

## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS DEPOK 3 KABUPATEN SLEMAN

### *PUBLIC SERVICE QUALITY AT PUSKESMAS DEPOK 3 SLEMAN REGENCY*

Alfi Nurjanah, Purwanto

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta,  
[alfinurjanah12@gmail.com](mailto:alfinurjanah12@gmail.com), [purwanto@uny.ac.id](mailto:purwanto@uny.ac.id)

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) kualitas pelayanan publik di Puskesmas Depok 3 Kabupaten Sleman, yang mencakup bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan serta empati, dan 2) faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Depok 3 Kabupaten Sleman. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah 1 orang Kepala Bagian Pelayanan Umum sebagai informan kunci, 1 orang petugas pelayanan dan 5 orang masyarakat sebagai informan pendukung. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan empat komponen yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) kualitas pelayanan publik di Puskesmas Depok 3 yaitu (a) Dimensi *tangible* (bukti fisik) kurang berfungsinya alat bantu dalam proses pelayanan, dokumen data pasien yang belum tertata rapi dan kurangnya petugas pelayanan. (b) Dimensi *reliability* (kehandalan) belum ahlinya petugas pelayanan dalam menggunakan alat bantu pelayanan. (c) Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) petugas sudah merespon semua pengguna layanan. (d) Dimensi *assurance* (jaminan) petugas sudah memberikan jaminan tepat waktu, biaya dan legalitas dalam pelayanan. (e) Dimensi *empathy* (empati) ketidakramahan pegawai dalam melayani masyarakat. 2) Faktor penghambat pelaksanaan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Depok 3 Kabupaten Sleman yaitu masalah kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia, dan masih terbatasnya saran dan prasarana.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Puskesmas Depok 3**

#### Abstract

*This research is aim to find out: 1) the quality of public service at Puskesmas Depok 3, Sleman Regency, that include physical proof, reliability, reaction capacity, assurance, and empathy and 2) barrier factor of public service implementation at Puskesmas Depok 3, Sleman Regency. This research is a qualitative descriptive research, that is have a purpose to explain and describe event and phenomenon that occurred in the field and serve data systematically, factually, and accurately about facts and phenomenon that occurred in the field. Data collecting technique is did with observation, interview, and documentation techniques. Research informant in this research is 1 person Chief of Public Service Department, 1 person service officer and 5 persons society as informant supporter. Data analysis in this research use four components consist of data collection, data reduction, data presentation, and conclusion. Data validation is did with triangulation method. The result of this research shows that (1) the quality of public service at Puskesmas Depok 3 that is (a) Tangible dimension (physical proof) that is the public service auxilliary tools can not be funtioned, patient documents have not organized orderly and the less of service officer (b) Reliability dimensions that is have not expert of service officer in using service auxiliary tools. (c) Responsiveness (response) officers have responded to all service users. (d) Assurance dimension (guarantee) of the officer has given a guarantee on time, cost and legality in the service. (e) Empathy dimensions that is the officer that not friendly in using service auxiliary tools. 2) Barrier factors of public service implementation at Puskesmas Depok 3 Sleman Regency are quality and quantity problem of human resources and limited tools and infrastructure.*

**Keywords: Public Service Quality, Puskesmas Depok 3**

## Pendahuluan

Seiring dengan berjalannya waktu, kebutuhan manusia semakin meningkat tidak terkecuali kebutuhan kesehatan. Kesehatan merupakan hal utama yang sangat penting bagi manusia. Manusia yang sehat akan menjalani kehidupan sehari-harinya dengan baik. Sehingga kesadaran hidup sehat merupakan harapan bagi setiap manusia.

Informasi dari Badan Kesehatan Dunia (*World Health Organization*) menetapkan bahwa kesehatan merupakan investasi, hak dan kewajiban setiap manusia. Hal tersebut tertuang dalam Undang-undang Dasar (UUD) tahun 1945, yaitu pasal 28 ayat (3) dan Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan menetapkan bahwa, “setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan”. Maka dari itu, setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya.

Pemerintah selalu berusaha untuk memenuhi hak warga negaranya. Salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang maksimal mampu meningkatkan kesejahteraan sehingga berpengaruh terhadap produktivitas masyarakat. Pemerintah mendirikan lembaga yang menangani masalah kesehatan tingkat pertama, yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) guna mewujudkan pelayanan kesehatan. Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. SPM memiliki nilai yang sangat strategis bagi pemerintah maupun masyarakat. Tujuan SPM adalah untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan jasa, pelayanan barang dan pelayanan usaha yang diberikan pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. SPM merupakan tolok ukur untuk menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan dasar kepada masyarakat. Puskesmas diharapkan mampu melaksanakan fungsinya dengan baik sesuai dengan SPM tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan, hal

itu dapat dilaksanakan dengan berbagai cara, antara lain sikap sopan santun serta ramah karyawan yang berhubungan langsung dengan konsumen dan kemampuannya untuk menyampaikan kepercayaan, pelayanan administrasi yang cepat dan tepat, sarana dan prasarana yang memadai, biaya terjangkau, tepat waktu dan memuaskan. Tinggi rendahnya kualitas pelayanan kesehatan erat hubungannya dengan disiplin kerja dan kemampuan kerja pegawai. Sehingga pemerintah membuat kebijakan mengenai Standar Pelayanan Minimal.

Puskesmas Depok 3 merupakan salah satu puskesmas pemerintah yang berada di kabupaten Sleman, Yogyakarta. Puskesmas Depok 3 telah memperoleh *International Organization for Standardization (ISO) 9001*, sehingga dapat dikatakan bahwa Puskesmas Depok 3 telah mendapatkan akreditasi (pengakuan pihak lain yang independen) yang berarti puskesmas tersebut telah memenuhi persyaratan internasional dalam hal manajemen penjaminan mutu dari produk atau jasa yang dihasilkannya. Sebagai puskesmas yang telah mendapatkan ISO 9001, tentu pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan yang bermutu dan maksimal.

Observasi yang dilakukan pada bulan Februari 2017 diketahui bahwa pelaksanaan standar pelayanan di Puskesmas Depok 3 masih kurang maksimal. Hal ini dibuktikan dengan adanya data-data pasien yang berisi catatan atau dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan dan tindakan kurang tertata rapi. Petugas kebingungan mencari data ketika ada pasien yang mau mendaftar, sehingga pelayanan yang diberikan petugas pendaftaran relatif lama.

Banyaknya pasien tetapi jumlah dokter yang melayani kurang menyebabkan pekerjaan dokter tidak selesai pada waktunya kemudian pasien harus menunggu lama. Fasilitas yang tersedia di Puskesmas Depok 3 sudah sesuai dengan standar operasional pada umumnya, baik itu di bidang kesehatan maupun dibidang lain sebagai sarana pendukung operasional di puskesmas tersebut, tetapi berdasarkan pengamatan

fasilitas dan sarana pendukung di Puskesmas tersebut belum bisa dioperasikan sesuai dengan fungsinya, seperti halnya monitor (*touch screen*) yang seharusnya dapat digunakan untuk nomor antrian tapi tidak berfungsi karena pasien tidak memahami fungsi monitor tersebut.

Permasalahan lain yang ditemui yaitu tidak adanya petugas pelayanan di bagian informasi yang menyebabkan masyarakat bingung ketika ada yang mau ditanyakan atau membutuhkan informasi. Khususnya masyarakat yang baru pertama kali datang di Puskesmas Depok 3 Kabupaten Sleman.

Kegiatan pelayanan tidak bisa dilihat dengan kasat mata, akan tetapi melibatkan kegiatan-kegiatan manusia dan menggunakan peralatan. Hal ini sejalan dengan pendapat Ratminto dan Winarsih (2006, p.2) yang menyatakan bahwa “pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Sedangkan menurut Boediono (2003, p.60) “pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”.

Kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus pada kepuasan pelanggan. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Pelayanan dikatakan berkualitas bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Menurut Hardiyansyah (2011, p.35) mengemukakan bahwa “kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan”. Selanjutnya menurut Ibrahim (2008, p.22) “kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut”.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada

kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Menurut Hardiyansyah (2011, p.46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (katanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Kesehatan masyarakat mempunyai peran penting dalam rangka meningkatkan derajat hidup bangsa. Menurut Satrianegara (2014, p.72) “puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok”.

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggali fakta mengenai kualitas pelayanan publik di Puskesmas Depok 3 Kabupaten Sleman.

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Depok 3 Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta yang beralamat di Komp. Colombo No. 50A, Caturtunggal, Depok, Sleman. Adapun pelaksanaan penelitian pada bulan Desember 2017 sampai dengan Februari 2018.

### Informan Penelitian

Informan penelitian dipilih secara *purposive*, yaitu pemilihan informan secara sengaja yang didasarkan atas kriteria dan pertimbangan tertentu bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian. Subjek penelitian ini terdiri dari informan kunci dan informan pendukung.

Jadi, informan dalam penelitian ini yaitu Kepala Petugas Pelayanan Umum sebagai informan kunci (*key informan*) yang secara langsung melakukan kegiatan di pelayanan umum dan mempunyai

pengetahuan tentang bidang pelayanan umum, sedangkan informan pendukung yaitu petugas pelayanan dan 5 orang masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Puskesmas Depok 3.

### **Teknik Pengumpulan data**

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

### **Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman observasi, pedoman wawancara dan pedoman dokumentasi.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: 1) pengumpulan data; 2) reduksi data; 3) penyajian data, dan 4) penarikan kesimpulan.

### **Teknik Keabsahan Data**

Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi metode.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat diuraikan hasil penelitian sebagai berikut:

#### **1. Deskripsi Tempat Penelitian**

Puskesmas Depok 3 terletak di Jl. Kompleks Colombo Nomor 50A Caturtunggal, Depok, Sleman. Puskesmas Depok 3 memiliki wilayah kerja 1 desa yaitu Caturtunggal yang terdiri dari 20 padukuhan, 297 RT dan 95 RW. Luas wilayah desa Caturtunggal yaitu 889.748 Ha.

#### **Visi**

Menjadikan Puskesmas sebagai sumber inspirasi dan wadah masyarakat untuk mencapai kehidupan yang sehat.

#### **Misi**

Puskesmas Depok 3 mempunyai misi sebagai berikut:

- a) Menjadikan pelayanan medik dasar yang berkualitas.

- b) Memberikan pelayanan kesehatan masyarakat yang lebih mengutamakan pelayanan promotif dan preventif.

- c) Meningkatkan profesionalisme Sumber Daya Manusia sesuai dengan perkembangan zaman.

- d) Meningkatkan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan.

- e) Menjalinkan kerjasama dengan lintas sektoral dan lintas program.

- f) Meningkatkan dan mengoptimalkan sarana dan prasarana.

## **2. Deskripsi Data Penelitian**

### **a. Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Depok 3 Kabupaten Sleman**

Kegiatan pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan masyarakat yang ditujukan dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan pada sektor kesehatan merupakan salah satu bentuk kegiatan nyata untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pengukuran kualitas pelayanan Puskesmas Depok 3 dilakukan dengan menggunakan lima dimensi yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) sebagai lembaga kesehatan milik pemerintah untuk melaksanakan pelayanannya. Selain itu peneliti juga meneliti yang menjadi faktor penghambat pelayanan. Dengan dimensi-dimensi pelayanan tersebut, Puskesmas Depok 3 berusaha memberikan pelayanan melalui langkah-langkah sebagai berikut:

#### **a. Dimensi *tangible* (bukti fisik)**

Dimensi *tangible* ini berhubungan dengan bukti fisik pelayanan yaitu kemudahan dalam proses pelayanan, kemudahan akses dalam permohonan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan, penampilan

petugas, kenyamanan tempat, dan kedisiplinan petugas. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Puskesmas Depok 3 Kabupaten Sleman.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Depok 3 belum memaksimalkan kemudahan bagi para pengguna layanan, terdapat masyarakat yang bingung dalam proses pelayanan, hal ini di benarkan oleh SM yang menyatakan bahwa “Puskesmas Depok 3 belum mempunyai bagian informasi mbak, jadi bingung bagaimana alur pendaftaran pasien”.

(Wawancara pada tanggal 24 Februari 2018).

Kemudahan akses dalam permohonan pelayanan di Puskesmas Depok 3 saat ini terlihat dari 1 komputer untuk nomor antrian yang ada di depan dan satu ruang dengan tempat pelayanan. Ketika pasien tiba seharusnya langsung menuju ke komputer untuk mengambil nomor antrian, tetapi masih ada yang langsung ke tempat pendaftaran tanpa mengambil nomor antrian terlebih dahulu. Seperti yang disampaikan oleh DD yang menyatakan bahwa “ketika pasien datang seharusnya mengambil nomor antrian terlebih dahulu, akan tetapi masih banyak pasien yang belum memahami, pasien langsung menuju ke bagian pendaftaran tanpa mengambil nomor antrian terlebih dahulu”.

(Wawancara pada tanggal 24 Februari 2018).

Penggunaan alat bantu yang ada di Puskesmas Depok 3 saat ini adalah komputer dan dokumen data pasien. Seperti yang disampaikan oleh DD yang mengatakan bahwa “alat bantu yang ada di Puskesmas meliputi

komputer dan dokumen data pasien, akan tetapi tempat penyimpanan dokumen kurang memadai, sehingga untuk mencari data pasien membutuhkan waktu cukup lama”.

(Wawancara pada tanggal 24 Februari 2018).

Penampilan petugas menjadi salah satu indikator yang dinilai dalam kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pemakaian seragam. Kebersihan dan kerapian seragam menjadi hal yang patut untuk diperhatikan. Petugas telah berpenampilan dengan bersih dan rapi serta telah menggunakan seragam sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan Berdasarkan hasil penelitian sesuai dengan pernyataan NV Kepala Petugas Pelayanan Umum mengatakan “penggunaan seragam dalam jam kerja sudah ditetapkan sesuai aturan, namun masih ada saja petugas yang kadang tidak mentaati peraturan, sedangkan untuk pemberian sanksi bagi petugas yang tidak mentaati peraturan akan ditegur dan diberi peringatan”.

(Wawancara pada tanggal 24 Februari 2018).

Petugas dalam melaksanakan tugasnya membutuhkan disiplin kerja agar dalam proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa para pegawai telah disiplin dalam memberikan pelayanan, seperti yang disampaikan oleh FN yang mengatakan bahwa “petugas disini sudah disiplin mbak, saya datang pagi-pagi sudah ada yang melayani”.

(Wawancara pada tanggal 26 Februari 2018).

b. Dimensi *reliability* (kehandalan)

Dimensi kehandalan dalam upaya mengetahui kualitas

pelayanan publik di Puskesmas Depok 3 dapat diukur melalui beberapa indikator yaitu memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Puskesmas Depok 3 memiliki standar pelayanan yang jelas yaitu menggunakan Standard Operasional Prosedur namun ketika proses penelitian, ada masyarakat yang tidak mengetahui apa dan bagaimana prosedur dalam pelayanan. Seperti yang di katakan NH bahwa “saya tidak tahu menahu apa itu SOP mbak, jadi saya hanya menerima pelayanan seadanya saja”.

(Wawancara pada tanggal 26 Februari 2018).

Petugas dalam menggunakan alat bantu sudah bisa, baik itu komputer atau mendata pasien di buku arsip. Seperti yang dikatakan oleh NV yang menyatakan bahwa “kalau untuk alat bantu semua petugas pelayanan sudah bisa mbak”.

(Wawancara pada tanggal 24 Februari 2018).

Keahlian petugas menggunakan alat bantu juga perlu diperhatikan terutama dalam proses pelayanan, hal ini ditujukan apabila ketika pelayanan sedang ramai dengan banyaknya pengguna layanan yang datang petugas yang ahli dalam penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan hanya satu yang ahli dalam menguasai alat bantu tersebut, hal ini sejalan dengan pernyataan yang di ungkapkan oleh DD bahwa “untuk mendata pasien atau mengarsipkan data pasien saya sudah bisa, tetapi untuk mengoperasikan komputer

saya hanya bisa dasar-dasarnya saja, sudah ada bagian masing-masing”.

(Wawancara pada tanggal 24 Februari 2018).

Kecermatan petugas dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Maka dari itu petugas dituntut untuk cermat dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawab agar tercipta pelayanan yang baik dan dapat memberikan rasa puas terhadap pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian NH menyatakan bahwa “kecermatan petugas dalam memberikan layanan sudah cukup baik”.

(Wawancara pada tanggal 26 Februari 2018).

c. Dimensi *responsiveness*  
(daya tanggap)

Kualitas pelayanan publik di Puskesmas Depok 3 dalam dimensi *responsiveness* dapat dilakukan melalui beberapa indikator yaitu merespon pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat, petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Berdasarkan hasil penelitian petugas pelayanan Puskesmas Depok 3 telah merespon pengguna layanan. Seperti yang disampaikan oleh SM yang mengatakan bahwa “petugas di bagian pelayanan sudah cukup merespon dengan baik mbak”.

(Wawancara pada tanggal 24 Februari 2018).

Pelayanan di Puskesmas diharapkan dilakukan dengan cepat. Berdasarkan hasil penelitian DD mengatakan bahwa “kami selalu berusaha untuk melakukan pelayanan dengan cepat, namun semua juga kembali ke banyak tidaknya antrian mengingat petugas pelayanan hanya sedikit dibandingkan dengan antrian”.

(Wawancara pada tanggal 24 Februari 2018).

Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga dapat diselesaikan dengan baik dan kepuasan pengguna layanan dapat tercapai. Seperti yang dikatakan IZ bahwa “petugas pelayanan di Puskesmas sini sudah melakukan pelayanan dengan tepat mbak”.

(Wawancara pada tanggal 26 Februari 2018).

Puskesmas Depok 3 dalam memberikan pelayanan terkadang belum sesuai dengan waktu yang tepat. Seperti yang dikatakan oleh FN bahwa “saya mengantri dari jam 9 pagi namun sampai jam 11.30 belum juga dipanggil”.

(Wawancara pada tanggal 26 Februari 2018).

d. Dimensi *assurance* (jaminan)

Dimensi *assurance* dalam upaya mengetahui pelayanan publik di Puskesmas Depok 3 yaitu melalui indikator petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Petugas Pelayanan di Puskesmas Depok 3 memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan yaitu 10 pasien pertama diberi waktu 20 menit, untuk pasien selanjutnya mengikuti tergantung antrian keberapa.

Biaya pelayanan sudah ditetapkan oleh pihak puskesmas, apakah pasien memiliki kartu BPJS atau tidak. Jika memiliki kartu BPJS maka hanya dipungut biaya Rp.5.500,00, sedangkan untuk pasien umum yang tidak memiliki BPJS akan dikenakan biaya yang sudah ditetapkan yaitu Rp.17.500,00. Seperti yang di

sampaikan FN yang menyatakan bahwa “saya tetap membayar karena saya belum mempunyai kartu BPJS”.

(Wawancara pada tanggal 26 Februari 2018).

Kepastian biaya dalam pelayanan sudah terdapat pada standar pelayanan yang ada di puskesmas. Seperti diungkapkan NV yang menyatakan bahwa “untuk pembayaran ataupun biaya yang harus dikeluarkan ditentukan apakah pasien memiliki kartu BPJS atau tidak, apabila memiliki kartu BPJS maka tidak dipungut biaya, sedangkan pasien yang belum punya kartu BPJS akan dipungut biaya yang sudah ditentukan”.

(Wawancara pada tanggal 24 Februari 2018).

e. Dimensi *Empathy* (empati)

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Depok 3 dalam memberikan pelayanan belum semua petugas memberikan keramahan kepada pengguna layanan. Seperti yang dikatakan oleh IZ bahwa “petugas disini cukup ramah, ada beberapa saja yang terkesan cuek”.

(Wawancara pada tanggal 26 Februari 2018).

Sikap sopan santun juga diperlukan dalam pelayanan. Berdasarkan penelitian, petugas pelayanan di Puskesmas Depok 3 sudah bersikap sopan santun, sesuai dengan pernyataan DN yang mengatakan bahwa “petugas pelayanan disini sudah cukup sopan santun mbak”.

(Wawancara pada tanggal 26 Februari 2018).

Sistem pelayanan yang ada di Puskesmas Depok 3 sudah menggunakan sistem number. bisa berbudaya antri. Seperti yang disampaikan oleh DD bahwa “petugas disini melayani sudah

sangat adil, tidak membedakan suku, agama, ras maupun golongan, akan tetapi memang ada pengecualian untuk beberapa pasien seperti lansia dan penyakit kronis”.

(Wawancara pada tanggal 24 Februari 2018).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa Puskesmas Depok 3 sudah memiliki sikap menghargai setiap pengguna layanan. Seperti yang dikatakan oleh NH bahwa “petugas sudah menghargai saya mbak, buktinya saya bertanya tidak diabaikan dan memberikan penjelasan tentang pelayanan”.

(Wawancara pada tanggal 26 Februari 2018).

Puskesmas Depok 3 dalam memberikan pelayanan telah mendahulukan kepentingan pasien, hal ini senada dengan pernyataan SM yang mengatakan bahwa “petugas sudah mendahulukan kepentingan pasien mbak, jam istirahat pun masih ada petugas yang sibuk melayani”.

(Wawancara pada tanggal 24 Februari 2018).

#### f. Faktor Penghambat Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa faktor penghambat dalam pelayanan yang ada di Puskesmas Depok 3 meliputi aspek-aspek sarana, prasarana, dan sumberdaya manusia. Dari aspek sarana dan prasarana yaitu sarana yang belum di gunakan sesuai fungsinya seperti komputer pengambilan nomor antrian belum berfungsi, selain itu adanya penataan dokumen data pasien yang belum tertata rapi karena sempitnya ruang penyimpanan dokumen data pasien yang hanya berukuran  $4 \times 3 m^2$ . Sumber daya manusia masih belum memenuhi kuantitas dan kualitas standar pelayanan karena

masih terdapat kekosongan pegawai di bagian informasi.

## Pembahasan

### 1. Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Depok 3 Kabupaten Sleman

Penilaian kualitas pelayanan di Puskesmas Depok 3 dilakukan berdasarkan teori dari Zeithaml dkk. Bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

Pada penelitian ini dimensi *tangible* ditentukan oleh indikator yaitu penampilan aparatur, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan, untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Pelayanan yang dilakukan di Puskesmas Depok 3 disebabkan karena adanya beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan, seperti kemudahan dalam proses pelayanan, masih ada masyarakat yang bingung bagaimana alur pendaftaran pelayanan yang ada, adanya alat bantu berupa komputer untuk pengambilan nomor antrian tetapi masih banyak masyarakat yang belum memahami kegunaan komputer tersebut, serta dokumen-dokumen yang berisi data pasien belum tertata rapi. Pada dasarnya kenyataan tersebut tidak sesuai dengan teori yang ada yaitu atribut atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik seperti ketersediaan bagian informasi dan ketersediaan informasi tentang tata cara menggunakan alat bantu untuk pengambilan nomor antrian.

Dimensi *reliability* ini ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan petugas dalam melayani, standar



pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan serta keahlian petugas dalam proses pelayanan. Pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan seperti keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu masih minim, petugas hanya ahli dalam bagiannya atau tugasnya saja sedangkan untuk bagian lain hanya dasar-dasarnya saja. Selain itu, hambatan atau kekurangan yang di temukan di Puskesmas Depok 3 adalah data-data pasien yang belum tertata rapi sehingga menyebabkan lamanya proses pelayanan.

Dimensi *responsiveness* merupakan sikap petugas yang tanggap dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat, cermat dan teliti sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Penilaian kualitas pelayanan publik di Puskesmas Depok 3 pada dimensi ini adalah dengan menggunakan beberapa indikator yaitu merespon setiap pelanggan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, cermat, dan tepat, dan petugas merespon semua keluhan pelanggan. Pelaksanaan indikator yang belum dilaksanakan dengan maksimal yaitu penyelesaian pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan, hal ini dikarenakan masih ada pengguna layanan yang belum puas dan complain terkait ketepatan waktu, keterbatasan SDM baik itu jumlah maupun kualitasnya. Jumlah petugas yang kurang serta minimnya kemampuan petugas pelayanan sangat memengaruhi pelayanan itu sendiri.

Penilaian kualitas pelayanan publik di Puskesmas Depok 3 pada dimensi *assurance* adalah dengan menggunakan beberapa indikator yaitu petugas memberikan jaminan tepat waktu, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, dari indikator penilaian yang ada Puskesmas Depok 3 telah memenuhi

semua indikator. Sebagai pelayanan publik yang ingin mencapai kualitas yang baik dalam proses pelayanan, maka harus sesuai dengan apa yang telah disepakati atau sesuai prosedur pelayanan yang sudah ada. Jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen pihak Puskesmas yang kuat, yang menganjurkan agar setiap petugas memberikan pelayanan secara sungguh-sungguh untuk memuaskan para pengguna layanan. Petugas yang memiliki perilaku kepribadian yang baik dalam memberikan pelayanan tentu akan berbeda dengan petugas yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan dimensi *empathy* penilaian yang digunakan ada beberapa indikator yang telah memenuhi harapan pengguna layanan, diantaranya yaitu petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. Sedangkan indikator yang belum memenuhi keinginan dan harapan pengguna layanan yaitu mendahulukan kepentingan pelanggan, karena ada petugas yang tiba-tiba meninggalkan ruangan tanpa sepengetahuan karyawan lain. Petugas melayani dengan sikap kurang ramah, karena masih ada petugas pelayanan yang belum memberikan sapaan bahkan terkesan cuek saat melayani. Kenyataan tersebut belum sesuai dengan teori yang ada bahwa petugas seharusnya menyapa dengan lembut, berbicara dengan bahasa yang baik dan benar, dengan begitu pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya diperhatikan dan akan muncul rasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

## 2. Kendala dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul

Puskesmas Depok 3 memiliki beberapa permasalahan dalam proses penyelenggaraan publik, antara lain sebagai berikut:

a. Sarana dan Prasarana

Keadaan sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan publik semestinya dipenuhi secara maksimal bagi kepentingan urusan pelayanan agar dapat menciptakan suasana nyaman bagi pengguna layanan. Seperti penggunaan alat bantu yang belum di gunakan sesuai fungsinya dan penyimpanan dokumen yang belum tertata rapi yang menyebabkan petugas kesulitan dalam menemukan dokumen data pasien yang dibutuhkan dan mengganggu kerapian ruang pelayanan.

b. Sumber Daya Manusia

Pemberian pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan petugas pelayanan yang memadai, baik itu kualitas atau kuantitasnya, terdapat kekosongan petugas dibagian informasi, sehingga menyebabkan masyarakat kebingungan bagaimana alur pendaftaran yang ada di Puskesmas Depok 3 khususnya masyarakat yang baru pertama kali datang. Keterbatasan jumlah dan kualitas petugas dibagian pelayanan, dapat menghambat kerja pelayanan kepada masyarakat dikarenakan ada petugas yang merangkap pekerjaan.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik di Puskesmas Depok 3 dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Depok 3

a) Dimensi *Tangible* (bukti fisik)

Kualitas pelayanan publik di Puskesmas Depok 3 dalam dimensi *tangible* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum optimal, hal ini disebabkan oleh kurang berfungsinya alat bantu dalam proses pelayanan, dokumen data pasien yang belum tertata rapi dan kurangnya petugas pelayanan.

b) Dimensi *Reliability* (kehandalan)

Kualitas pelayanan publik di Puskesmas Depok 3 dalam dimensi *reliability* menunjukkan bahwa

kualitas pelayanan belum optimal disebabkan oleh pegawai yang belum memahami alat bantu dalam proses pelayanan.

c) Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan)

Kualitas pelayanan publik di Puskesmas Depok 3 dalam dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan telah merespon semua pengguna layanan. Petugas juga telah memberikan pelayanan dengan tepat, cepat, dan cermat.

d) Dimensi *Assurance* (jaminan)

Kualitas pelayanan publik di Puskesmas Depok 3 dalam dimensi *assurance* menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan telah memberikan jaminan tepat waktu, biaya, legalitas dalam pelayanan.

e) Dimensi *Empathy* (empati)

Kualitas pelayanan publik di Puskesmas Depok 3 dalam dimensi *empathy* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum optimal, hal ini disebabkan oleh ketidakramahan pegawai dalam melayani masyarakat seperti kurangnya sikap empati dari petugas pelayanan yang tidak memberikan senyum dan terkesan cuek ketika melakukan pelayanan. Petugas terkesan kurang peduli ketika memberikan pelayanan, kemudian ada petugas pelayanan yang tiba-tiba meninggalkan ruangan tanpa sepengetahuan petugas lain.

2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Depok 3 yaitu:

a. Sumber Daya Manusia

Pemberian pelayanan yang maksimal sangat dibutuhkan petugas pelayanan yang memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Masih terdapat kekosongan petugas di bagian informasi sehingga *security* harus merangkap tugasnya dibagian keamanan dan informasi, selain itu

kualitas petugas pelayanan juga masih kurang, petugas hanya memahami bagian tugasnya masing-masing, sedangkan tugas pelayanan yang lain hanya dasarnya saja yang difahami. Keterbatasan jumlah dan kualitas petugas dibagian pelayanan dapat menghambat kerja pelayanan kepada masyarakat dikarenakan petugas merangkap pekerjaan.

b) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana di Puskesmas Depok 3 sudah terpenuhi, namun ada beberapa sarana dan prasarana yang belum bisa dioperasikan sesuai dengan fungsinya, seperti komputer untuk pengambilan nomor antrian belum bisa dioperasikan sesuai dengan fungsinya karena pengguna layanan masih bingung bagaimana cara pemakaian komputer tersebut, kemudian penyimpanan dokumen yang belum tertata rapi yang menyebabkan petugas mengalami kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan.

**Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis dapat memberikan saran bahwa Puskesmas Depok 3 sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara memperhatikan standar pelayanan yang baik sebagai berikut:

1. Perlu adanya peningkatan kualitas kinerja petugas operasional dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan kepada pegawai pelayanan yang belum mampu untuk mengoperasikan sistem, serta saling bertukar informasi dengan petugas lain yang lebih terampil.
2. Memberikan informasi pedoman penggunaan nomor antrian berupa tata cara pengambilan nomor antrian.

**Daftar Pustaka**

- Boediono (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Yudhistira.
- Hardiyansyah (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Kosep, Dimensi, Indikator, dan*

*Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Ibrahim, A (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.

Ratminto dan Winarsih, A.S (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Satrianegara, M.F (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

**Profil Singkat**

Saya Alfi Nurjanah, lahir pada tanggal 12 Febuari 1994 di Banyuwangi, Jawa Timur. Saya mahasiswa angkatan 2012 Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta

Bapak Drs. Purwanto, M.M., M.Pd. adalah dosen pembimbing skripsi saya. Beliau lahir pada tanggal 03 April 1957. Jenjang Pendidikan S1 IKIP Yogyakarta lulus pada 1982, pendidikan S2 di IPWI Jakarta tahun 1996 dan S2 di Universitas Negeri Yogyakarta pada tahun 2010.