

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI UPT PUSKESMAS GRIYA ANTAPANI KELURAHAN ANTAPANI TENGAH KECAMATAN ANTAPANI KOTA BANDUNG

Reyhan Fariz Fadilah^{1)*}
Universitas Al Ghifari Bandung, Indonesia¹⁾
*Email: farizreyhan4@gmail.com**

Riwayat Artikel

Diterima: 20 November 2022

Disetujui: 23 Desember 2022

Diterbitkan: 6 Januari 2023

Abstract

The objective This study aims to analyze the quality of public services at UPT Puskesmas Griya Antapani, Bandung City. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through interviews, observation, and documentation. Indicators used to assess the quality of public services include: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The results showed that public services at UPT Puskesmas Griya Antapani are generally good, but there are still several obstacles that need to be improved. These obstacles include the lack of employee awareness about the importance of good service, limited facilities and infrastructure, and an organizational structure that is not optimal. To overcome these obstacles, UPT Puskesmas Griya Antapani has made various efforts such as routine training for employees, procurement and maintenance of facilities and infrastructure, and rearrangement of the organizational structure. The conclusion of this study is that the quality of public services at UPT Puskesmas Griya Antapani has met most of the indicators set, but there needs to be improvement in several aspects to achieve optimal service.

Keywords: Public Service Quality, UPT Puskesmas Griya Antapani, Tangible

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di UPT Puskesmas Griya Antapani, Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Indikator yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik meliputi: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di UPT Puskesmas Griya Antapani secara umum sudah baik, namun masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki. Kendala tersebut meliputi kurangnya kesadaran pegawai mengenai pentingnya pelayanan yang baik, keterbatasan sarana dan prasarana, serta struktur organisasi yang belum optimal. Untuk mengatasi kendala ini, UPT Puskesmas Griya Antapani telah melakukan berbagai upaya seperti pelatihan rutin untuk pegawai, pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana, serta penataan ulang struktur organisasi. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik di UPT Puskesmas Griya Antapani sudah memenuhi sebagian besar indikator yang ditetapkan, namun perlu adanya peningkatan dalam beberapa aspek untuk mencapai pelayanan yang optimal.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, UPT Puskesmas Griya Antapani, Tangible

A. PENDAHULUAN

Pengembangan Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga

negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Undang-undang pelayanan publik (Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan KUALITAS fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumberdaya alam, memperdalam kepercayaan kepada pemerintah dan administrasi publik.

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pembangunan nasional dalam pelaksanaan tidak terlepas dari sumber daya manusia (SDM) dimana manusia adalah motor penggerak dalam pembangunan dan merupakan sasaran dari pembangunan itu sendiri dengan mengelolah sumberdaya yang lain.

Dalam mencapai tujuan nasional seperti yang tercantum dalam dalam pembukaan Undang- Undang Dasar 1945 diseleggarakan 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.

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 :

- 1) memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat;
- 2) mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu
- 3) hidup dalam lingkungan sehat; dan
- 4) memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, 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.

Keberadaan Puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu. Dengan adanya puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau.

Puskesmas berfungsi sebagai :

- 1) Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan .
- 2) Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat.
- 3) Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

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.

Puskesmas Griya Antapani di Kelurahan Antapani Tengah Kecamatan Antapani selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan) dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan.

Namun, dalam aktivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Griya Antapani di Kelurahan Antapani Tengah Kecamatan Antapani 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 Kelurahan Antapani Tengah 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 Griya Antapani Kelurahan Antapani Tengah.

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.

Berdasarkan itu, penelitian terhadap kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Griya Antapani di Kelurahan Antapani Tengah Kecamatan Antapani perlu dilakukan, agar pelayanan yang kurang optimal dapat diperbaiki dan pelayanan dengan nilai mutu terbaik dapat dipertahankan.

Dengan memperhatikan kondisi lapangan serta dukungan informasi yang peneliti dapatkan dari masyarakat Kelurahan Antapani Tengah, maka untuk menyingkapi kenyataan tersebut peneliti tertarik mengangkat permasalahan ini ke dalam penelitian ilmiah. Adapun judul yang diangkat: “Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Griya Antapani di Kelurahan Antapani Tengah”

B. KAJIAN PUSTAKA

Pemberdayaan Zeithaml, Valarie A., A.Parasuraman, dan Leonardo L.Berry dalam Hardiyansyah (2011:46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : Tangible (berwujud), Reability (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurancce (Jaminan), Empaty (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

1. Dimensi Tangible (berwujud), artinya pertampakan fisik, gedung, pegawai atau failitas-fasilitas yang dimiliki pemberi layanan. terdiri atas indikator :
 - 1) Penampilan petugas dalam melayani pelanggan
 - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
 - 3) Kemudahan dalam proses pelayanan.
 - 4) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
 - 5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. Dimensi Reability (Kehandalan), artinya kemampuan menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan, terdiri atas indikator :
 - 1) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
 - 2) Memiliki Standar pelayanan yang jelas.
 - 3) Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.
 - 4) Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.
3. Dimensi Responsiviness (Respon/Ketanggapan), artinya kesediaan memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dengan ikhlas, terdiri atas indikator:
 - 1) Merespon setiap pelanggan.
 - 2) Pelayanan dengan cepat dan tepat.
 - 3) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
 - 4) Respon keluhan pelanggan.
4. Dimensi Assurance (Jaminan), pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan, terdiri atas indikator :
 - 1) Jaminan Tepat waktu pelayanan.
 - 2) Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan.
5. Dimensi Emphaty (Empati), terdiri atas indikator :
 - 1) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.
 - 2) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.
 - 3) Tidak diskriminasi.

4) Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam MENPAN No.63/KEP/M.Pan/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan”, “valid”, dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

- A. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan pelayanan;
- B. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan;
- C. Kejelasan petugas pelayanan, kepastian petugas yang memberikan pelayanan;
- D. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan;
- E. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan tanggung jawab petugas dalam pelayanan;
- F. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan;
- G. Kecepatan pelayanan, yaitu pelayanan diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- H. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelayanan tidak membedakan status yang dilayani;
- I. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas yang harus sopan dan ramah;
- J. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan biaya yang ditetapkan oleh pelayanan;
- K. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- L. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan;
- M. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang memberikan rasa nyaman;
- N. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

C. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode kualitatif, yaitu melalui pendekatan agar mengetahui peristiwa yang dirasakan subjek dari penelitian berupa perbuatan, tindakan, motivasi dan lain-lain. Menggunakan metode kualitatif akan lebih focus analisa tentang fenomena yang diamati dengan cara argumentatif (Lexy J. Meleong: 2007).

Metode penelitian merupakan suatu cara untuk memperoleh pemecahan terhadap berbagai masalah penelitian. Permasalahan yang dikaji oleh peneliti merupakan masalah yang bersifat sosial dan dinamis. Oleh karena itu, peneliti memilih menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data hasil penelitian tersebut. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu proses pemecahan masalah yang diselidiki, dengan menggambarkan atau 25 melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang, berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. (HS, Kristian 2021)

Metode kualitatif akan menghasilkan data deskriptif. Studi deskriptif berbentuk kata-kata, gambar, melainkan tidak dalam bentuk angka yang dihasilkan oleh penerapan metode deskriptif.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Potensi Untuk mengetahui kualitas pelayanan public di Puskesmas Griya Antapani saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi Kualitas Pelayanan Publik yang dikemukakan oleh Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, dan Leonardo L. Berry, yaitu Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati). Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor penghambat kualitas pelayanan public dan upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut. Pembahasan Lima dimensi Kualitas Pelayanan Publik dari Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, dan Leonardo L. Berry, adalah sebagai berikut:

Tangible (Berwujud/Bukti Fisik)

Dimensi tangible ini berhubungan dengan bukti fisik dalam proses pelayanan seperti penampilan petugas/aparatur, kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Puskesmas Griya Antapani menunjukkan bahwa penampilan petugas sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Penampilan petugas yang rapih dan bersih merupakan hal yang harus diperhatikan. Hal ini sejalan dengan pernyataan Ibu Devi selaku Kasubag TU yang mengatakan bahwa "Penggunaan seragam dalam jam kerja sudah ditetapkan sesuai aturan. Tetapi yang paling penting seluruh pegawai harus tetap memperhatikan kebersihan, kerapian dalam melakukan pelayanan kepada pengguna layanan."

Pelayanan publik di Puskesmas Griya Antapani sudah menerapkan dimensi Tangible beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses dalam pelayanan kesehatan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Reliability (Kehandalan)

Dimensi kehandalan merupakan kemampuan unit pelayanan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi ini juga merupakan kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Setiap petugas diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan pelayanan yang memuaskan.

Pada penelitian ini, dimensi reliability (kehandalan) ditentukan oleh 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 secara maksimal seperti keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan. Semua petugas pelayanan dapat mengoperasikan alat bantu pelayanan, tetapi tidak semua petugas pelayanan ahli dalam mengatasi kendala-kendala alat bantu pelayanan seperti terjadinya gangguan sistem, eror dan lain sebagainya. Hanya ada satu orang yang ahli dalam mengatasi masalah alat bantu pelayanan, sehingga apabila petugas yang ahli dalam melakukan pelayanan berhalangan hadir maka proses pelayanan akan terhambat.

Permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai, karena SOP tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan

apabila tidak diimbangi dengan kehandalan atau kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat.

Responsiviness (Daya Tanggap)

Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap), dalam hal ini aspek daya tanggap yang harus diberikan suatu organisasi birokrasi adalah melayani pengguna layanan dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan dari pengguna layanan serta memberikan pelayanan yang maksimal di Puskesmas Griya Antapani. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang tidak baik dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

Pelayanan publik di Puskesmas Griya Antapani sudah menerapkan dimensi Responsiveness beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan.

Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

Assurance (Jaminan)

Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Pelayanan publik di Puskesmas Griya Antapani sudah menerapkan dimensi Assurance beserta indikatornya. Namun ada indikator yang belum berjalan baik yaitu mengenai jaminan waktu, terkadang dalam proses pelayanan terhambat membuat pengguna layanan menunggu.

Itu dapat diakibatkan oleh persyaratan pelayanan belum terpenuhi dan juga gangguan sistem. Pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan kepada penyedia layanan.

Empathy (Empati)

Dimensi Emphaty meliputi komunikasi, kemudahan dalam melakukan hubungan, dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang diberikan individu terhadap pengguna layanan.

Pelayanan Publik di Puskesmas Griya Antapani sudah menerapkan dimensi empathy beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan.

Pelayanan akan berjalan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki rasa empati dalam menyelesaikan atau mengurus serta memiliki

komitmen yang sama terhadap pelayanan. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

E. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan analisa data yang dilakukan peneliti mengenai Analisis kualitas pelayanan publik di Puskesmas Griya Antapani Kota Bandung berdasarkan indikator yang digunakan sebagai berikut: Berdasarkan beberapa uraian bab sebelumnya bahwa Puskesmas Griya Antapani Kota Bandung dalam analisis kualitas pelayanan publik di Puskesmas Griya Antapani sesuai indikator yaitu: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty sudah dikatakan baik. Namun belum semua dari kelima indikator tingkat kualitas pelayanannya baik. Berikut ini akan peneliti uraikan kesimpulan analisis kualitas pelayanan publik di Puskesmas Griya Antapani Kota Bandung dalam menangani kebutuhan dan keluhan masyarakat. Faktor penghambat yang terdapat dalam Analisis kualitas pelayanan publik di Puskesmas Griya Antapani Kota Bandung yaitu: faktor kesadaran pegawai Puskesmas tentang pelayanan, faktor kelengkapan sarana dan prasarana, faktor struktur organisasi dan pembagian tugas yang jelas.

Upaya Mengatasi Hambatan Pelayanan di Puskesmas Griya Antapani, untuk meningkatkan kesadaran pegawai tentang pelayanan, diadakan pelatihan rutin dan seminar tentang etika pelayanan. Penghargaan dan insentif diberikan kepada pegawai yang menunjukkan kinerja baik, serta dilakukan evaluasi berkala dan pengumpulan feedback dari pasien. Dalam hal kelengkapan sarana dan prasarana, dilakukan pengadaan dan pemeliharaan rutin peralatan medis. Pengembangan dan perluasan fasilitas direncanakan untuk mengatasi daya tampung yang minim. Integrasi teknologi informasi, seperti sistem antrian digital dan rekam medis elektronik, juga diterapkan untuk mempercepat proses administrasi dan pelayanan. Untuk struktur organisasi dan pembagian tugas, dilakukan penataan ulang untuk memastikan efisiensi. Setiap posisi memiliki deskripsi pekerjaan yang jelas, dan tugas didelegasikan secara efektif. Rapat koordinasi rutin diadakan, dan dilakukan rekrutmen tenaga tambahan serta melibatkan tenaga sukarela untuk mengurangi beban kerja.

REFERENSI

- Henry, Nicholas. 1995. Administrasi Negara dan Masalah-masalah Publik. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Moenir, H.AS. 2016. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, cet.12. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy. J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Rosda.
- Nasution, MN. 2005. Manajemen Pelayanan Terpadu edisi kedua. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nawawi, Ismail. 2009. Perilaku Administrasi Kajian, Teori, dan Praktik. Surabaya:

- ITSPers. Siagian, Sondang P. (2017) Pengantar Ilmu Administrasi Negara, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2009. Metode penelitian Administrasi, Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono, 2014, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, Bandung: Alfabeta
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. Ilmu Administrasi Publik. Jakarta, Rineka Cipta Tahir, Arifin.
2015. Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Bandung: Alfabeta.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan
- Mujaddid Khoirunnas, Endang Larasti S, Hardi Warsono. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan di Puskesmas Batang I Kabupaten Batang. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Siti Hulfiyah. 2012. Analisis Pelayanan Publik Pada Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.