

## **KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN OLEH PUSKESMAS DI KECAMATAN PARIGI KABUPATEN PANGANDARAN**

**BELLA BELLINA**

### **ABSTRAK**

*Penelitian ini dilatarbelakangi masih kurangnya integritas yang dimiliki petugas Puskesmas Parigi dalam melaksanakan pekerjaan, masih kurangnya rasa tanggung jawab dan sering melakukan diskriminatif terhadap pasien dan masih kurangnya petugas dalam memperhatikan fungsi sosial, moral, dan etika profesi. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan oleh Puskesmas Parigi Kabupaten Pangandaran? 2) Hambatan-hambatan apa yang dihadapi dalam pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan oleh Puskesmas Parigi Kabupaten Pangandaran? 3) Bagaimana upaya-upaya yang dilakukan guna mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan oleh Puskesmas Parigi Kabupaten Pangandaran?.*

*Pendekatan penelitian menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Adapun desain penelitian yang penulis gunakan adalah desain penelitian deskriptif analisis. Sumber data primer yaitu ada 23 orang yang diwawancarai. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan, studi lapangan (observasi, dan wawancara). Teknis analisa data dalam penelitian ini yaitu yaitu reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan atau verifikasi.*

*Berdasarkan hasil penelitian bahwa 1) kualitas pelayanan oleh Puskesmas di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran pada umumnya telah dilaksanakan dengan cukup baik. Hasil observasi menunjukkan bahwa selama ini dalam pelaksanaan pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan oleh Puskesmas Parigi Kabupaten Pangandaran telah dilaksanakan dengan cukup baik, namun masih terdapat beberapa indikator yang pelaksanaannya belum sesuai dengan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Moenir (2001:204-205). 2) Hambatan-hambatan yang dihadapi meliputi rendahnya sumber daya dan jumlah petugas yang kurang memadai, jarang mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan, rendahnya semangat dan motivasi, kurangnya kerjasama, rendahnya sikap dan disiplin, kurang melakukan pendekatan melalui komunikasi, terbatasnya anggaran, dan 3) Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut yaitu meningkatkan kualitas sumber daya manusia, mengikutsertakan petugas dalam kegiatan pendidikan, pelatihan, seminar dan workshop, memberikan petunjuk, pengarahan dan bimbingan, memberikan bimbingan konseling, melakukan pendekatan melalui komunikasi dan menambah sejumlah fasilitas kesehatan dengan mengajukan permohonan untuk penambahan anggaran kepada pemerintah daerah.*

**Kata Kunci :** *Pelaksanaan, kualitas pelayanan kesehatan, Puskesmas*

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap instansi 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.

Dalam mencapai tujuan nasional seperti yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 diselenggarakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangkaian program pembangunan yang menyeluruh terarah dan terpadu. Upaya pembangunan ini diharapkan dapat mewujudkan satu tingkat kehidupan masyarakat secara optimal, termasuk peningkatan kesehatan.

Tujuan pembangunan kesehatan sebagai komitmen nasional dapat dilihat pada pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 (Undang-Undang kesehatan) seperti berikut:

Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi

setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis.

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi dinas kesehatan kabupaten/kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuantitatif sampai dengan rehabilitatif baik melalui Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) atau Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain rawat jalan. Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu di usahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat 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 di jangkau.

Puskesmas berfungsi sebagai:

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

Secara umum kesehatan masyarakat yang diselenggarakan oleh puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya

pengecehan), 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 itu sendiri. Puskesmas di kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan meliputi pelayan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitas (pemulihan kesehatan) dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan.

Dalam Undang-Undang No 36 tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa pelayanan kesehatan harus berusaha melayani dengan baik seperti:

1. Bab I Pasal 1 menyatakan bahwa upaya kesehatan setiap kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat.

2. Bab IV Pasal 54 ayat (1) menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, serta merata dan nondiskriminatif.
3. Bab VI Pasal 49 menyatakan bahwa penyelenggaraan upaya kesehatan harus memperhatikan fungsi sosial, nilai, dan norma agama, sosial budaya, moral, dan etika profesi.

Namun dalam aktivitas pelayanan kesehatan pada puskesmas di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran masih terdapat ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang belum sesuai dengan harapan masyarakat. Ketidakpuasan pelayanan dapat berasal dari:

1. Masih kurangnya integritas yang dimiliki petugas Puskesmas Parigi dalam melaksanakan pekerjaan. Contohnya, masih ada petugas yang kurang sigap dalam memberikan pertolongan pertama kepada pasien.
2. Masih kurangnya rasa tanggung jawab dan sering melakukan diskriminatif terhadap pasien. Contohnya, banyak pasien yang diterlantarkan karena tidak diberi pelayanan secara langsung.
3. Masih kurangnya petugas dalam memperhatikan fungsi sosial, moral, dan etika profesi. Contohnya, banyak petugas yang berperilaku tidak menyenangkan terhadap pasien dalam memberikan pelayanan.

Puskesmas dapat mengukur kualitas pelayanan dari pasien melalui umpan baik terhadap apa yang diterima atau bagaimana pelayanan yang didapatkan pasien kepada puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka pokok yang akan ditelaah dalam penelitian ini dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian adalah: 1) Bagaimana pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan oleh Puskesmas Parigi Kabupaten Pangandaran? 2) Hambatan-hambatan apa yang dihadapi dalam pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan oleh Puskesmas Parigi Kabupaten Pangandaran? 3) Bagaimana upaya-upaya yang dilakukan guna mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan oleh Puskesmas Parigi Kabupaten Pangandaran?

## **B. LANDASAN TEORITIS**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Menurut Moenir (2002:26-27) menyatakan bahwa :

Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

### **2. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan dari uraian tersebut di atas mengatakan bahwa pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan masyarakat.

### **3. Pengertian Kualitas**

Pada setiap kegiatan yang dilaksanakan pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai secara efektif dan efisien dan juga senantiasa berorientasi

kepada hasil yang memiliki kualitas yang baik. Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang bersifat abstrak, digunakan untuk menilai tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan. Bila persyaratan terpenuhi berarti kualitas dapat dikatakan baik begitupun sebaliknya, apabila persyaratan tidak terpenuhi maka kualitas dapat dikatakan tidak baik. Menurut Joseph M. Juran dalam M.N. Nasution (2005:34) menyatakan bahwa: ‘Kualitas sebagai cocok / sesuai untuk digunakan (*fitness for use*), yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya ‘.

### **C. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang di pakai adalah metode deskriptif analisis. Adapun sumber data yang dipakai oleh peneliti untuk melengkapi data tersebut adalah informan. Adapun jumlah informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 23 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah studi pustaka (*literature study*), studi lapangan (observasi dan wawancara).

### **D. PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

#### **1. Pembahasan tentang Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Kesehatan oleh Puskesmas di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran**

Pelayanan kesehatan akan lebih baik bila pelayanannya bisa memuaskan pasien/masyarakat. Dengan begitu, sangat penting untuk memberi pelayanan yang baik kepada pasien/masyarakat akan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik. Dalam penelitian ini yang dapat dijadikan sebagai dasar permasalahan yaitu mengenai kualitas pelayanan kesehatan oleh Puskesmas Di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran.

Untuk mengetahui mengenai kualitas pelayanan kesehatan oleh Puskesmas di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran, pembahasan hasil penelitian untuk tiap-tiap dimensi dapat diuraikan sebagai berikut:

#### **1. Keandalan (Reliability)**

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi keandalan untuk pelaksanaan indikator petugas memberikan pelayanan yang benar dan tepat waktu dalam pelayanan kesehatan bahwa pelayanan Puskesmas Parigi masih kurang tepat waktu. Namun demikian dari hasil observasi, diketahui bahwa pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh petugas pelayanan masih kurang optimal, masih adanya beberapa petugas yang terkadang kurang memperhatikan prosedur yang telah ditetapkan puskesmas.

Selanjutnya untuk pelaksanaan indikator petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk memberikan pelayanan kesehatan bahwa keterampilan petugas melayani pasien juga masih kurang Hal ini ditunjukkan dengan masih terjadinya

kekeliruan dalam melayani masyarakat, misalnya adanya data penyakit yang dialami masyarakat yang tidak sesuai dengan yang sesungguhnya.

Berdasarkan penelitian dan ungkapan teori diatas bahwa petugas harus tepat waktu dalam memberikan pelayanan kesehatan dan tanggung jawab dengan kerjanya sebagai petugas pelayanan kesehatan.

## **2. Daya tanggap (*Responsiveness*)**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai dimensi daya tanggap untuk pelaksanaan indikator petugas sigap memberikan pelayanan kesehatan bahwa petugas pelayanan cukup sigap dalam memberikan pelayanan kepada pasien/masyarakat, misalnya ketika ada masyarakat yang datang ke Puskesmas petugas menyambut masyarakat dan langsung menanyakan keperluan yang diinginkan masyarakat.

Menurut Pasurman dkk (dalam Fitzsimmons 1994, dan Zeitmal dan Bitner yang 1996) yang dikutip dari Fandi (2002:70) bahwa : *'Responsiveness* adalah keinginan para petugas untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap'.

Berdasarkan penelitian dan ungkapan teori diatas bahwa kepuasan pasien/masyarakat adalah respon dari petugas untuk membantu layanan dengan tanggap dalam pelayanan kesehatan agar pasien/masyarakat bisa mendapatkan perawatan medis secara langsung.

## **3. Jaminan (*Assurance*)**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan pada dimensi jaminan untuk pelaksanaan indikator petugas memberikan pelayanan dengan rasa hormat, sopan, dan keramahan untuk memberikan pelayanan kesehatan bahwa masih terdapat petugas pelayanan yang kurang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien/masyarakat.

Berdasarkan penelitian dan ungkapan teori diatas bahwa kemampuan, kesopanan dan sifat dipercaya yang dimiliki para tugas dalam berkomunikasi membantu kebutuhan pasien, agar pasien puas dengan sikapnya petugas yang sopan dan ramah.

## **4. Empati (*Empathy*)**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai dimensi empati untuk pelaksanaan indikator petugas dapat menanggapi saran dan kritikan dari masyarakat, serta bersedia menyampaikan informasi baru kepada masyarakat bahwa petugas pelayanan cukup menanggapi saran dan kritikan dari pasien/masyarakat, hal ini dapat ditunjukkan dengan banyaknya masyarakat yang memberikan saran dan kritikan pada petugas dan saran tersebut diterima oleh petugas sebagai bahan masukan dan perbaikan dalam pelaksanaan pelayanannya kepada masyarakat.

Selanjutnya untuk pelaksanaan indikator petugas dapat melakukan segala usaha untuk mengetahui

kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik bahwa bahwa petugas dapat melakukan usaha untuk mengetahui kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik, namun demikian petugas kurang dapat bersikap dan merespon keinginan masyarakat.

Berdasarkan penelitian dan ungkapan teori diatas bahwa empati adalah sebagai kemampuan petugas untuk memahami pasien untuk mengetahui kebutuhan pasien.

#### **5. Berwujud (*Tangibels*)**

Berdasarkan hasil penelitian terhadap dimensi berwujud dalam pelaksanaan indikator peralatan dan perlengkapan yang memadai dalam menunjang pelayanan kesehatan bahwa peralatan dan perlengkapan masih kurang memadai terutama dalam segi peralatan dan perlengkapan kesehatannya. Hal ini dapat ditunjukkan ketika ada pasien yang di rujuk ke rumah sakit daerah karena di puskesmas tidak tersedia fasilitasnya.

Untuk pelaksanaan indikator media informasi seperti papan informasi/pengumuman, loket informasi/information desk, kotak saran yang berfungsi memberikan informasi menyangkut kegiatan pelayanan kesehatan bahwa penyediaan media informasi telah tersedia dan cukup berfungsi, hal ini dapat ditunjukkan dengan adanya papan informasi, loket informasi dan kotak saran berfungsi memberikan informasi menyangkut kegiatan pelayanan kesehatan di puskesmas, sehingga

masyarakat yang membutuhkan informasi bisa langsung mengetahuinya

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa selama ini dalam pelaksanaan pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan oleh Puskesmas Parigi Kabupaten Pangandaran telah dilaksanakan dengan cukup baik, namun masih terdapat beberapa indikator yang pelaksanaannya belum sesuai dengan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Moenir (2001:204-205).

#### **2. Pembahasan tentang Hambatan-Hambatan yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Kesehatan oleh Puskesmas di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran**

Dalam setiap pelayanan, memang akan terdapat suatu hambatan dalam perjalanannya, tetapi hal ini merupakan hal yang sangat tidak baik bagi penerima jasa pelayanan kesehatan. Dalam kegiatan pelayanan mengalami berbagai hambatan, hal ini bukanlah hal yang baik, melainkan hal ini yang dapat membantu petugas dalam memaksimalkan pelayanannya.

Untuk mengetahui mengenai hambatan-hambatan dalam pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan oleh Puskesmas di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran diantaranya sebagai berikut:

1. Rendahnya sumber daya manusia dan jumlah petugas yang kurang memadai.

2. Rendahnya kualitas SDM petugas dan jaranganya mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan pelayanan
3. Rendahnya kualitas sumber daya manusia petugas, rendahnya semangat dan motivasi petugas untuk memberikan pelayanan yang optimal.
4. Kurangnya kerjasama dengan rekan kerja dan saling mengandalkan dalam melaksanakan tugasnya
5. Masih rendahnya sikap dan disiplin petugas
6. Kurangnya kemampuan dan pemahaman petugas terkait SOP pelayanan, kurangnya komunikasi dan pendekatan yang dilakukan petugas.
7. Petugas kurang melakukan pendekatan melalui komunikasi yang intens dan kurang adanya kerjasama antara petugas dengan masyarakat
8. Belum memadainya peralatan dan perlengkapan, terbatasnya anggaran yang dimiliki puskesmas, kurangnya komunikasi dan koordinasi dengan pemerintah daerah khususnya pihak dinas kesehatan

kerjasama dengan rekan kerja, rendahnya sikap dan disiplin, kurangnya kemampuan dan pemahaman petugas terkait SOP pelayanan, kurang melakukan pendekatan melalui komunikasi yang intens dan kurang adanya kerjasama antara petugas dengan masyarakat dan terbatasnya anggaran yang dimiliki puskesmas, kurangnya komunikasi dan koordinasi dengan pemerintah daerah khususnya pihak dinas kesehatan.

Dengan demikian bahwa aspek ilmu pengetahuan dan teknologi erat kaitannya dengan kemampuan sumber daya manusia sehingga kondisi sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam mencapai kualitas pelayanan khususnya pelayanan bidang kesehatan dengan kondisi beragamnya masyarakat, maka dapat menimbulkan pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan yang berbeda oleh karena itu petugas mutlak harus memiliki kemampuan sumber daya manusia yang profesional dengan memperhatikan nilai-nilai hukum dan etika yang ada di masyarakat dan juga kebijakan-kebijakan pemerintah yang mendukung pelaksanaan pelayanan melalui penyediaan berbagai fasilitas kesehatan yang memadai.

Hasil observasi menunjukkan bahwa hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Parigi Kabupaten Pangandaran berupa rendahnya sumber daya dan jumlah petugas yang kurang memadai, jarang mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan, rendahnya semangat dan motivasi, kurangnya

### **3. Upaya–Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Hambatan-Hambatan dalam Kualitas Pelayanan Kesehatan oleh Puskesmas di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai upaya-upaya yang dilaksanakan dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam kualitas pelayanan kesehatan oleh Puskesmas di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia petugas melalui pemberian kesempatan untuk melanjutkan pendidikannya, mengikutsertakan petugas dalam kegiatan pendidikan, pelatihan, seminar dan workshop dan merekrut sejumlah petugas agar dari segi jumlah dapat memadai
2. Memberikan kesempatan untuk mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan dan menempatkan petugas sesuai dengan keahliannya
3. Memberikan petunjuk, pengarahan dan bimbingan pada petugas dan memperikan semangat dan motivasi petugas
4. Meningkatkan kemampuan dan keahlian petugas melalui penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan, meningkatkan kerjasama dengan rekan kerja
5. Memberikan bimbingan konseling secara rutin sehingga petugas memiliki moralitas dan disiplin yang tinggi
6. Meningkatkan kemampuan dan pemahaman petugas terkait SOP pelayanan melalui pemberian penjelasan dan petunjuk teknis secara menyeluruh dan melakukan komunikasi dan pendekatan secara intens.

7. Melakukan pendekatan melalui komunikasi yang intens dengan masyarakat dan melakukan kerjasama antara petugas dengan masyarakat
8. Menambah sejumlah fasilitas kesehatan dengan mengajukan permohonan untuk penambahan anggaran kepada pemerintah daerah melalui dinas kesehatan dan melakukan komunikasi dan koordinasi dengan pemerintah daerah khususnya pihak dinas kesehatan

Menurut Moenir (2002:284), terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu :

- a. Kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan.
- b. Aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
- c. Organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- d. Keterampilan petugas.
- e. Sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Dengan demikian bahwa pelaksanaan pelayanan yang berkualitas pada dasarnya harus didukung kesadaran para pejabat dan petugas, aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan harus memiliki kejelasan sehingga para petugas yang merupakan alat serta sistem memungkinkan berjalannya mekanisme

kegiatan pelayanan dengan baik. Kemampuan dan keterampilan petugas dan sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan memiliki pengaruh yang besar dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pelayanan kesehatan.

#### **E. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan oleh Puskesmas di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran pada umumnya dilaksanakan dengan kurang baik. Hasil observasi menunjukkan bahwa selama ini dalam pelaksanaan pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan dilaksanakan dengan kurang baik berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Moenir (2001:204-205).
2. Hambatan-hambatan yang dihadapi petugas dalam pelayanan kesehatan meliputi rendahnya sumber daya, minimnya jumlah petugas, rendahnya motivasi, kurangnya kerjasama, kurang disiplin, kurangnya pemahaman SOP, terbatasnya anggaran dan kurangnya komunikasi dan koordinasi.
3. Upaya-upaya yang dilakukan yaitu pemberian kesempatan untuk melanjutkan pendidikannya, mengikutsertakan petugas dalam kegiatan pendidikan, pelatihan, seminar dan workshop, merekrut petugas, memberikan petunjuk, pengarahan dan bimbingan dan

motivasi, penambahan anggaran dan melakukan komunikasi dan koordinasi dengan pemerintah daerah khususnya pihak dinas kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya Puskesmas Parigi lebih terfokus terhadap beberapa indikator yang masih perlu di perbaiki dan ditingkatkan seperti kualitas sumber daya manusia petugas, kemampuan melakukan komunikasi dan kerjasama dan juga fasilitas yang mendukung terhadap pelayanan kesehatan
2. Sebaiknya Puskesmas Parigi lebih meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan cara memberikan izin untuk melanjutkan pendidikannya, mengikutsertakan dalam berbagai kegiatan misalnya pendidikan, pelatihan, seminar dan workshop sehingga hambatan-hambatan yang dihadapi dapat diminimalisir.
3. Sebaiknya Puskesmas Parigi melakukan upaya agar pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas dapat berkualitas melalui pelaksanaan dimensi-dimensi kualitas pelayanan kesehatan. Dengan demikian kualitas pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh Puskesmas dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

## **F. DAFTAR PUSTAKA**

### **a. Sumber Buku**

Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.

Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Nasution, MN. 2005. *Manajemen Pelayanan Terpadu* edisi kedua. Jakarta : Ghalia Indonesia

Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta

Suparlan. 2000. *Filsafat Ilmu Pengetahuan*. Jakarta : Ar-Ruzz.

### **b. Sumber Perundang-undangan**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)