

# KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS PUPUAN I KABUPATEN TABANAN

Oleh : I Njoman Sumerta<sup>1</sup> dan Dewa Nyoman Redana<sup>2</sup>

## Abstraksi

Pelayanan kesehatan oleh petugas di Pusat Kesehatan Masyarakat merupakan suatu kegiatan dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Untuk itulah petugas harus memberikan pelayanan yang berkualitas supaya masyarakat dalam hal ini pasien dan keluarga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dengan tetap mengutamakan keselamatan pasien.

Dalam penelitian ini, beberapa pokok permasalahan dapat dirumuskan yaitu: 1) bagaimanakah kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pupuan I ?; 2) apakah faktor penghambat kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pupuan I?; dan 3) bagaimanakah solusi untuk meminimalisir hambatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pupuan I?

Untuk menjawab permasalahan tersebut, penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan maksud memperoleh gambaran yang jelas tentang kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pupuan I. Pengambilan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Sedangkan pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi, wawancara dan pemanfaatan dokumen. Analisis data dilakukan secara sirkuler dimana analisis dilakukan sepanjang proses penelitian, dengan tahapan ;pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta simpulan dan verifikasi.

Dari hasil penelitian ditemukan fakta bahwa kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Pupuan I mengacu pada tolok ukur yang disebut TERRA (*Tangible, Empaty, Responsiveness, Reliability, dan Assurance* )

Faktor-faktor penghambat kualitas pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pupuan I adalah keterbatasan SDM, sikap pegawai yang terkadang tidak ramah kepada pasien, status kepegawaian yang sebagian besar tenaga kontrak dan tenaga sukarela, serta kurangnya sarana dan prasarana pendukung. Selanjutnya solusi untuk meminimalisir hambatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pupuan I adalah dengan mengefektifkan pegawai yang ada serta pengembangan pegawai, merubah sikap pegawai, mengusulkan peningkatan status kepegawaian atau memperpanjang masa kontrak pegawai kontrak yang berkinerja baik, dan mengusulkan penambahan sarana dan prasarana pendukung yang dibutuhkan.

**Kata Kunci : Puskesmas, kualitas pelayanan.**

<sup>1</sup> Staf UPTD Puskesmas Pupuan I, email [njomansu@gmail.com](mailto:njomansu@gmail.com)

<sup>2</sup> Staf Pengajar Universitas Panji Sakti, email [dewa.redana@unipas.ac.id](mailto:dewa.redana@unipas.ac.id)

## 1. PENDAHULUAN

Beberapa hal mendasar yang dihadapi oleh negara maju dan negara berkembang adalah bagaimana agar masyarakat dapat tumbuh dan berkembang secara optimal sehingga tercipta kesejahteraan yang menyeluruh. Kesejahteraan itu akan timbul dari stabilitas berbagai faktor penunjang seperti faktor ekonomi, sosial

budaya, keamanan, politik, serta faktor kesehatan. Dinamika suatu masyarakat kearah perubahan yang diharapkan terus mengalami peningkatan perbaikan ekonomi, rasa aman bagi masyarakat dan kualitas kesehatan masyarakat yang lebih baik. Indonesia sebagai salah satu negara berkembang masih terus mengadakan pembenahan diberbagai bidang termasuk bidang kesehatan. Bidang kesehatan menjadi faktor penentu dalam setiap langkah kehidupan masyarakat, karena pembangunan suatu negara dikatakan berhasil apabila kesejahteraan masyarakat meningkat yang didukung pula oleh kualitas kesehatan yang baik.

Pembangunan bidang kesehatan di Indonesia pada saat ini sangat menjadi sorotan masyarakat, baik dari kalangan atas maupun kalangan bawah. Pembangunan kesehatan pada hakekatnya merupakan komponen bagi bangsa yang bertujuan untuk mewujudkan keadaan yang sehat baik secara jasmani maupun rohani. Berdasarkan hal tersebut perlunya uluran tangan pemerintah untuk membangun pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau oleh lapisan masyarakat atau memenuhi kaidah keterbukaan (Yasa & Sandiasa, 2021:52) tanpa membedakan status sosial ekonomi seseorang untuk memperoleh pelayanan kesehatan secara adil dan merata.

Pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu kegiatan yang meningkatkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Standar pelayanan minimal di bidang kesehatan merupakan ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib pemerintah yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal (Permenkes Nomor 43 Tahun 2016). Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diberikan oleh Puskesmas kepada masyarakat, mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan, dan dituangkan dalam suatu sistem (Prementkes Nomor 75 tahun 2014) juga diartikan sebagai konsep yang diterapkan untuk memberikan pelayanan dengan jangka waktu lama dan terus dilakukan kepada publik dan masyarakat.

Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh derajat kesehatan yang optimal dan setiap orang berkewajiban untuk ikut serta dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan baik perorangan, keluarga, maupun lingkungannya. Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah Unit Pelayanan Tingkat dasar dari Dinas Kesehatan Kabupaten yang bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan

kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes Nomor 75 tahun 2014). Puskesmas yang merupakan ujung tombak pembangunan kesehatan, sebagai tempat pusat pembinaan dan pengembangan peran serta masyarakat dan sebagai tempat pelayanan dasar kesehatan masyarakat harus berfungsi sebaik baiknya dengan dukungan dari berbagai pihak yang terkait.

Puskesmas berfungsi sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama. (UPTD Puskesmas Pupuan,2019). Upaya kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas terdiri dari Upaya Kesehatan Wajib dan Upaya Kesehatan Pengembangan. Upaya kesehatan wajib merupakan upaya kesehatan yang dilaksanakan oleh seluruh Puskesmas di Indonesia. Upaya kesehatan wajib meliputi : Pelayanan promosi kesehatan, pelayanan kesehatan lingkungan, pelayanan kesehatan Ibu dan anak, dan Keluarga berencana, Pelayanan Gizi, dan Pelayanan Pencegahan Penyakit.

Sebagai ujung tombak pusat pelayanan kesehatan kepada masyarakat, Puskesmas harus melaksanakan manajemen pelayanan dengan sebaik-baiknya. Untuk itu Puskesmas haruslah memiliki sumber daya manusia, sarana dan prasarana peralatan yang memadai serta dikelola secara profesional. Penerapan Pelayanan Minimal di Puskesmas yang adil dan merata akan dapat menimbulkan kepuasan karena masyarakat pada saat ini mulai kritis dalam menilai pelayanan khususnya dibidang kesehatan. Kepuasan pelayanan Puskesmas mencakup pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi

Kepuasan menurut (Kotler, 2011), merupakan ungkapan perasaan masyarakat yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk. Kepuasan pasien juga merupakan ukuran yang penting tentang efektivitas pemberi pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, sehingga kepuasan pasien dapat memebantu dalam memberikan gambaran dalam mutu pelayanan kesehatan di tempat yang sama.

Untuk mendukung pelayanan Puskesmas yang baik maka juga harus didukung dengan sarana dan prasarana dalam melakukan pelayanan. Juga harus membutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten dalam melakukan upaya kesehatan dengan pendekatan *promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif* yang dilaksanakan secara terpadu, menyeluruh dan berkesinambungan. Dalam pelayanan baik di dalam Puskesmas maupun di luar Puskesmas tidak tertutup kemungkinan timbulnya konflik. Konflik tersebut dapat terjadi antara tenaga kesehatan dengan pasien maupun antar sesama tenaga kesehatan, terlebih di masa Pandemi Covid-19 yang saat ini sedang melanda kehidupan masyarakat. Untuk mengatasi konflik yang terjadi tersebut, seharusnya pelayanan kesehatan harus sesuai dengan norma hukum dan etika yang berlaku, terutama dalam hal pelayanan Puskesmas, artinya pemberi pelayanan kesehatan harus bekerja sesuai standar profesi, standar pelayanan, standar prosedur operasional, etika profesi, menghormati hak pasien, serta mengutamakan kepentingan dan keselamatan pasien dengan memperhatikan keselamatan dan kesehatan dirinya dalam bekerja (Permenkes omor 75 tahun 2014). Oleh karena itu, agar terwujudnya kualitas pelayanan Puskesmas secara terpadu maka dalam penerapannya harus mempersiapkan komponen – komponen penting didalamnya. Dan mempunyai kelengkapan dan kelayakan fasilitas Puskesmas yang sesuai dengan standar Puskesmas sebagai ujung tombak pembangunan dan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan beberapa masalah, yaitu :

1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Pupuan I Kabupaten Tabanan?
2. Faktor-Faktor apakah yang menjadi penghambat Pelayanan Kesehatan Pada Masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Pupuan I Kabupaten Tabanan ?
3. Bagaimanakah solusi yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam Pelayanan Kesehatan pada masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Pupuan I Kabupaten Tabanan?

## **2. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Bungin (2012 : 32 ), penelitian kualitatif adalah penelitian yang

menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti. Sedangkan menurut Trianto (2011 : 179) penelitian kualitatif adalah penelitian yang percaya bahwa kebenaran adalah dinamis dan dapat ditemukan hanya melalui penelaahan terhadap orang-orang melalui interaksinya dengan situasi sosial mereka.

Dalam penelitian yang dilaksanakan, maka informan yang dipandang mampu memberikan informasi yang akurat antara lain: Kepala Puskesmas Pupuan I, Tenaga Medis dan non medis di Puskesmas Pupuan I, serta anggota masyarakat pengguna layanan kesehatan di Puskesmas Pupuan. Informan ditunjuk secara *purposive* dengan mempertimbangkan pengetahuan mereka tentang masalah yang ditelaah.

Hal pertama yang dilakukan sebelum memulai seluruh tahapan penelitian kualitatif adalah menetapkan *research question* atau fokus penelitian (Hendarso, 2010). Adapun yang akan menjadi fokus dalam penelitian ini adalah :

1. Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Pupuan, yang meliputi: *Tangible* (berwujud), *Empaty* (empati), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), dan *Assurance* (jaminan dan kepastian)
2. Faktor-faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan pada masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Pupuan, yang meliputi: a) Keterbatasan SDM; b) Sikap pegawai ; c) Status kepegawaian; dan d) Kurangnya sarana dan prasarana pendukung
3. Solusi dalam meminimalisir adanya faktor penghambat kualitas pelayanan kesehatan, yang meliputi : a) Efektivitas SDM; b) Merubah sikap pegawai; c) Meningkatkan status kepegawaian; d) Usulan penambahan sarana dan prasarana pendukung

Penelitian ini mengambil lokasi di UPTD Puskesmas Pupuan I Kecamatan Pupuan Kabupaten Tabanan. Selanjutnya pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi atau pengamatan, wawancara, dan pemanfaatan dokumen. Sedangkan analisis datanya dilakukan dengan analisis data kualitatif, dimana analisis data memakai empat tahapan analisis data seperti yang dikemukakan oleh Milles dan Huberman ( Sugiyono, 2013 ), yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan simpulan/verifikasi.

### **3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi Covid-19 di UPTD Puskesmas Pupuan I**

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia ( Sinambela, 2013 : 3 ). Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Sehubungan dengan kualitas pelaksanaan pelayanan publik khususnya dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Pupuan I, hendaknya selalu berpedoman pada asas pelayanan publik yakni : transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Karena dalam hal ini, hakekat pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah berupa pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Rahmayanty, 2013 : 86).

Kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan di Puskesmas Pupuan I meskipun masih banyak kekurangan, tetapi selama ini telah berusaha untuk selalu memuaskan kepentingan masyarakat dan selalu merujuk pada kualitas pelayanan yang mencakup *Tangible, Empaty, Resposiveness, Reliability, dan Assurance* (TERRA). Berdasarkan apa yang disampaikan oleh dua orang informan yang merupakan Kepala Puskesmas dan dokter gigi di Puskesmas Pupuan I tersebut, dapat diketahui bahwa sebagai aparatur pemerintah dan sebagai abdi masyarakat, seluruh pegawai yang bertugas di Puskesmas Pupuan I berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dengan selalu mengacu pada ukuran kualitas pelayanan yang disampaikan oleh Dwiyanto ( 2014), dimana kualitas pelayanan haruslah mengacu pada beberapa hal yakni *Tangible, Empaty, Responsiveness, Reliability, dan Assurance* (TERRA).

Secara lebih rinci, kualitas pelayanan khususnya pelayanan kepada pasien di Puskesmas Pupuan agar dapat memuaskan masyarakat pencari layanan, maka pelayanan tersebut haruslah menunjukkan adanya penampilan fisik, peralatan, dan

berbagai materi komunikasi yang baik, menarik serta terawat dan lancar. Berdasarkan hal-hal yang disampaikan oleh informan, serta hasil pengamatan secara langsung terhadap proses pelayanan khususnya pelayanan kepada pasien, dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Puskesmas Pupuan I sudah menunjukkan adanya kualitas yang baik terutama dalam hal penampilan fasilitas dan peralatan fisik yang baik dan terawat dan lancar saat digunakan. Hal ini sesuai dengan determinan kualitas pelayanan yang disampaikan oleh Dwiyanto (2014), dimana kualitas pelayanan salah satunya harus *Tangible* (berwujud), yaitu penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi/media komunikasi yang baik, menarik, terawat dan lancar.

Selanjutnya, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai haruslah menyangkut adanya kesediaan petugas pelayanan untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada masyarakat pencari layanan.

Dari hal-hal yang disampaikan oleh beberapa orang informan, serta hasil pengamatan yang dilakukan secara langsung terhadap proses pelayanan di Puskesmas Pupuan I, dapat diketahui bahwa petugas yang bertugas memberikan pelayanan kepada pasien di Puskesmas Pupuan I sudah memiliki rasa empati dan kepedulian yang tinggi serta memberikan perhatian yang lebih kepada pasien khususnya pasien yang dalam keadaan kritis dan membutuhkan pertolongan secepatnya. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Kotler (Tjiptono, 2012) dan Dwiyanto (2014) bahwa *Empaty* (empati) yakni kesediaan petugas pelayanan untuk peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada masyarakat merupakan salah satu determinan untuk menentukan kualitas pelayanan atau kualitas jasa yang diberikan kepada masyarakat.

Berikutnya, kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di Puskesmas Pupuan I dapat dilihat dari adanya kemauan petugas untuk membantu masyarakat dengan memberikan pelayanan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.

Pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh dua orang petugas di Puskesmas Pupuan I serta seorang warga masyarakat pencari layanan, serta didukung oleh hasil pengamatan terhadap proses pelayanan yang diberikan oleh petugas di Puskesmas Pupuan I, dapat diketahui bahwa petugas pemberi pelayanan baik itu

dokter, perawat maupun petugas lainnya, sudah mampu menunjukkan kualitas pelayanannya terutama kalau dilihat dari segi ketanggapan petugas tersebut, yakni kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat serta mau mendengar keluhan atau komplain yang disampaikan oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Dwiyanto (2014), yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari adanya *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemauan untuk membantu masyarakat dengan memberikan pelayanan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan/komplain dari masyarakat.

*Reliability* (kehandalan), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai visi dan misi, terpercaya dan akurat juga merupakan ukuran kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di Puskesmas Pupuan I kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Seperti diketahui, Visi UPTD Puskesmas Pupuan I adalah Terwujudnya Masyarakat yang sehat secara mandiri di wilayah kerja Puskesmas Pupuan I. Sedangkan Misi dari UPTD Puskesmas Pupuan I adalah : 1) Meningkatkan promosi kesehatan masyarakat; 2) Mewujudkan lingkungan yang sehat, rapi dan bersih melalui PHBS; 3) Meningkatkan pelayanan kesehatan yang prima; dan 4) Meningkatkan kemitraan dan pemberdayaan masyarakat.

Dengan visi dan misi tersebut, diharapkan pegawai dan petugas di Puskesmas Pupuan I mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dari hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas, seorang bidan, dan dokter di Puskesmas Pupuan I tersebut, dapat dipahami bahwa seluruh petugas di Puskesmas Pupuan, dibawah koordinasi Kepala Puskesmas dr. Ida Bagus Surya Wira Andi, S.Ked., berusaha untuk selalu memberikan pelayanan yang berkualitas, profesional dan mengutamakan keselamatan pasien, sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan. Pelayanan yang diberikan juga harus terpercaya dan akurat sehingga memuaskan masyarakat pencari layanan. Hal ini sesuai dengan arti *Reliability* (kehandalan), sebagai salah satu ukuran kualitas pelayanan, yakni kemampuan dari pegawai untuk memberikan pelayanan sesuai dengan visi dan misi, terpercaya dan akurat (Dwiyanto, 2014)

Hal terakhir dari determinan kualitas pelayanan yang mesti diberikan oleh petugas di Puskesmas Pupuan kepada masyarakat adalah *Assurance* (jaminan dan kepastian). Dalam hal ini pegawai diharapkan memiliki kemauan untuk



menumbuhkan keyakinan pada masyarakat sehingga masyarakat percaya pada pelayanan yang diberikan.

Dari pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh informan, dapat dipahami bahwa adanya jaminan dan kepastian dari petugas atau pegawai pemberi layanan akan mampu memberikan keyakinan kepada masyarakat dan tentunya dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada petugas kesehatan sebagai pelayan masyarakat. Hal ini seiring dengan kualitas pelayanan yang memang harus diberikan kepada masyarakat, dalam hal ini adanya *Assurance* (jaminan dan kepastian) dimana adanya kemauan petugas untuk menimbulkan keyakinan sehingga menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka dapatkan (Dwiyanto, 2014 dan Kottler dalam Tjiptono, 2012)

### **3.2 Faktor-faktor Penghambat Kualitas Pelayanan di Puskesmas Pupuan I**

Pelaksanaan pelayanan publik dalam suatu instansi pemerintah sangat ditentukan oleh adanya faktor pendukung dan faktor penghambat dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat tersebut. Keberhasilan suatu pelayanan akan sangat ditentukan oleh adanya beberapa faktor pendukung.. Sebaliknya, gagalnya suatu pelayanan disebabkan oleh adanya faktor-faktor penghambat yang mengganggu pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dan dapat menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Sehubungan pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pupuan I, maka yang ditemukan menjadi faktor penghambat kualitas pelayanan tersebut adalah, Keterbatasan SDM, Sikap pegawai, Status kepegawaian, dan Kurangnya sarana dan prasarana pendukung.

Secara kuantitas, jumlah pegawai yang bertugas di UPTD Puskesmas Pupuan I berjumlah 79 orang dengan rincian : 6 orang dokter (6 dokter berstatus PNS dan 1 dokter berstatus tenaga kontrak), 26 bidan (16 PNS dan 10 tenaga kontrak), 18 perawat (10 PNS dan 8 tenaga kontrak), tenaga administrasi 11 orang (semuanya tenaga kontrak), 2 orang pengemudi 1 orang PNS dan 1 orang tenaga kontrak), 2 orang tenaga *cleaning servis* (semuanya tenaga kontrak), dan 5 orang tenaga ahli gizi, nutrisi, asisten apoteker, dan pranata laboratorium. Sedangkan secara kualitas, semua tenaga medis sudah berkualifikasi sarjana dan Diploma. Untuk

tenaga non medis, beberapa orang masih berijazah Sekolah Menengah Atas (SMA), bahkan ada yang berijazah SMP.

Dalam keadaan normal jumlah petugas yang ada tersebut tersebut memang cukup memadai. Tetapi disaat-saat tertentu ketika pasien yang datang ramai, atau saat situasi pandemi Covid-19 saat ini, jumlah tersebut dirasa kurang dan petugas menjadi cukup kewalahan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dari hal-hal yang disampaikan oleh informan, didukung oleh hasil pengamatan secara langsung terhadap proses pelayanan kepada masyarakat di UPTD Puskesmas Pupuan I, dapat diketahui bahwa keterbatasan kuantitas dan kualitas SDM petugas pemberi pelayanan dapat menjadi faktor penghambat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam hal ini keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh petugas pemberi layanan menjadi faktor penentu kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2012), bahwa salah satu faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan adalah *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan atau instansi memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa atau pelayanan tertentu.

Selanjutnya hal yang bisa menjadi penghambat kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Pupuan I adalah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap seseorang dipengaruhi oleh faktor dari dalam diri pegawai itu sendiri dan faktor lingkungan. Faktor dari dalam dapat berupa karakter dari pegawai tersebut, keadaan kejiwaan yang sedang terjadi dalam diri pegawai tersebut, dan faktor-faktor lainnya. Sedangkan faktor dari luar yang berupa lingkungan kerja dapat berasal dari teman kerja, juga dari masyarakat yang mencari pelayanan.

Karakter orang yang memang dalam kesehariannya ramah dan murah senyum, maka akan berpengaruh terhadap sikapnya ketika berhadapan dengan masyarakat yang mencari layanan. Ramah, murah senyum, dan penuh canda akan menjadikan pegawai tersebut dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan membuat masyarakat puas. Sikap melayani harus ditumbuhkan dalam diri pegawai yang merupakan pelayan masyarakat terlebih yang dilayani adalah orang-orang yang sedang dalam kesusahan. Sedangkan sikap yang agkuh, judes dan kurang peduli dengan pekerjaannya menjadi penghambat terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dari pendapat tiga orang informan , dapat dipahami bahwa sikap seorang pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berpengaruh pula terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Sikap seorang pegawai yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu bagian dari komitmennya sebagai seorang pegawai, dimana dia memiliki tanggung jawab kepada pekerjaan dan instansi tempatnya bekerja. Sedangkan sikap yang kurang baik tentunya dapat menjadi penghambat tercapainya kualitas pelayanan yang sesuai harapan. Kualitas jasa atau pelayanan yang diberikan kepada masyarakat salah satunya ditentukan oleh adanya *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para pemberi layanan (Tjiptono, 2012).

Faktor berikutnya yang bisa menyebabkan terhambatnya kualitas pelayanan para petugas kepada masyarakat di Puskesmas Pupuan I, adalah status kepegawaian dari petugas yang selama ini bertugas di UPTD Puskesmas Pupuan I. Dari 79 orang jumlah pegawai yang ada, 39 orang yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), sedangkan sisanya sebanyak 32 orang berstatus sebagai pegawai kontrak, dan 8 orang pegawai sukarela. Ini tentunya menjadi hambatan secara psikologis bagi para pegawai tersebut untuk melaksanakan pekerjaannya. Seperti diketahui, status sebagai pegawai kontrak dengan penghasilan yang masih tergolong rendah, bahkan masih di bawah upah minimum, apalagi pegawai sukarela, yang hanya mendapatkan gaji sebesar Rp.500.000,- sampai Rp.750.000,- sebulan, tentunya akan berdampak negatif terhadap kinerja seorang pegawai dan kualitas pelayanan yang diberikannya kepada masyarakat.

Dari hasil wawancara dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Puskesmas Pupuan juga ditentukan oleh status kepegawaian dari pegawai tersebut. Dengan status yang sebagian masih sebagai tenaga kontrak bahkan ada yang sebagai tenaga sukarela, maka hal tersebut tentunya dapat menjadi penghambat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pegawai dengan status tenaga kontrak dan tenaga sukarela tersebut tentunya sangat mengharapkan adanya penghargaan dan pengakuan atas kinerjanya selama ini yang telah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penghargaan dan pengakuan, dalam hal ini janji untuk mengangkat mereka menjadi PNS merupakan aspek penting dalam implementasi strategi kualitas. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan

Tjiptono (2012), bahwa ada enam prinsip yang harus dipenuhi dalam memperbaiki kualitas, salah satunya adalah penghargaan dan pengakuan (*total human reward*) dimana penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

Hal terakhir yang bisa menjadi penghambat kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pupuan I adalah masih kurangnya sarana dan prasarana pendukung pelayanan, termasuk keberadaan alat yang rusak yang belum sempat diperbaiki atau belum ada penggantinya. Dari pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh tiga orang informan, serta didukung hasil pengamatan langsung dilokasi penelitian dan melihat dokumen yang ada, dapat diketahui bahwa kurangnya sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Puskesmas Pupuan I, dapat menghambat kualitas pelayanan yang diberikan, karena seperti yang disampaikan oleh Tjiptono (2012), bahwa faktor utama yang menentukan kualitas jasa salah satunya adalah *Tangibles* yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa.

### **3.2 Solusi dalam meminimalisir faktor penghambat pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Puskesmas Pupuan I**

Untuk meminimalisir berbagai faktor penghambat yang bisa menyulitkan dalam proses pelayanan kepada masyarakat, berbagai solusi diterapkan oleh UPTD Puskesmas Pupuan I agar pelayanan tetap berjalan baik dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Solusi yang dilakukan adalah yang berkaitan dengan sumber daya pegawai dalam hal ini yang berkaitan keterbatasan pegawai pemberi layanan adalah tentunya dengan menambah jumlah pegawai yang bertugas di tiap-tiap ship. Hal ini dimaksudkan supaya disaat ramai kedatangan pasien, petugas tidak kewalahan dan pelayanan dapat diberikan secara maksimal.

Dari hasil wawancara, dapat dipahami bahwa solusi yang dilakukan oleh Puskesmas Pupuan I untuk meminimalisir hambatan pelayanan kepada masyarakat

yang berkaitan dengan sumber daya pegawai adalah dengan menambah jumlah pegawai serta melaksanakan diklat atau pengembangan pegawai. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Irawan (2010) bahwa pengembangan pegawai merupakan suatu proses merekayasa perilaku kerja pegawai sedemikian rupa sehingga pegawai dapat menunjukkan kinerja yang optimal dalam pekerjaannya.

Memperbaiki sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan solusi dari ditemukannya hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan sikap pegawai yang kurang bersahabat dalam memberikan pelayanan.

Dari hal-hal yang disampaikan oleh para informan yang merupakan pejabat dan tenaga medis di Puskesmas Pupuan I, dipahami bahwa sikap yang ramah dengan berusaha selalu tersenyum ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan solusi bagi pegawai dalam mengatasi hambatan pelayanan yang berkaitan dengan sikap pegawai yang terkadang tidak ramah dan tidak bersahabat kepada masyarakat yang datang ke Puskesmas Pupuan I untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Hal ini sesuai dengan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Masyarakat yang ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 yang salah satunya adalah Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Berkaitan dengan hambatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pupuan I berupa status pegawai pemberi pelayanan yang sebagian besar masih berstatus sebagai pegawai non PNS atau pegawai kontrak dan pegawai sukarela maka solusi yang bisa dilakukan adalah dengan mengusulkan kepada pemerintah pusat melalui pemerintah kabupaten untuk melaksanakan pengangkatan menjadi Pegawai Negeri Sipil kepada pegawai kontrak yang berkinerja baik dengan masa kerja yang sudah cukup lama.

Dari hal-hal yang disampaikan oleh para informan, dapat diketahui bahwa solusi yang dilakukan oleh pihak Puskesmas Pupuan I untuk meminimalisir hambatan pelayanan yang berkaitan dengan status pegawai, yang lebih realistis adalah dengan selalu memperpanjang masa kontrak para pegawai tersebut setiap

tahunnya. Tentunya sambil berharap pemerintah pusat setiap tahunnya selalu mengadakan seleksi pengangkatan CPNS, sehingga pegawai yang saat ini berstatus non PNS bisa segera diusulkan menjadi CPNS. Dengan menjadi PNS, pegawai akan mendapatkan kepastian akan nasib dan karirnya sebagai pegawai, serta tentunya penambahan jumlah penghasilan.

Selanjutnya solusi terkait kurangnya sarana dan prasarana pendukung pelayanan kesehatan yang bisa menghambat kualitas pelayanan di Puskesmas Pupuan I, adalah dengan mengusulkan kepada pemerintah dalam hal ini lewat Dinas Kesehatan Kabupaten Tabanan, untuk secepatnya mengganti alat yang rusak dan menyediakan APD serta baju asmat yang mencukupi.

Dari hal-hal yang disampaikan oleh para informan, didukung dengan hasil pengamatan dan melihat data yang ada di lokasi penelitian, dapat diketahui solusi terkait kekurangan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, hanya bisa diatasi dengan mengusulkan kepada pemerintah yang di atas untuk pengadaan alat-alat pendukung pelayanan tersebut, supaya kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat tetap terjaga. Seperti yang disampaikan Dwiyanto (2014) bahwa salah satu penentu kualitas pelayanan yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik, terawat dan lancar, yang biasa disebut dengan *Tangible* (berwujud).

## **4. PENUTUP**

### **4.1 Simpulan**

Dari hal-hal yang disampaikan dalam hasil penelitian dan pembahasan tersebut di atas, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Pupuan I mengacu pada tolok ukur kualitas pelayanan yang disebut TERRA yakni *Tangible* (berwujud), *Empaty* ( empati/peduli ), *Responsiveness* ( ketanggapan ), *Reliability* ( kehandalan ), dan *Assurance* ( jaminan dan kepastian ).
2. Berbagai faktor penghambat kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Pupuan I adalah keterbatasan SDM, Sikap pegawai yang kadang kurang ramah kepada pasien, status pegawai khususnya yang tenaga kontrak dan tenaga sukarela, serta kurangnya sarana dan prasarana pendukung pelayanan kesehatan.

3. Solusi dalam meminimalisir adanya faktor penghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Pupuan I adalah dengan menambah jumlah pegawai serta mengirim pegawai untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan, memperbaiki sikap pegawai, serta mengusulkan peningkatan status pegawai menjadi PNS juga menjadi solusi dan mengusulkan penambahan terhadap sarana dan prasarana pendukung serta penggantian terhadap alat yang rusak supaya kualitas pelayanan tetap terjaga dengan baik.

#### **4.2 Saran-saran**

Dari beberapa hal yang telah diuraikan di atas, dapat disarankan beberapa hal yaitu:

1. Kualitas pelayanan di Puskesmas Pupuan I yang tergolong sudah baik dan sudah mengacu pada TERRA hendaknya bisa dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi supaya bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat pencari pelayanan.
2. Adanya berbagai faktor penghambat kualitas pelayanan di Puskesmas Pupuan I hendaknya dijadikan sebagai tantangan supaya bisa lebih meningkat lagi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
3. Harus diupayakan sesegera mungkin ditemukan berbagai macam terobosan untuk meminimalisir adanya faktor penghambat pelayanan di Puskesmas Pupuan I sehingga kualitas pelayanan seperti yang diharapkan bersama dapat segera terwujud.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bungin, Burhan, 2012, *Analisis Data Penelitian Kualitatif : Pemahaman Filosofis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*, Raja Grafindo Perkasa : Jakarta
- Dinas Kesehatan Tabanan, 2019, *Profil Puskesmas*, UPTD Puskesmas Pupuan I
- Dwiyanto, Agus, 2014, *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, Gajah Mada University Press : Yogyakarta
- Hendarso, Emy Susanti. 2010 , *Metode Penelitian Sosial, Berbagai Alternatif Pendekatan dalam Bagong Suyanto dan Sutinah (ed), Penelitian Kualitatif : Sebuah Pengantar*, Kencana Prenada Media Group : Jakarta
- Irawan, Prasetya, dkk, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIA-LAN : Jakarta.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020, *Pedoman Pencegahan dan Pengendalian COVID-19*.

Kotler, Philip, 2007, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Erlangga : Jakarta

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004, *Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Masyarakat Oleh Aparatur / Perangkat Desa*, Surat Keputusan Nomor Kep / 25 / M.PAN / 2 / 2004 / tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

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

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang kesehatan

Sinambela, Lijan Poltak, 2013, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, PT. Bumi Aksara : Jakarta

Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, Alfabeta : Bandung

Tjiptono, Fandi, 2012, *Manajemen Jasa*, Andi : Yogyakarta.

Trianto, 2011, *Pengantar Penelitian Pendidikan bagi Pengembangan Profesi Pendidik dan Tenaga Kependidikan*, Kencana : Jakarta

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Yasa, Nyoman Kajeng Dharma dan Gede Sandiasa, 2021. "Implementasi Kebijakan Rumah Sakit Dalam Pembatasan Pengambilan Foto Dan Atau Video Di Rsud Kabupaten Buleleng". Dalam *Locus Majalah Ilmiah FISIP* Vol 13 No. 2 – Agustus 2021. FISIP UNIPAS