatan, pada tahun APBD tahun 2017 Indragiri Hilir mengalokasikan dana pembangunan kesehatan sebesar kurang lebih Rp 5 miliar, anggaran ini mencapai angka sekitar 15 %, dari total belanja pembangunan di Indragiri Hilir di luar

gaji. Besaran anggaran tersebut diarahkan pada pemberian layanan kesehatan kepada masyarakat, berupa pembangunan sarana prasarana kesehatan serta biaya pelayanan kesehatan dasar.

Pembangunan Bidang kesehatan di Indragiri Hilir ternyata mampu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat serta meningkatnya angka harapan hidup. Pada tahun 2016 tercatat angka harapan hidup masyarakat Indragiri Hilir berada pada angka 51 tahun, ini menunjukkan pembangunan bidang kesehatan telah mampu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Peningkatan pembangunan dan pelayanan kesehatan tersebut di atas, didukung oleh berbagai sarana dan fasilitas kesehatan di Indragiri Hilir saat ini baik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah maupun pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh masyarakat. Fasilitas kesehatan di Indragiri Hilir terdiri dari Rumah Sakit, Rumah Bersalin, Puskesmas, Puskesmas Pembantu, Klinik Kesehatan, Posyandu, dan Apotik. Fasilitas kesehatan yang mempunyai skala pelayanan besar yang dimiliki oleh Pemerintah Indragiri Hilir adalah Rumah Sakit Daerah (RSUD) Indragiri Hilir, Puskesmas dan Puskesmas Pembantu, beberapa Puskesmas yang ada di Kecamatan Enok terdapat beberapa Puskesmas memberikan pelayanan rawat inap.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan layanan kesehatan akibat meningkatnya kesadaran kesehatan masyarakat Indragiri Hilir, maka fasilitas Posyandu yang ketika masa reformasi peran dan fungsinya menurun dilakukan revitalisasi. Selain hal itu maka di Kabupaten Indragiri Hilir telah digariskan kebijakan program desa siaga, yang bertujuan mendekatkan pemberian layanan kesehatan sampai di tingkat paling bawah.

Salah satu fasilitas layanan kesehatan di Kabupaten Indragiri Hilir

yang semakin hari semakin meningkat kuantitas pelayanannya adalah Puskesmas. Kabupaten Indragiri Hilir terdiri dari 22 kecamatan dan memiliki 22 Puskesmas (Indragiri Hilir Dalam Angka, 2014) yang tersebar di seluruh kecamatan, untuk meningkatkan pelayanan kesehatan maka setiap Puskesmas memiliki dan membawahi Puskesmas Pembantu yang berlokasi di desa-desa sekitar Puskesmas.

Kebijakan pelayanan kesehatan dasar yang ditempuh Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir menetapkan layanan kesehatan dasar gratis di semua pelayanan kesehatan Puskesmas dan Puskesmas Pembantu di seluruh wilayah Kabupaten Indragiri Hilir, sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Bupati tahun 2007 dan kemudian diatur dengan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 5 Tahun 2009. Selain program tersebut, maka untuk pelayanan kesehatan keluarga miskin dan tidak tercover dalam program Jamkesmas diambil kebijakan dengan program daerah "jamkesda", pemegang kartu jamkesda memperoleh layanan kesehatan gratis termasuk untuk rawat inap di Puskesmas dan layanan kesehatan pemerintah kabupaten Indragiri Hilir lainnya. Kebijakan ini berakibat pada meningkatnya jumlah kunjungan masyarakat ke Puskesmas.

Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan bagi masyarakat diharuskan mempunyai sarana dan prasarana yang memadai serta mempunyai tenaga medis yang representatif dan handal, sehingga masyarakat sebagai pengguna jasa layanan merasa puas dan nyaman. Puskesmas Enok yang merupakan salah satu bagian dari pusat pelayanan kesehatan di Kabupaten Indragiri Hilir, tentunya harus memberikan layanan kesehatan yang baik guna mendukung tercapainya tujuan pembangunan bidang kesehatan. Salah satu tolak ukur keberhasilan layanan adalah kepuasan penerima layanan kesehatan (masyarakat) di Puskesmas yang digambarkan dengan Indek Kepuasan Masyarakat, hal ini diperlukan untuk

memperoleh gambaran kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy*. Hasil penelitian yang telah dilakukan tentang kualitas pelayanan pada Puskesmas Enok Tembilihan dalam pelayanan kesehatan, dari kelima dimensi yakni *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy*.

Beberapa penelitian yang terkait dengan penelitian ini telah dilakukan oleh sejumlah peneliti terdahulu. Antara lain penelitian Diah Darmawati (2006) yang berjudul "Dampak service performance dan kepuasan sebagai moderating variabel terhadap loyalitas pelanggan" survey pada pelanggan Jasa Titipan Kilat (TIKI) cabang Surabaya. Penelitian ini menggunakan alat analisis Moderator Regression Analisis (RAN). Hasil penelitian menunjukkan *service performance* memiliki pengaruh langsung yang kuat terhadap loyalitas pelanggan dan *service performance* yang baik tidak selalu menghasilkan kepuasan pelanggan sebagai variabel moderator, bukan sebagai intervensif adalah tepat karena telah terbukti bahwa kepuasan pelanggan mampu memoderasi pengaruh *service performance* terhadap loyalitas pelanggan.

Kemudian penelitian M. Erma Widiana (2004) yang berjudul 'Faktor-faktor pemasaran relasional dalam membentuk loyalitas pelanggan pada bisnis asuransi'. Hasil penelitian menunjukkan manfaat relasional dan kepercayaan terbukti berpengaruh terhadap komitmen relasional. Kepuasan dan komunikasi terbukti berpengaruh dalam membentuk kepercayaan nasabah. Kepuasan, kepercayaan, dan komitmen relasional terbukti berpengaruh terhadap loyalitas. Dilihat dari pengaruh total diketahui kepercayaan memiliki pengaruh terbesar dalam membentuk loyalitas, yang menunjukkan bahwa faktor kepercayaan

sangat penting dalam membangun *relationship* dalam bisnis pengiriman.

## **TINJAUAN TEORETIS**

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Dewasa ini konsep kualitas telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan suatu lembaga/istansi. Kualitas menjadi pedoman utama dalam pengembangan dan keberhasilan implementasi program-program manajerial dan kerekayasaan untuk mewujudkan tujuan-tujuannya. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh pengguna jasa pelayanan (masyarakat), termasuk tingkat kesulitan/kemudahan mengenali karakteristik pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik (Zauhar, 1994).

Terdapat berbagai definisi tentang kualitas, namun ada beberapa definisi umum yang diberikan oleh beberapa pakar kualitas. Dikemukakan oleh Goetsch dan David dalam Mauludin (2001) mendefinisikan kualitas yang lebih luas yaitu kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dikemukakan pula oleh Juran dan Wijono dalam Mauludin (2001) bahwa kualitas adalah perwujudan atau gambaran-gambaran hasil yang mempertemukan kebutuhan-kebutuhan dari pelanggan dalam memberikan kepuasan.

Beberapa pakar seperti Pollit dan Bouckaert (2000), Ryan (2000), Barnes dan Gill (2000), Sims (2001) dan Bok (2001) menilai bahwa rendahnya kinerja pemerintah telah menyebabkan munculnya rasa tidak percaya (*distrust*) masyarakat kepada pemerintah. Padahal masyarakat mengharapkan agar pemerintah dan birokrasi dapat memberikan solusi untuk penyediaan pelayanan publik, tetapi sayangnya, rasa tidak percaya kepada insitansi dan politisi kian meningkat.

Untuk konteks Indonesia, Pusat Studi Kependudukan UGM (2002) menilai bahwa buruknya pelayanan kepada publik

yang selama ini terjadi ditandai oleh beberapa hal seperti: 1) ketidakpuasan masyarakat pada umumnya terkait dengan waktu, biaya, dan cara pelayanan; 2) masih terdapatnya diskriminasi pelayanan, yang pada umumnya didasarkan pada diskriminasi atas hubungan pertemanan, afiliasi politik, etnis dan bahkan agama; 3) hal-hal seperti rantai birokrasi, suap, dan pungli menjadi semakin diterima dan dianggap wajar; 4) orientasi pelayanan tidak terhadap pengguna jasa tetapi kepada kepentingan pemerintah dan pejabatnya; 5) budaya yang berkembang bukan budaya pelayanan melainkan budaya kekuasaan; 6) prinsip yang mendasari sistem pelayanan bukan trust melainkan distrust, prosedur yang diterapkan bukan untuk memfasilitasi tetapi untuk mengontrol perilaku; dan 7) kewenangan untuk melayani terdistribusi pada banyak satuan birokrasi. Kondisi seperti yang disebutkan diatas kemudian menjadi alasan kuat untuk segera dicari solusi bagi perbaikan kualitas dan kinerja pelayanan publik.

Arini (2006) mengutip pendapat Crosby bahwa kualitas berarti nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Pendapat ini melihat kualitas semata-mata dari sisi penampilan fisiknya, yakni tidak ada cacatnya dan sesuai persyaratan. Sesuatu yang berkualitas adalah sesuatu yang secara fisik tidak mengandung cacat dan memenuhi persyaratan tertentu. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah derajat kesempurnaan suatu proses dan hasil kegiatan yang menghasilkan barang maupun pelayanan jasa. Barang atau jasa yang berkualitas adalah yang memiliki keistimewaan dan bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Untuk memberikan pelayanan yang baik dibutuhkan kesungguhan yang mengandung unsur kecepatan, keamanan, keramahmatan dan kenyamanan yang terintegrasi sehingga manfaatnya besar. Pelayanan adalah setiap kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya

tidak berwujud dan tidak berakibat pemilikan sesuatu (Kotler, 1985).

Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani (Batara, 2006). Hal ini berarti bahwa dalam proses pelayanan, terdapat pihak yang melayani atau menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan dan pihak yang dilayani yaitu pihak lain yang memerlukan barang dan jasa tersebut.

Dalam manajemen publik responsivitas (*responsiveness*) adalah kemampuan organisasi publik untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Dwiyanto, 1995). Dengan demikian responsivitas (daya tanggap) menyangkut kemampuan organisasi dan aparat pelayanan untuk menyesuaikan dengan tuntutan perubahan kebutuhan masyarakat, bahkan diperlukan adanya gerakan penyadaran hak-hak pengguna jasa pelayanan melalui partisipasinya dalam pembuatan keputusan yang menyangkut konteks dan konten pelayanan itu sendiri.

pendapat Kernaghan (2003), bahwa dalam pelayanan kepada publik ada beberapa kategori nilai yang ingin dicapai. Pertama, nilai-nilai etika yang mencakup integritas, keadilan, akuntabilitas, loyalitas, respek, dan kejujuran. Kedua, nilai-nilai demokrasi yang mencakup aspek penegakan hukum, netralitas, akuntabilitas, loyalitas, keterbukaan, responsivitas, keterwakilan, dan legalitas. Ketiga, nilai-nilai profesional yang mencakup efektivitas, efisiensi, pelayanan, kepemimpinan, inovasi, kualitas, dan kreativitas. Keempat, nilai-nilai humanis, mencakup kepedulian, keadilan, toleransi, kesabaran, dan humanitas.

### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry berhasil mengidentifikasi

sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa, kesepuluh faktor tersebut meliputi :

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).
2. *Responsiveness*, yaitu kemampuan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa kepada pelanggan.
3. *Competente*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
4. *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para pegawai.
6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah dipahami.
7. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.
8. *Security*, aman dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
9. *Understanding/knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangibles*, bukti fisik dari jasa.

Dalam perkembangan selanjutnya, Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Nasution (2004), melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Lima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staff untuk membantu

para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
5. *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Menurut Gasperz dalam Lukman (2002) ada beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan yang sebenarnya jika dijabarkan dalam 10 dimensi, antara lain:

1. Ketepatan waktu pelayanan: berkaitan dengan waktu tunggu dan proses.
2. Akurasi pelayanan: berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Ini terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal yaitu: operator telepon, satpam, pengemudi, staf administrasi, kasir, dan lain-lain.
4. Tanggung jawab : berkaitan dengan penerimaan pesanan, dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
5. Kelengkapan : menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan : berkaitan dengan banyaknya outlet dan banyaknya petugas yang melayani.
7. Variasi model pelayanan : berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola- pola baru dalam pelayanan, features (keistimewaan) dari pelayanan dan lain-lain.
8. Pelayanan pribadi: berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus, dan lain-lain.

9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan: berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lain.
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC dan lain-lain.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, karena penelitian ini bertujuan untuk menemukan, memahami, menjelaskan dan memperoleh gambaran (deskripsi) tentang kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Enok Tembilahan. Jenis penelitian deskriptif dan pendekatan kuantitatif digunakan untuk memperoleh data primer dengan menggunakan kuesioner dan data sekunder berupa gambaran umum lokasi penelitian.

### Teknik Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik deskriptif kuantitatif yaitu mendeskripsikan data kedalam bentuk tabulasi, kemudian hasilnya dinilai dalam bentuk persentase.

$$P = \frac{NS}{NH} \times 100\%$$

Dalam hal ini :

P = Prosentase Kualitas Pelayanan

NS = Nilai Skor

NH = Nilai Harapan

Hasil pendistribusian skor alternatif jawaban kuesioner penelitian kemudian diinterpretasikan berdasarkan hasil prosentase setiap jawaban responden tersebut kemudian ditafsirkan dengan kalimat yang bersifat kualitatif. Kualifikasi kategori pengukuran tingkatan prosentase yang digunakan adalah :

**Tabel 1**  
**Kategori Pengukuran**

Skor	Prosentase Kualitas Pelayanan	Kategori
1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	Tidak baik
1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	Kurang baik
2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	Baik
3,26 - 4,00	81,26 - 100,0	Sangat baik

## HASIL DAN PEMBAHASAN

UPT Puskesmas Enok dibangun pada tahun 1979 dengan luas wilayah 139 x 93 Meter, yang terletak di Jalan Kesehatan No. 08 Enok Keode Poss 29272. UPT Puskesmas Enok mempunyai 7 Pustu dan 1 Polindes yaitu Pustu Rantau Panjang, Pustu Pusaran, Pustu Simpang Tiga, Pustu Teluk Medan, Pustu Sei.Lokan, Pustu Simpang Tiga Daratan, Pustu Pantai Sebrang Makmur dan Polindes Rantau Panjang. Wilayah Puskesmas Enok meliputi empat kelurahan, yaitu: Kelurahan Pusaran, Kelurahan Enok, Kelurahan Teluk Medan, dan Kelurahan Pantai Seberang Makmur. Jumlah Penduduk di wilayah kerja UPT Puskesmas Enok adalah 16,232 Jiwa, dengan jumlah KK 8,820.

Data responden dalam penelitian ini untuk mengetahui latar belakang responden yang dapat dijadikan masukan untuk menjelaskan hasil yang diperoleh dari penelitian. Adapun data responden dalam penelitian ini dibedakan berdasarkan jenis kelamin, usia, jenjang pendidikan, dan pekerjaan. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin diketahui dari 100 orang responden, terdapat 34% adalah laki-laki dan sebesar 66% adalah perempuan. Komposisi responden berdasar usia diketahui bahwa responden yang berusia dibawah 29 tahun sebanyak 12 orang (12%), responden yang berusia antara 30 - 39 tahun sebanyak 40 orang (40%), responden yang berusia antara 40 - 49 tahun terdapat sebanyak 25 orang (25%), responden yang berusia antara 50 tahun keatas sebanyak 23 orang (23%). Dengan demikian pasien rawat jalan

di Puskesmas Enok Tembilahan sebagian besar berusia 30 - 39 tahun.

Kemudian responden berdasarkan jenjang pendidikan diketahui yang berpendidikan SLTA sebanyak 50 orang (50%), berpendidikan DIII atau Sarjana Muda sebanyak 25 orang (25%), berpendidikan Sarjana (S1) sebanyak 21 orang (21%), berpendidikan Pascasarjana sebanyak 4 orang (4%). Dengan demikian pasien rawat jalan di Puskesmas Enok Tembilahan sebagian besar berpendidikan SLTA. Selanjutnya responden berdasarkan pekerjaan diketahui bahwa yang bekerja sebagai PNS sebanyak 25 orang (25%), responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 42 orang (42%), responden yang bekerja sebagai wira swasta sebanyak 18 orang (18%) dan responden yang bekerja lainnya sebanyak 15 orang (15%). Dengan demikian pasien rawat jalan di Puskesmas Enok Tembilahan sebagian besar bekerja sebagai pegawai swasta.

### Analisis Deskripsi

Analisis deskripsi tentang tanggapan responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang disajikan dalam kuesioner sebagai indikator pengukuran variabel penelitian. Hasil pendistribusian skor alternatif jawaban kuesioner penelitian kemudian diinterpretasikan berdasarkan hasil prosentase setiap jawaban responden, kemudian dikualifikasikan dalam kategori pengukuran tingkat prosentase.

### Tangibles (bukti langsung)

Nilai prosentase sebesar 76,38% jika dikaitkan dengan tolok ukur yang digunakan ternyata prosentase nilai indikator *tangibles* (bukti langsung) berada antara 62,51% - 81,25% termasuk dalam **kategori baik**. Berdasarkan hasil jawaban responden tentang *Tangibles* (bukti langsung) di Puskesmas Enok Tembilahan diketahui bahwa kenyamanan ruang tunggu dalam kategori baik dan sebagian besar pasien merasa nyaman. Kebersihan di lingkungan dalam kategori baik. dan sebagian besar pasien menyatakan lingkungan puskesmas bersih. Kondisi sarana prasarana seperti loket, alat panggil dalam kategori baik dan sebagian besar pasien menyatakan kondisi sarana prasarana seperti loket, alat panggil memadai. kondisi sarana tempat parkir dalam kategori baik dan sebagian besar pasien menyatakan kondisi sarana tempat parkir memadai. Kondisi sarana pendukung seperti tempat ibadah (mushollah), toilet dan sebagainya dalam kategori baik dan sebagian besar pasien menyatakan memadai. Penampilan petugas loket dalam memberikan pelayanan dalam kategori baik dan sebagian besar pasien menyatakan menarik. Dengan demikian *tangibles* (bukti langsung) di Puskesmas Enok Tembilahan termasuk dalam kategori baik

### **Reliability (keandalan)**

Nilai prosentase sebesar 71,08% jika dikaitkan dengan tolok ukur yang digunakan ternyata prosentase dimensi variabel *reliability* (keandalan) berada antara 62,51% - 81,25% termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan hasil jawaban responden tentang ketepatan waktu petugas memberikan pelayanan di Puskesmas Enok Tembilahan diketahui dalam kategori baik dan sebagian besar responden menyatakan kadang-kadang tidak tepat. Kecepatan petugas loket dalam memberikan pelayanan dalam kategori baik dan sebagian besar pasien menyatakan cepat dalam memberikan pelayanan. Keterampilan petugas loket dalam memberikan pelayanan dalam

kategori baik dan sebagian besar pasien menyatakan terampil. Dengan demikian *reliability* (keandalan) pelayanan kesehatan di Puskesmas Enok Tembilahan dalam kategori baik.

### **Responsiveness (daya tanggap)**

Nilai prosentase sebesar 71,08% jika dikaitkan dengan tolok ukur yang digunakan ternyata prosentase dimensi variabel *responsiveness* (daya tanggap) berada antara 62,51% - 81,25% termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan hasil jawaban responden tentang *responsiveness* (daya tanggap) pelayanan kesehatan di Puskesmas Enok Tembilahan diketahui bahwa tanggapan petugas loket dalam kategori baik dan sebagian besar pasien menyatakan tanggap. Kecepatan penanganan keluhan pasien dalam kategori baik dan sebagian besar pasien menyatakan cepat dalam penanganan keluhan pasien. Kecepatan penyelesaian masalah dalam kategori baik dan sebagian besar pasien menyatakan cepat dalam penyelesaian masalah. Dengan demikian *responsiveness* (daya tanggap) pelayanan kesehatan di Puskesmas Enok Tembilahan termasuk kategori baik.

### **Assurance (jaminan)**

Nilai prosentase sebesar 77,38% jika dikaitkan dengan tolok ukur yang digunakan ternyata prosentase dimensi variabel *assurance* (jaminan) berada antara 62,51% - 81,25% termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan hasil jawaban responden tentang *assurance* (jaminan) pelayanan kesehatan di Puskesmas Enok Tembilahan diketahui bahwa kemampuan petugas loket dalam memberikan pelayanan dalam kategori baik dan sebagian besar pasien menyatakan mampu. Kesopanan petugas loket dalam memberikan pelayanan termasuk dalam kategori baik dan sebagian besar pasien berpendapat petugas loket sopan dalam memberikan pelayanan. Keramahan petugas loket dalam memberikan pelayanan termasuk dalam kategori baik dan sebagian besar pasien berpendapat petugas loket ramah dalam



memberikan pelayanan. Keamanan obat yang diberikan termasuk dalam kategori baik dan sebagian besar pasien berpendapat obat yang diberikan aman. Dengan demikian *assurance* (jaminan) dalam memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Enok Tembilahan termasuk kategori baik.

### ***Empathy* (empati)**

Nilai prosentase sebesar 82,83% jika dikaitkan dengan tolok ukur yang digunakan ternyata prosentase dimensi *empathy* (empati) berada antara 81,26% - 100% termasuk dalam kategori sangat baik. Berdasarkan hasil jawaban responden tentang *empathy* (empati) pelayanan kesehatan di Puskesmas Enok Tembilahan diketahui bahwa sambutan petugas kepada pasien yang baru datang termasuk kategori baik dan sebagian besar pasien berpendapat sambutan petugas kepada pasien yang baru datang bersikap baik. Komunikasi petugas dengan pasien yang baru datang termasuk kategori baik dan sebagian besar pasien berpendapat komunikasi petugas baik kepada pasien yang baru datang. Penjelasan petugas tentang informasi yang dibutuhkan pasien yang baru datang dalam kategori baik dan sebagian besar pasien berpendapat petugas jelas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pasien yang baru datang. Dengan demikian *empathy* (empati) dalam memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Enok Tembilahan termasuk kategori baik.

### **Pembahasan**

#### ***Tangibles* (bukti langsung)**

Dalam hal ini *tangibles* (bukti langsung) adalah fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, sarana komunikasi, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai dalam kelancaran proses pelayanan. *Tangibles* (bukti langsung) diukur dengan kenyamanan ruang tunggu, kebersihan di lingkungan kantor, kondisi sarana prasarana seperti loket dan alat panggil, kondisi sarana tempat parkir, kondisi

sarana pendukung seperti tempat ibadah (musholah), toilet dan sebagainya, penampilan petugas loket dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan rasio skor nilai dari jawaban responden dengan nilai yang diharapkan sebesar 76,38%. Jika dikaitkan dengan tolok ukur yang digunakan ternyata *tangibles* (bukti langsung) di Puskesmas Enok Tembilahan termasuk kategori baik.

*Tangibles* (bukti langsung) di Puskesmas Enok Tembilahan sesuai pendapat Barata (2004) mengenai fasilitas-fasilitas layanan (*service facilities*), menyediakan berbagai fasilitas penunjang yang diperlukan untuk melakukan tindakan pelayanan sehingga dapat mewujudkan pelayanan yang maksimal.

Demikian juga sarana pendukung seperti tempat parkir, ruang khusus, toilet sangat membantu pasien untuk melakukan sebagian dari aktivitasnya yang biasanya dikerjakan atau dilakukan di rumah seperti buang air kecil atau buang air besar, beribadah. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

#### ***Reliability* (keandalan)**

Keandalan dalam memberikan pelayanan adalah merupakan harapan publik, mengingat di masa sekarang banyaknya kesibukan-kesibukan yang dialami sekelompok orang, maka keandalan yang didalamnya termasuk ketepatan dan kecepatan dalam pemberian pelayanan merupakan penilaian kualitas yang diprioritaskan.

Dalam hal ini *reliability* (keandalan) diukur dengan ketepatan waktu pelayanan, kecepatan petugas loket dalam memberikan pelayanan dan keterampilan petugas loket dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan rasio skor nilai dari jawaban responden dengan nilai yang

diharapkan sebesar 71,08%. Jika dikaitkan dengan tolok ukur yang digunakan ternyata *reliability* (keandalan) di Puskesmas Enok Tembilahan termasuk kategori baik.

Dari pengamatan dan hasil dilapangan adanya kesesuaian dengan teori Moenir (2002) pelayanan secara umum yang didambakan adalah kemudahan dalam kepengurusan, kepentingan pelayanan yang mudah dipahami dan dilaksanakan. Dengan demikian ketepatan waktu petugas memberikan pelayanan dari waktu yang telah ditentukan, kecepatan petugas loket dalam memberikan pelayanan dan keterampilan petugas loket dalam memberikan pelayanan, sesuai dengan yang diamanatkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

### **Responsiveness (daya tanggap)**

Dalam kaitannya dengan daya tanggap terdapat beberapa hal di dalamnya, diantaranya adalah kemauan baik dari pemberi pelayanan yaitu petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas Enok Temblahan. Dalam hal ini *responsiveness* (daya tanggap) diukur dari tanggapan petugas loket, kecepatan penanganan keluhan pasien dan kecepatan penyelesaian masalah. Berdasarkan rasio skor nilai dari jawaban responden dengan nilai yang diharapkan sebesar 71,08%. Jika dikaitkan dengan tolok ukur yang digunakan ternyata *responsiveness* (daya tanggap) di Puskesmas Enok Tembilahan termasuk kategori baik.

Dari hasil penelitian, bahwa respon atau daya tanggap petugas dalam memberi pelayanan kepada pasien ditanggapi dengan baik. Oleh karena itu masyarakat merasa bahwa keluhan yang disampaikan didengarkan dan direspon oleh petugas Puskesmas Enok Tembilahan. Sesuai pendapat Moenir (2002) sasaran pelayanan adalah kepuasan dalam arti sejauh mana petugas di bidang pelayanan

melaksanakan tugasnya untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dengan penuh ikhlas dan tanggung jawab.

Daya tanggap merupakan hal yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kualitas. Kualitas pelayanan bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasan. Feigenbaum dalam Nasution (2005) mengemukakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen sesuai dengan apa yang diharapkan.

### **Assurance (jaminan)**

Jaminan ini akan dapat menambah kepercayaan masyarakat pengguna jasa dan keyakinan mereka atas petugas pemberi pelayanan. Untuk rnewujudkannya dibutuhkan kemampuan, pengetahuan, keterampilan dan sopan santun.

*Assurance* (jaminan) diukur dengan kemampuan petugas loket dalam memberikan pelayanan, kesopanan petugas loket dalam meberikan pelayanan, keramahan petugas loket dalam memberikan pelayanan dan keamanan barang yang dikirim sampai tujuan. Berdasarkan rasio skor nilai dari jawaban responden dengan nilai yang diharapkan sebesar 77,38%. Jika dikaitkan dengan tolok ukur yang digunakan ternyata *assurance* (jaminan) di Puskesmas Tembilahan termasuk kategori baik.

*Assurance* (jaminan) di Puskesmas Enok Tembilahan sudah tergolong disiplin, sopan dan ramah terhadap semua pasien khususnya pasien rawat jalan. Hal ini sudah sesuai dengan teori menurut Barata (2004) berkomunikasi berjalan lebih komunikatif, komunikator harus mampu menempatkan diri sebagai pengirim pesan yang baik

dengan segala ide dan gayanya dalam berkomunikasi verbal maupun non verbal. Dalam memberikan pelayanan dibutuhkan komunikasi yang baik, seperti tingkat kesopanan dan keramahan kepada pasien. Pelayanan kesehatan di Puskesmas Enok Tembilahan telah memberikan pelayanan yang sopan dan ramah kepada masyarakat.

Kaitannya dengan pemberi pelayanan yang harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberi pelayanan dengan ikhlas. Hal ini yang harus diperhatikan setiap instansi, kantor dalam memberikan pelayanan. Dalam faktor ini dilihat dari para petugas yang memberi layanan bersikap sopan, ramah dan ikhlas terhadap pasien.

Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat, sehingga terwujud pelayanan prima (*Excelent Service*).

Kaitannya dengan pelayanan prima menurut Barata (2004) adalah upaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan optimal kepada pelanggan atau konsumen dengan cara memberikan atau memfasilitasi kemudahan dan pemenuhan kebutuhan, serta mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan. Keberhasilan pelayanan prima tergantung kepada penyelarasan dalam kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab.

### **Empathy (empati)**

Empati merupakan kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Empati diukur dengan sambutan petugas kepada pasien yang baru datang, komunikasi petugas dengan pasien yang baru datang dan penjelasan petugas tentang informasi yang dibutuhkan pasien yang baru datang. Berdasarkan rasio skor nilai dari jawaban responden dengan nilai yang diharapkan sebesar 82,83%. Jika dikaitkan dengan tolok

ukur yang digunakan ternyata empathy di Puskesmas Enok Tembilahan termasuk kategori baik.

Kepedulian petugas di Puskesmas Enok Tembilahan dalam kategori baik, karena pada saat masyarakat datang mereka langsung menanyakan hal-hal yang bisa mereka bantu terhadap proses pelayanan dan menginformasikan dengan jelas. Hal ini sesuai dengan Parasuraman bahwa *empathy*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Jadi empaty dalam memberikan pelayanan adalah menunjukkan adanya perhatian atau kepedulian terhadap pengguna jasa secara individual. Komponen empati ini dapat dilihat dari kemudahan dalam mendapatkan informasi, kepedulian terhadap masalah yang dihadapi publik, perlakuan yang sama dan adil terhadap semua pihak yang membutuhkan layanan tanpa membedakan satu dengan lainnya.

### **SIMPULAN**

*Tangibles* (bukti langsung). Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Enok Tembilahan sudah melengkapi berbagai fasilitas fisik seperti ruang tunggu dalam kategori baik dan pasien merasa nyaman. Kebersihan di lingkungan Puskesmas dalam kategori baik dan bersih. Sarana prasarana seperti loket, alat panggil dalam kondisi baik dan memadai. Sarana tempat parkir dalam kondisi baik dan memadai. Sarana pendukung seperti tempat ibadah (*musholah*), toilet dan sebagainya dalam kondisi baik dan memadai. Penampilan petugas loket dalam memberikan pelayanan dalam kategori baik dan menarik. Dengan demikian *tangibles* (bukti langsung) di Puskesmas Enok Tembilahan dalam kategori baik.

*Reliability* (keandalan). Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pelayanan diketahui dalam kategori baik dan kadang-kadang terlambat. Kecepatan petugas loket dalam

memberikan pelayanan dalam kategori baik dan cepat dalam memberikan pelayanan. Keterampilan petugas loket dalam memberikan pelayanan dalam kategori baik dan terampil. Dengan demikian *reliability* (keandalan) pelayanan kesehatan di Puskesmas Enok Tembilahan dalam kategori baik.

*Responsiveness* (daya tanggap). Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tanggapan petugas loket dalam kategori baik dan tanggap. Kecepatan penanganan keluhan pelanggan dalam kategori baik dan cepat dalam penanganan keluhan pelanggan. Kecepatan penyelesaian masalah dalam kategori baik dan cepat dalam penyelesaian masalah. Dengan demikian *responsiveness* (daya tanggap) pelayanan kesehatan di Puskesmas Enok Tembilahan termasuk kategori baik.

*Assurance* (jaminan). Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas loket dalam memberikan pelayanan dalam kategori baik dan mampu. Kesopanan petugas loket dalam memberikan pelayanan termasuk dalam kategori baik dan petugas loket sopan dalam memberikan pelayanan. Keramahan petugas loket dalam memberikan pelayanan termasuk dalam kategori baik dan petugas loket ramah dalam memberikan pelayanan. Keamanan obat yang diberikan termasuk dalam kategori baik. Dengan demikian *assurance* (jaminan) dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Enok Tembilahan termasuk kategori baik.

*Empathy*. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sambutan petugas kepada pasien yang baru datang termasuk kategori baik dan sambutan petugas kepada pasien yang baru datang bersikap baik. Komunikasi petugas dengan pasien yang baru datang termasuk kategori baik. Penjelasan petugas tentang informasi yang dibutuhkan pelanggan yang baru datang dalam kategori baik dan petugas jelas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pasien yang baru datang. Dengan

demikian *empathy* (empati) dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Enok Tembilahan termasuk kategori baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2004, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/Menkes/SK/II/2004*. Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat.
- \_\_\_\_\_, 2004, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1091/Menkes/SKIX/2004*. Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Indragiri Hilir, 2005, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004*, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- \_\_\_\_\_, 2009, *Pedoman Penilaian Kinerja Puskesmas*.
- Dwiyanto, Agus. 2001. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Pusat Study Kependudukan & Kebijakan UGM. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Kinerja Birokrasi Publik*. Tesis. UGM. Yogyakarta.
- Lave Lock, Christopher. 1992 *Managing Service: Operation and Human Resources*. Prentice Hall. New Yersey.
- Osborne David; Eacbler, Ted. 1996. *Mewirusahaakan Birokrasi*. Penerjemah Abdul Rasyid. Pustaka Binaman Pressindo. Jakarta.
- Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir, 2009, *Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 5 Tahun 2009*, Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 741 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten / Kota.
- Rosso. JJ dan Ahmad Suhelmi. 2001.

- Penelitian Politik Barat: Kajian Sejarah Perkembangan Pemikiran Negara Masyarakat & Kewirausahaan.* Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Supriono, RA. 2000. *Sistem Pengendalian Manajemen.* BPFE. Yogyakarta.
- Syafi' , Kencana. 1993. *Etika Pemerintahan.* Eresco. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 1992. *Pengantar Ilmu Pemerintahan.* Eresco. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 1994. *Ilmu Pemerintahan.* Mundur Maju. Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa.* Andi Offset. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service.* Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Widodo. Joko. 2001 *Good Governance: Telaah dan Dimensi Akuntabilitas & Kontrol Birokrasi.* Insan Cendekia. Surabaya.