

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS)
TALANG JAYA BETUNG KABUPATEN BANYUASIN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



Oleh :

**METI APRILIA
07011181520013**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA 2020**

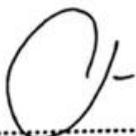
HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul "*Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Talang Jaya Betung Kabupaten Banyuasin*" telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Pada Tanggal 10 Desember 2020.

Indralaya, 10 Desember 2020

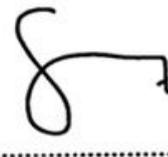
Ketua

Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM
NIP. 195811191985031003

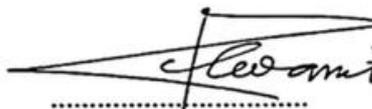


Anggota

1. Drs. Gatot Budiarto, MS
NIP. 195806091984031002



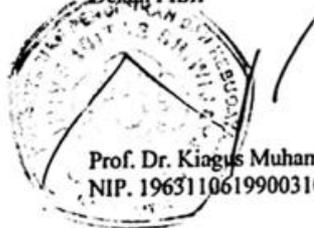
2. Drs. Joko Siswanto, M.Si
NIP. 195706051985031003



3. Sofyan Effendi, S.IP., M.Si
NIP. 197705122003121003



Mengetahui,
Dekan FISIP



Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik



Zailani Surya Marpaung, S.Sos, MPA
NIP. 198108272009121002

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSAT
KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) TALANG
JAYA BETUNG KABUPATEN BANYUASIN**

SKRIPSI

**Sebagai Salah satu syarat untuk memperoleh gelar S-1
Ilmu Administrasi Publik**

Oleh :

METI APRILIA

07011181520013

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing,

Pembimbing I

Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM

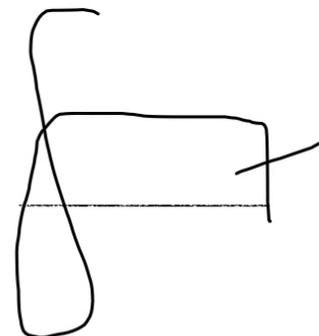
195811191985031003



Pembimbing II

Drs. Gatot Budiarto.MS

195806091984031002



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“ Sukses bukanlah hal yang kebetulan. Sebab, kesuksesan terbentuk dari kerja keras, pembelajaran, pengorbanan, dan cinta yang ingin kamu lakukan “

Sebagai rasa syukur pada-Mu Ya Allah, Penulis

Persembahkan Skripsi ini kepada:

1. Kedua Orang tuaku tercinta, Ayahanda Mukhlis dan Ibunda Asrat
2. Kakak Kandungku Fahmi Juliar
3. Kedua adik ku Fiki Ram Dani dan Dea Yuniar
4. Keluarga besar semuanya
5. Kedua dosen pembimbing ku Bapak Prof Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM dan Bapak Drs. Gatot Budiarto, M.S.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya
7. Orang Terkasihku
8. Sahabat-sahabatku
9. Almamaterku

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini dengan judul **“Kualitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Talang Jaya Betung Kabupaten Banyuasin”**. Karya tulis ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Jurusan Ilmu Administrasi Publik pada konsentrasi Manajemen Sektor Publik.

Dalam penyusunan karya tulis ini penulis melibatkan banyak pihak yang senantiasa memberikan bantuan, baik berupa bimbingan, dukungan moral dan material, maupun keterangan-keterangan yang sangat berguna hingga tersusunnya laporan ini. Untuk itu, dengan rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua Orang Tua penulis kepada Bapak Mukhlis dan Ibu Asrad yang tercinta, orang tua yang selalu memberikan kasih sayang berupa bimbingan, semangat serta doa. Terimakasih atas pengorbanan yang telah kalian dedikasikan dengan ikhlas. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan dan limpahan Rahmat-Nya. Dan seluruh keluarga penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Zailani Surya Marpaung., S.Sos., M.PA., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Ermanovida., S.Sos., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Bapak Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing di kegiatan Akademik.
6. Bapak Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM dan Drs. Gatot Budiarto, MS, selaku Dosen Pembimbing Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, yang telah membimbing serta memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
7. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
8. Teman-teman seperjuangan, terimakasih telah mampu bekerjasama.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, penulis memohon maaf jika terdapat kesalahan dalam hal penulisan dan penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan laporan ini dan dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

Indralaya, 10 Desember 2020
Penulis

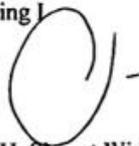
Meti Aprilia
Nim. 07011181520013

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Kualitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat "PUSKESMAS" Talang Jaya Betung Kabupaten Banyuasin. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Talang Jaya Betung. Penelitian menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan Zaithmal, Berry, dan Parasuraman yang terdiri dari lima dimensi yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tangkap, Jaminan dan Empati. Metode penelitian dalam skripsi ini adalah deskriptif kuantitatif. Penyebaran Kuesioner dilakukan kepada pasien sebanyak 95 responden yang sudah mendapatkan pelayanan di Puskesmas Talang Jaya Betung dengan menggunakan metode insidental sampling. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Talang Jaya Betung didapat dari hasil bobot akhir sebesar 326,90 Yang dikategorikan baik. Pada dimensi Keandalan mendapatkan nilai bobot tertinggi pada kualitas pelayanan diPuskesmas Talang Jaya Betung. sementara pada dimensi Empati untuk bobot terendah.

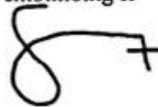
Kata Kunci: Kualitas Pelayanan. Puskesmas, Talang Jaya Betung

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM
NIP. 195811191985031003

Pembimbing II



Drs. Gatot Budiarto, MS
NIP. 19580609198403100

Palembang, Januari 2021
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Zailani Surya Marpaung, S.Sos,MPA
NIP. 198108272009121002

ABSTRACT

The research is titled "The Quality of health Services at the Community Health Center "Puskesmas" Talang Jaya Betung Banyuasin Regency. This Studi aims to determine the quality of health center. This study uses the Theory of quality of service presented by Zaithmal, Berry and Parasuraman which consists of five dimensions, namely Physical Evidence, Reliability, Response, Assurance, and Empathy. The method in this paper os descriptive quantitative. The questionnaires were distributed to 95 responden who were received services at the Talang Jaya Betung Community Health Center by using incidental sampling method. Based on the results of the study. It can be seen that the Quality of health services at the Talang Jaya Betung Community Health Center (Puskesmas) in a final weight of 326.90 is categorirezed as good. On dimension of Realibility the highest quality is obtained as the quality of service at Talang Jaya Betung Health Center. While the dimension of empathy for the lowest weight.

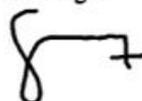
Keywords: *Service Quality, Puskesmas, Talang Jaya Betung*

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM
NIP. 195811191985031003

Pembimbing II



Drs. Gatot Budiarto, MS
NIP. 19580609198403100

Palembang, Januari 2021
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Zailani Surya Marpaung, S.Sos,MPA
NIP. 198108272009121002

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	18
C. Tujuan Penelitian	18
D. Manfaat Penelitian	19
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	20
B. Kualitas Pelayanan	20
C. Teori Kualitas Pelayanan	27
D. Teori Yang Digunakan	29
E. Pusat Kesehatan Masyarakat	31
F. Penelitian Terdahulu	32

G. Kerangka Pemikiran	34
-----------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	36
B. Definisi Konsep	36
C. Definisi Operasional	38
D. Jenis dan Sumber Data	39
E. Populasi dan Sampel	40
F. Teknik Pengumpulan Data	42
1. Angket/ Kuesioner	42
2. Studi Literatur	42
G. Teknik Analisis Data	43
1. Uji Instrument	43
2. Teknik Analisis Data Menentukan Skor	44

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Penelitian	46
B. Jenis-jenis Pelayanan Di Puskesmas Talang Jaya Betung.....	48
C. Hasil Analisis dan Interpretasi Data	53
D. Rekapitulasi Penelitian Responden Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan	85

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	87
B. Saran.....	89

DAFTAR PUSTAKA.....	90
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	92
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Puskesmas di Kabupaten Banyuasin beserta Tipe.....	5
Tabel 2. Jenis Pelayanan di Puskesmas Talang Jaya Betung.....	6
Tabel 3. Jumlah Pegawai Puskesmas Talang Jaya Betung Berdasarkan Profesi	8
Tabel 4. Waktu Pelayanan Puskesmas Talang Jaya Betung	8
Tabel 5. Jumlah Kunjungan di Puskesmas Talang Jaya Betung	9
Tabel 6. Jumlah Kunjungan 5 Pelayanan	10
Tabel 7. Penelitian Terdahulu	33
Tabel 8. Definisi Operasional	38
Tabel 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	54
Tabel 10. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 11. Jumlah Responden berdasarkan Umur	56
Tabel 12. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 13. Penilaian Responden Terhadap Penampilan Petugas	61
Tabel 14. Penilaian Responden Terhadap Ruang Tunggu.....	64
Tabel 15. Kemudahan Dalam Proses Pelayanan.....	66
Tabel 16. Fasilitas Ruangan di Puskesmas Talang Jaya Betung	69

Tabel 17. Pelayanan Sesuai dengan Tingkat Pengetahuan dan Pengalaman Kerja.....	71
Tabel 18. Keahlian Petugas dan Pegawai dalam menggunakan Teknologi.....	72
Tabel 19. Ketepatan Waktu Pelayanan	74
Tabel 20. Kesigapan Pegawai/Petugas	75
Tabel 21. Pelayanan Cepat.....	77
Tabel 22. Jaminan Kenyamanan	78
Tabel 23. Pemahaman Petugas dalam Menanggapi Keluhan Masyarakat	79
Tabel 24. Jaminan Keamanan.....	81
Tabel 25. Mendahulukan Kepentingan Pasien.....	82
Tabel 26. Memahami kebutuhan Masyarakat.....	84
Tabel 27. Rekapitulasi Penilaian Responden terhadap 5 dimensi	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alat Rusak Nomor Antrian	15
Gambar 2. Kartu Antrian	16
Gambar 3. Kurang Sigap Pegawai ke Masyarakat	16
Gambar 4. Kondisi Toilet Umum Puskesmas Talang Jaya Betung	17
Gambar 5. Kerangka Pemikiran	35
Gambar 6. Tampak Depan Puskesmas Talang Jaya Betung.....	47
Gambar 7. Struktur Organisasi Puskesmas Talang Jaya Betung	48
Gambar 8. Alur Proses Pelayanan Di Puskesmas Talang Jaya Betung	50
Gambar 9. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar 10. Identitas Responden Berdasarkan Umur.....	57
Gambar 11. Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Gambar 12. Penampilan Petugas Di Puskesmas Talang Jaya Betung.....	60
Gambar 13. Foto Ruangan Puskesmas Talang Jaya Betung.....	62
Gambar 14. Indikator Kemudahan dalam Pelayanan	65
Gambar 15. Indikator Fasilitas Ruangan	68

DAFTAR SINGKATAN

TOT: Turut Orang Tua

UPT: Unit Pelaksanaan Teknis

BPJS: Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial

MTBS: Manajemen Terpadu Balita Sakit

UKM: Upaya Kesehatan Masyarakat

UKP: Upaya Kesehatan Perseorangan

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sosial yang telah diamanatkan dalam Undang-undang Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemerintah 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”.

Pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, “Pelayanan Publik sebagai kegiatan atau suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil sebagai warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yakni lembaga pemerintah. UUD 1945 mengamanatkan bahwa negara mempunyai kewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya”.

Pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan publik sesuai dengan peraturan yang telah diatur dan sesuai undang-undang, yang mana dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, daerah, maupun di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat.

Menurut Levey dan Loomba (dalam Azwar, 1996:42) menjelaskan bahwa, “Pelayanan Kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi tidak memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

Pelayanan kesehatan yang memadai merupakan tumpuan masyarakat dan menjadi salah satu kebutuhan mendasar selain pangan dan juga pendidikan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pasien sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Masyarakat berharap untuk mendapatkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggungjawab, aman, bermutu serta merata dan tidak adanya diskriminasi sehingga hak-hak pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan tersebut dapat terlindungi dan aman.

Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan haruslah mempunyai sarana pelayanan kesehatan salah satunya tempat untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang meliputi Balai Pengobatan, Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS), Balai kesejahteraan Ibu dan Anak (BKIA), Klinik Kecantikan, Rumah Bersalin, Rumah Sakit Umum, Bidan, Perawat serta sarana kesehatan lainnya. Dari sekian banyak sarana pelayanan kesehatan yang ada, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu yang akan dibahas dalam penelitian ini.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 pada Pasal 1 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat menyebutkan bahwa “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”

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat pada Pasal 5 dan 6 menyebutkan terdapat dua jenis upaya kesehatan yang ada di Puskesmas yaitu sebagai berikut:

1. Upaya Kesehatan Masyarakat yang disingkat UKM adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok dan masyarakat.
2. Upaya Kesehatan Perseorangan yang selanjutnya disingkat UKP adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditunjukkan untuk peningkatan, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan.

Sebelum membahas Pelayanan kesehatan lebih lanjut ada sebuah artikel bahwa ada dugaan pada tahun 2013 tepatnya tanggal 15 Agustus, warga kecamatan Kahu, Kabupaten Bone, mengeluhkan Pelayanan Puskesmas Kahu. Pasalnya dalam beberapa bulan terakhir ini Puskesmas tersebut kehabisan stok obat, sehingga warga terpaksa membeli obat di Pasar (<http://koran.tempo.com>). Dan pada tahun sekarang kejadian mengenai obat terjadi lagi yakni ada dugaan pemberian obat kadaluwarsa yang dilakukan oleh petugas Puskesmas Kamal Muara, Penjaringan. Obat yang di maksud adalah Vitamin B6 yang diberikan kepada pasien yang datang kefasilitas kesehatan untuk control kandungan. Ketika diberikan beberapa obat pasien tidak menyadari bahwa obat yang udah dikonsumsi sudah kadaluwarsa pada april 2019. Ini merupakan kasus dalam jenis pelayanan Poli Farmasi (<http://www.detik.com>).

Adapun permasalahan di Puskesmas yang terdapat di beberapa skirpsi yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan yang juga permasalahannya terdapat di Puskesmas Talang Jaya Betung.

1. Puskesmas Keramasan Kecamatan Kertapati Kota Palembang, terdapat masalah ketidakpastian waktu pelayanan dan kondisi loket pelayanan yang tidak teratur dimana loket pelayanan umum dan loket pelayanan untuk Jaskesmas tidak dipisah melainkan jadi satu, hal ini dapat menyulitkan masyarakat yang tidak tahu yang mana loket pelayanan umum dan pelayanan jamkesmas. Hal ini serupa dengan permasalahan yang ada di Puskesmas Talang Jaya Betung yang mana tidak teraturnya proses loket pelayanan umum dan loket pelayanan BPJS.
2. Puskesmas Baja Kecamatan Cibodas Kota Tangerang, terdapat masalah ketidakpastiannya pelayanan yang dimana transparansi pelayanan di Puskesmas ini tergolong rendah mengenai waktu pelayanan, proses penyelesaian, lama persyaratan teknis dan administrasi serta biaya atau tarif pelayanan baik biaya administrasi atau pengobatan serta tindakan medis tidak di informasikan dengan jelas kepada masyarakat, dan masalah lainnya yang sangat penting yaitu mengenai keterlambatan pihak puskesmas membuka loket pelayanan sehingga banyak pasien yang menunggu ketidakpastian waktu dimulainya pelayanan.

Kabupaten Banyuasin telah memiliki 31 Puskesmas yang melayani baik rawat inap maupun non rawat inap, berikut daftar puskesmas yang ada di kabupaten Banyuasin:

Tabel 1. Daftar Pusat Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Banyuasin beserta Tipe Puskesmas.

NO	NAMA PUSKESMAS	TIPE PUSKESMAS
1	Simpang Rambutan	Non Rawat inap
2	Sungai Dua	Rawat Inap
3	Mariana	Rawat Inap
4	Cinta Manis	Non Rawat Inap
5	Daya Utama	Rawat Inap
6	Margo Mulyo	Non Rawat Inap
7	Tirta Harja	Non Rawat Inap
8	Srikaton	Non Rawat Inap
9	Makarti Jaya	Rawat Inap
10	Muara Telang	Rawat Inap
11	Telang Jaya Telang	Rawat Inap
12	Tanjung Lago	Non Rawat Inap
13	Kenten Laut	Rawat Inap
14	Gasing	Non Rawat Inap
15	Sukajadi	Rawat Inap
16	Sementul	Non Rawat Inap
17	Pengumbuk	Non Rawat Inap
18	Sembawa	Non Rawat Inap
19	Pangkalan Balai	Rawat Inap
20	Petaling	Non Rawat Inap
21	Talang Jaya Betung	Non Rawat Inap
22	Betung Kota	Rawat Inap

23	Suak Tapeh	Non Rawat Inap
24	Sukaraja	Non Rawat Inap
25	Sido Mulyo	Non Rawat Inap
26	Teluk Betung	Non Rawat Inap
27	Dana Mulya	Rawat Inap
28	Mekarsari	Non Rawat Inap
29	Karang Manunggal	Non Rawat Inap
30	Karang Agung Ilir	Rawat Inap
31	Sungsang	Rawat Inap
32	Tanjung Api-Api	Non Rawat Inap
33	Jakabaring	Non Rawat Inap

Sumber : Dinas Kesehatan Kabupaten Banyuasin 2019.

Dari tabel 1. dapat dilihat bahwasanya dikabupaten Banyuasin terdapat 13 Puskesmas dengan Tipe Rawat Inap dan 20 Puskesmas dengan Tipe Non Rawat Inap. Pada penelitian ini penulis memilih Puskesmas Talang Jaya Betung.

Puskesmas Talang Jaya Betung merupakan salah satu puskesmas yang ada dikabupaten Banyuasin yang termasuk jenis Puskesmas Non Rawat Inap yang memiliki jenis pelayanan sebagai berikut:

Tabel 2. Jenis Pelayanan kesehatan Di Puskesmas Talang Jaya Betung

No	Jenis Pelayanan
1	Pelayanan Administrasi
2	Pelayanan Pemeriksaan Umum
3	Pelayanan Pemeriksaan Lansia dan PTM (Penyakit Tidak Menular)
4	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
5	Pelayanan KIA (Kesehatan Ibu Anak) dan KB (Keluarga Berencana)
6	Pelayanan MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sakit)

7	Pelayanan Imunisasi
8	Pelayanan Persalinan dan Pasca Persalinan
9	Pelayanan Pemeriksaan TB (Tuberculosis) Paru dan Kusta
10	Pelayanan Pemeriksaan IVA
11	Pelayanan Pemeriksaan Laboratorium
12	Pelayanan Farmasi
13	Pelayanan Tindakan
14	Pelayanan Konsultasi (Sanitasi, Gizi)

Sumber: Puskesmas Talang Jaya Betung, Kabupaten Banyuasin 2019.

Berdasarkan Tabel 2. dapat dijelaskan bahwa terdapat 14 jenis pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas Talang Jaya Betung Kabupaten Banyuasin. Dalam setiap pelayanan yang diberikan petugas selalu berusaha untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kompetensi dan standar operasional prosedur yang ada, dan memberikan pelayanan yang tepat cepat dan memuaskan sehingga pasien dapat merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

Peneliti ingin memfokuskan pada Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pasien yang periksa maupun berobat. Puskesmas Talang Jaya Betung memiliki beberapa jenis pelayanan dengan dokter, beberapa perawat dan bidan yang handal dan selalu siap untuk melayani masyarakat. Tujuannya untuk memberikan pertolongan pertama bagi pasien atau masyarakat yang datang dan menghindari suatu resiko, menganggulangi korban kecelakaan, atau hal lainnya yang langsung membutuhkan tindakan.

Berikut jumlah pegawai Puskesmas Talang Jaya Betung berdasarkan Profesi tahun 2019:

Tabel 3. Jumlah Pegawai Puskesmas Talang Jaya Betung Berdasarkan Profesi di Kabupaten Banyuasin

NO	Profesi	Jumlah
1	Dokter	2
2	Bidan	20
3	Perawat	12
4	Psikolog	3
5	Tenaga Administrasi dll	9
	Total	46 Pegawai

Sumber: Puskesmas Talang Jaya Betung, 2019.

Berdasarkan tabel 3 bahwa ada 46 total pegawai yang ada di Puskesmas Talang Jaya Betung, yakni: 1) Dokter berjumlah 2 Orang, 2) Bidan berjumlah 20 orang, 3) Perawat berjumlah 12 orang, 4) Psikolog berjumlah 3 orang, dan 4) Tenaga Administrasi dan lain-lain berjumlah 9 Orang.

Tabel 4. Waktu Pelayanan di Puskesmas Talang Jaya Betung Kabupaten Banyuasin

HARI	JAM
Senin-Kamis	08.00 WIB- 14.00 WIB
Jum'at	08.00 WIB- 11.30 WIB
Sabtu	08.00 WIB- 12.30 WIB
Hari Minggu/Hari Besar	LIBUR

Sumber: Puskesmas Talang Jaya Betung, 2019.

Berdasarkan tabel 4 menjelaskan bahwa waktu pelayanan di Puskesmas Talang Jaya betung, dari hari Senin- Kamis Puskesmas tersebut melayani dari Jam 08.00-14.00 WIB, pada hari Jumat Puskesmas Talang Jaya Betung melayani dari Jam 08.00-11.30 WIB, hari Sabtu Puskesmas tersebut melayani dari Jam 08:00-12.30 WIB. Dan untuk hari Minggu atau hari Libur Nasional Puskesmas tersebut Libur.

Tabel 5. Jumlah Kunjungan di Puskesmas Talang Jaya Betung Kabupaten Banyuasin Tahun 2019

Bulan	Angka Kontak (Seluruh Jenis Kunjungan)		
	Jumlah Kunjungan Pasien Periksa	Kunjungan Pasien Sakit	Jumlah Kunjungan di Puskesmas
Januari	246	500	746
Februari	412	432	844
Maret	254	467	731
April	229	512	741
Mei	200	676	876
Juni	200	613	813
Juli	320	745	1065
Agustus	200	500	700
September	325	613	938
Oktober	631	472	1103
November	1004	272	1276
Desember	560	380	940

Sumber: Puskesmas Talang Jaya Betung, 2019.

Berdasarkan tabel 5 mengenai jumlah kunjungan di Puskesmas Talang Jaya Betung Kabupaten Banyuasin, pada bulan Januari 2019 Jumlah Kunjungan Periksa dan Kunjungan Sakit berjumlah 746, pada bulan Februari 2019 Jumlah Kunjungan Periksa dan Kunjungan Sakit total 844, pada bulan Maret 2019 jumlah Kunjungan Periksa dan Kunjungan Sakit total 731, pada bulan April 2019 jumlah kunjungan Periksa dan kunjungan sakit total 741, pada bulan Mei 2019 jumlah kunjungan Periksa dan kunjungan sakit total 876, dan pada bulan juni dan juli jumlah kunjungan periksa dan kunjungan sehat total 813 dan 1065. Pada bulan agustus jumlah kunjungan periksa dan sakit bertotal 700, pada bulan September jumlah kunjungan periksa dan sakit berjumlah 938, sedangkan jumlah di bulan Oktober Kunjungan periksa dan sakit berjumlah 1.103 Dan pada bulan November Jumlah Kunjungan

Periksa dan sakit total 1.276. dan terakhir pada bulan Desember Jumlah Kunjungan periksa dan sakit total 940. Hal ini bisa dilihat bahwa pada bulan November 2019 jumlah kunjungan pasien yang baik yang hanya periksa maupun yang sakit terbanyak pada bulan November.

Dipenelitian ini penulis hanya membatasi 5 jenis pelayanan yang akan dibahas, berikut tabel mengenai jumlah kunjungan di Puskesmas Talang Jaya Betung.

Tabel 6. Jumlah Kunjungan Lima Pelayanan di Puskesmas Talang Jaya Betung

Dipenelitian ini, penulis hanya membatasi 5 jenis pelayanan yang akan di bahas, berikut tabel mengenai jumlah kunjungan di Puskesmas Per-Lima Pelayanan:

6.1. Pelayanan Administrasi

Bulan	Jumlah Orang
Januari	246
Februari	432
Maret	467
April	512
Mei	676
Juni	613
Juli	745
Agustus	410
September	440
Oktober	450
November	550
Desember	300

Sumber: Puskesmas Talang Jaya Betung, 2019.

Berdasarkan tabel 6.1 pada pelayanan Administrasi mengenai jumlah kunjungan di Puskesmas Talang Jaya Betung Kabupaten Banyuasin, pada bulan Januari 2019 Jumlah Kunjungan pasien pada bulan Januari berjumlah 246 Orang, bulan Februari berjumlah 432

Orang, bulan Maret berjumlah 467 Orang, bulan April berjumlah 512 Orang, bulan Mei berjumlah 676 orang, bulan Juni berjumlah 613 Orang, bulan Juli berjumlah 745 Orang, pada bulan Agustus berjumlah 410 Orang, bulan September berjumlah 440 Orang, dan pada bulan Oktober berjumlah 450 Orang, pada bulan November berjumlah 550 orang dan pada bulan Desember berjumlah 300 Orang. Dari bulan Januari sampai bulan Desember jumlah pasien yang paling tertinggi pada bulan Juli yang berjumlah 745 Orang.

6.2. Pelayanan Farmasi Pusat Kesehatan Masyarakat Talang Jaya Betung

Bulan	Jumlah Orang
Januari	144
Februari	171
Maret	250
April	187
Mei	177
Juni	161
Juli	169
Agustus	173
September	96
Oktober	200
November	200
Desember	200

Sumber: *Puskesmas Talang Jaya Betung, 2019.*

Penjelasan tabel 6.2 mengenai Pelayanan Farmasi yaitu pada bulan Januari terdapat 144 Pasien, pada bulan Februari terdapat 171 Pasien, pada bulan Maret terdapat 250 Pasien, Pada bulan April terdapat 187 Pasien, pada bulan Mei terdapat 177 Pasien, pada bulan Juni terdapat 161 Pasien, pada bulan Juli terdapat 169 Pasien, dan pada bulan Agustus terdapat 173 Pasien dan pada bulan September terdapat 96 Pasien. Pasien pada bulan oktober terdapat

200 pasien, pada bulan November terdapat 200 pasien dan pada bulan Desember sebanyak 200 pasien. Untuk tahun 2019 dari bulan Januari sampai bulan Desember pasien yang terbanyak pada bulan Maret.

6.3. Pelayanan MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sakit)

Bulan	Jumlah Orang
Januari	13
Februari	28
Maret	22
April	40
Mei	33
Juni	35
Juli	14
Agustus	19
September	36
Oktober	28
November	28
Desember	30

Sumber: Puskesmas Talang Jaya Betung, 2019.

Pada tabel 6.3 mengenai Poli MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sakit), bulan Januari pasien berjumlah 13 orang, pada bulan Februari berjumlah 28 pasien, pada bulan Maret berjumlah 22 pasien, pada bulan April berjumlah 40 pasien, pada bulan Mei berjumlah 33 pasien, pada bulan Juni berjumlah 35 Pasien, pada bulan Juli berjumlah 14 pasien, pada bulan Agustus berjumlah 19 Pasien dan pada bulan September berjumlah 36 Pasien. Pada bulan Oktober terdapat 28 Pasien, pada bulan November terdapat 28 Pasien dan pada bulan

Desember sebanyak 30 Pasien. Dapat dilihat bahwa kategori pengunjung yang terbanyak terdapat di bulan April.

6.4. Pelayanan Poli Gigi dan Mulut

Bulan	Jumlah Orang
Januari	16
Februari	9
Maret	8
April	15
Mei	11
Juni	11
Juli	9
Agustus	13
September	20
Oktober	15
November	30
Desember	20

Sumber: Puskesmas Talang Jaya Betung, 2019.

Pada tabel 6.4 mengenai Poli Gigi dan Mulut bulan Januari pasien berjumlah 16 orang, pada bulan Februari berjumlah 9 pasien, pada bulan Maret berjumlah 8 pasien, pada bulan April berjumlah 15 pasien, pada bulan Mei berjumlah 11 pasien, pada bulan Juni berjumlah 11 Pasien, pada bulan Juli berjumlah 9 pasien, pada bulan Agustus berjumlah 13 Pasien dan pada bulan September berjumlah 20 Pasien. Pada bulan Oktober terdapat 15 Pasien, pada bulan November terdapat 30 Pasien dan pada bulan Desember sebanyak 20 Pasien. Dapat dilihat bahwa kategori pengunjung yang terbanyak terdapat di bulan November.

6.5. Pelayanan KIA (Kesehatan Ibu dan Anak) dan KB (Keluarga Berencana)

Bulan	Jumlah Orang
Januari	13
Februari	14
Maret	5
April	8
Mei	10
Juni	7
Juli	6
Agustus	10
September	9
Oktober	12
November	22
Desember	20

Sumber: Puskesmas Talang Jaya Betung, 2019.

Pada tabel 6.5 mengenai Pelayanan KIA dan KB bulan Januari pasien berjumlah 13 orang, pada bulan Februari berjumlah 14 pasien, pada bulan Maret berjumlah 5 pasien, pada bulan April berjumlah 8 pasien, pada bulan Mei berjumlah 10 pasien, pada bulan Juni berjumlah 7 Pasien, pada bulan Juli berjumlah 6 pasien, pada bulan Agustus berjumlah 10 Pasien dan pada bulan September berjumlah 9 Pasien. Pada bulan Oktober terdapat 12 Pasien, pada bulan November terdapat 22 Pasien dan pada bulan Desember sebanyak 20 Pasien. Dapat dilihat bahwa kategori pengunjung yang terbanyak terdapat di bulan November

Berdasarkan hasil observasi dan penelitian yang dilakukan secara langsung, peneliti menemukan beberapa masalah yakni :

Terkait dengan *Tangible* (Bukti Fisik) bukti fisik Puskesmas Talang Jaya Betung meliputi fasilitas fisik seperti rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan baik dari pihak puskesmas berupa kelengkapan sarana dan prasarana, kenyamanan dan kualitas pelayanan yang lainnya. Sebagai bukti dokumentasi penelitian dilihat dari gambar berikut:



Gambar 1. Alat rusak untuk ambil nomor antrian di Puskesmas Talang Jaya Betung

Sumber: Dokumentasi Penulis, Puskesmas Talang Jaya Betung 20 April 2019

Berdasarkan gambar 1 bahwa masyarakat tidak bisa menggunakan alat tersebut untuk pengambilan nomor antrian sehingga dalam proses pelayanan kurang efektif dan tidak relevan. Pusat Kesehatan Masyarakat sebagai salah satu instansi pelayanan publik yang seharusnya menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung proses berjalannya pelayanan yang baik dan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang prima yang sesuai standar yang telah ditentukan.



Gambar 2. Kartu Antrian Di Puskesmas Talang Jaya Betung

Sumber: *Dokumentasi Penulis, 2019*

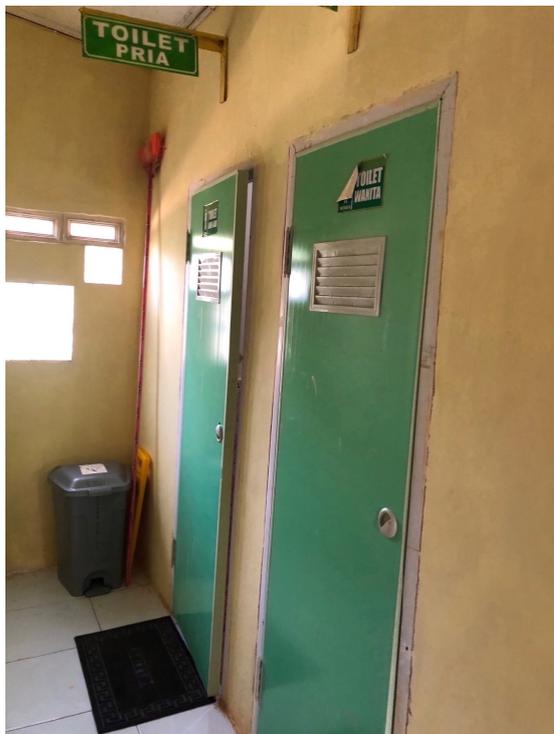
Berdasarkan pada Gambar 2 bahwa tidak berfungsi dengan semestinya nomor antrian yang telah di sediakan. Pada saat pasien atau masyarakat yang ingin berobat hanya sekedar dapat arahan langsung untuk duduk di kursi, karena alat untuk pengambilan nomor antrian secara otomatis rusak yang seharusnya kartu nomor antrian ini berfungsi dengan baik hal ini dapat menyebabkan ketidak efektifan proses pelayanan di Puskesmas Talang Jaya Betung.



Gambar 3. Menunjukkan Kurang Sigapnya Pegawai Dalam Penerimaan Pasien

Sumber: *Dokumentasi Penulis, 2019*

Pada Gambar 3 Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pegawai dalam melayani pasien kurang ramah, dan tegas dalam memberikan pelayanan seharusnya pihak pegawai memberikan arahan yang tegas kepada pasien dan memberikan kenyamanan kepada pasien sehingga pasien mudah untuk melakukan proses pelayanan di Puskesmas Tersebut



Gambar 4. Kondisi Toliet Umum di Puskesmas Talang Jaya Betung

Sumber: *Dokumentasi Penulis, Puskesmas Talang Jaya. 2019*

Berdasarkan gambar 4. bahwa toilet umum yang ada di Puskesmas Talang Jaya Kurang Layak di karenakan pada pintu toilet laki-laki mengalami kerusakan sehingga tidak bisa ditutup dengan rapat dan mengakibatkan beberapa pasien laki-laki yang sedang berobat ketika ingin ketoilet, masuk ke toilet perempuan. Didalam toilet tidak ada lampu hanya menggunakan pencahayaan matahari dari pentilasi wc. Hal ini dapat mengakibatkan kurang nyamannya pasien ketika ingin berobat di Puskesmas tersebut.

Oleh karena itu sangat diperlukan peran Pemerintah Daerah dan Instansi yang berkaitan agar dapat membantu memfasilitasi keperluan yang ada di Puskesmas tersebut demi terciptanya pelayanan yang diinginkan masyarakat atau pasien sebagai penerima pelayanan. Melihat dari permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yaitu tentang “Kualitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Talang Jaya di Kabupaten Banyuasin”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Talang Jaya Betung Kabupaten Banyuasin?”

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Talang Jaya Betung Kabupaten Banyuasin melalui analisa, data dan informasi yang diperoleh dilapangan

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari kajian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dibidang sosial melalui penelitian yang dilaksanakan sehingga memberikan kontribusi pemikiran dalam bidang Kualitas pelayanan pusat kesehatan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan sekaligus informasi dan menambah pengetahuan khususnya bagi pihak terkait, dalam meningkatkan peran pemerintah terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Jurnal:

Fisip 2014. Pedoman Penulisan Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Indralaya: Universitas Sriwijaya

Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Surabaya: Prenamedia Group

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media

Hardiyansah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media

Creswell, Jhon W. 2015. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

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

Sugiono. 2017. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Moleong, 2005. *Metodologi Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Utama

Singarimbun, Masri. 1995 *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP35

Nasrudin, Endin. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia

Neri,sarah, Yusuf Maulana, Fuad Anis. 2011. Kualitas Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Baja Kecamatan Cibodas Kota Tangerang di <http://repository.fisip-untirta.ac.id/90/>

Retnowati, Dinik. 2008. Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bringin Kabupaten Semarang (Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat) http://eprints.undip.ac.id/13683/1/D2A004026_Dinik_Retnowati.pdf

Octavianus, Ican Panambunan. 2015. Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bahu Kecamatan Malalyang Kota Manado di <https://media.neliti.com/media/publications/1129-ID-kualitas-pelayanan-kesehatan-di-puskesmas-bahu-kecamatan-malalyang-kota-manado.pdf>

Rully Dedy Setiawan. 2010. *Kualitas Pelayanan Puskesmas Karangdowo Kabupaten Klaten kepada Pasien Jamkesmas*. Universitas Sebelas Maret

Budiarto. 2015. Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang. Universitas Hasanuddin.

Peraturan-Peraturan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Sekretariat Negara Republik Indonesia. Jakarta

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Intansi Pemerintah

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

Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.