

# PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SIMPANG TIGA PEKANBARU

Oleh:

**Sinta Dwiretno Purwanti**

**([sintadwiretno@gmail.com](mailto:sintadwiretno@gmail.com))**

**Pembimbing : Dr. Febri Yuliani S.Sos, M.Si**

Jurusan Ilmu Administrasi - Prodi Administrasi Publik - Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293 -  
Telp/Fax. 0761-63277

## ABSTRACT

**Sinta Dwiretno Purwanti (1101135975) The Public Service Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru. Supervisor : Dr. Febri Yuliani, S.Sos, M.Si**

*The health center is the institution of health services that hold individual health services in plenary that provides out patient services, in patient, and emergency. As the public community health center is expected to provide quality health services to the public. The importance of a services the latest in any agencies have to give priority to the quality of treatment it self both in the private and government. The importance of quality services taht own many carrying an impact with good services agencies in agencies can advance it self and the achievement of the quality of services it self. The main task is to provide health services treatment, care, and health services. In providing health services, health earn income from services and facilites given.*

*This research analyzing about the quality of services to community health centers Simpang Tiga Pekanbaru. The concept of the theory Parasuraman (2000:19) there are 5 indicators to see the quality of services : 1.Tangibles 2. Reability 3. Responsiveness 4. Empaty 5. Assurance. The riset descriptive analysis is use a qualitative analysis of data and fact about the whole describes out. The purpose of research is to analyze the public service on out patient services and to analyse the factors that affect the quality of public service on out patient services in health center Simpang Tiga Pekanbaru.*

*This research and discussion be done about the quality of service analysis for health center Simpang Tiga Pekanbaru, it can be conclude that the out patients in health center Simpang Tiga pekanbaru is considered to be have a maximum. It is seen from some indicators that has been achieved with good, although not be in service there are some drawbacks that could be the experience for the parties concerned.*

**Keyword** : *Out patient services, Public services, Community Health Center*

## PENDAHULUAN

Dalam menyelenggarakan pemerintahan di Negara Republik Indonesia, Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi dalam daerah besar dan kecil. Sebagaimana yang terdapat dalam penjelasan UUD 1945 Pasal (18) ayat (1) yaitu bentuk dan susunan pemerintah ditetapkan dengan undang-undang dengan memandang dan mengingat dasar permusyawaratan dalam sistem pemerintahan yang bersifat istimewa

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu dipusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi Pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi Pelayanan dalam mencapai tujuan.

Pentingnya suatu pelayanan di suatu instansi manapun harus mengutamakan kualitas dari pelayanan itu sendiri baik di instansi swasta maupun di pemerintahan. Pentingnya kualitas pelayanan itu sendiri banyak membawa dampak dengan pelayanan yang baik di suatu instansi dapat memajukan instansi itu sendiri dan tercapainya kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan saat ini masih kurang yang di inginkan dan belum sesuai dengan kualitasnya, walaupun sudah berjalan dengan semestinya. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah itu masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung

maupun melalui media massa. Pelayanan publik perlu dilihat sebagai usaha pemenuhan kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat.

Adapun proses Pelayanan kesehatan dan kualitas Pelayanan berkaitan dengan ketersediaan sarana kesehatan yang terdiri dari Pelayanan kesehatan dasar (Puskesmas, balai pengobatan), Pelayanan rujukan (rumah sakit), ketersediaan tenaga kesehatan, peralatan dan obat-obatan.

Kinerja Pelayanan menyangkut hasil pekerjaan, kecepatan kerja, pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan harapan pelanggan, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan Pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) diseluruh wilayah Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu.

Peran Puskesmas dalam konteks otonomi daerah saat ini, Puskesmas mempunyai peranan yang sangat vital sebagai institusi pelaksana teknis, Puskesmas dituntut memiliki kemampuan manajerial dan wawasan jauh ke depan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan kesehatan. Peran tersebut ditunjukkan dalam bentuk keikutsertaan untuk menentukan kebijakan daerah melalui sistem perencanaan yang matang, tatalaksana kegiatan-kegiatan tersusun rapi, serta sistem evaluasi dan pemantuan yang akurat. Puskesmas dituntut dalam pemanfaatan teknologi informasi terkait upaya peningkatan Pelayanan-Pelayanan secara komprehensif dan terpadu.

PUSKESMAS berfungsi sebagai :

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

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk menganalisa lebih jauh bagaimanakah pelaksanaan Pelayanan pada instalasi rawat jalan Puskesmas Simpang Tiga dengan judul penelitian **“PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SIMPANG TIGA KOTA PEKANBARU”**

## **B. Perumusan Masalah**

1. Bagaimanakah penyelenggaraan Pelayanan publik pada instalasi rawat jalan khususnya pada Poli Umum di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru ?
2. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan publik di Puskesmas simpang tiga Pekanbaru ?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisa penyelenggaraan Pelayanan publik pada instalasi rawat jalan pada Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru
2. Untuk menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan publik pada instalasi rawat jalan di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru

### **2. Kegunaan Penelitian**

- a. Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini juga berguna sebagai referensi bagi penulis yang ingin melakukan penelitian dan pembahasan terhadap permasalahan yang sama pada masa yang akan datang.

### **b. Praktis**

Secara praktis hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi unit Pelayanan instalasi rawat jalan Puskesmas simpang tiga dalam penilaian Pelayanan publik.

## **A. METODOLOGI PENELITIAN**

### **1. Tipe Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, yaitu menjelaskan hasil penelitian dengan menggunakan kata-kata dan berdasarkan hasil yang diperoleh dilapangan. Dengan metode ini diharapkan penulis memperoleh hasil penelitian yang obyektif.

### **2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada Puskesmas Simpang Tiga Kelurahan Maharatu Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru yang terletak di Jl. Khaharudin Nasution Marpoyan.

### **3. Informan**

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber informasi adalah para informan yang berkompeten dan mempunyai relevansi dengan penelitian yang penulis lakukan ini. Teknik penunjukan informan adalah dengan menggunakan teknik purposive sampling, dengan pertimbangan bahwa informan yang ditunjuk mengetahui serta memahami masalah dan tujuan penelitian ini

serta dengan pertimbangan lainnya adalah bahwa jumlah sampel yang diambil dianggap mampu memberikan jawaban masalah penelitian serta informan yang sudah ditetapkan dan dianggap sudah mewakili untuk memberikan jawaban penelitian. Informan yang dianggap penulis mampu memahami dan mengerti tentang proses Pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Simpang Tiga KotaPekanbaru.

Adapun informan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bidang Program Dinas Kesehatan
2. Kasubag Tata Usaha Puskesmas
3. Perawat puskesmas
4. Masyarakat yang berobat di Puskesmas

#### **4.Jenis dan Sumber Data**

##### **A.Data primer**

Sumber data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada penulis, yaitu data dikumpulkan melalui teknik observasi dan wawancara, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Maka observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi terstruktur, yaitu dengan menyatakan terstruktur kepada informan bahwa penulis sedang melakukan penelitian.

##### **B.Data sekunder**

Sumber data sekunder merupakan sumber data berupa data-data yang sudah tersedia, yaitu data dikumpulkan melalui teknik dokumentasi. Teknik dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan untuk mengumpulkan data yang bersumber dari arsip dan dokumen meliputi :

1. Gambaran umum tentang Puskesmas
2. Mekanisme Pelayanan rawat jalan di Puskesmas Simpang Tiga

3. Jumlah kunjungan rawat jalan 3 tahun terakhir
4. Pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Simpang Tiga
5. Data lain yang mendukung penelitian ini

#### **5.Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka dipergunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Observasi  
Suatu teknis pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung terhadap responden untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan Pelayanan pada Puskesmas Simpang Tiga.
- b. Studi Pustaka  
Suatu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur, laporan yang berhubungan dengan masalah yang akan dipecahkan.
- c. Wawancara  
Suatu teknis pengumpulan data dengan melalui informasi melalui wawancara langsung kepada responden.

#### **6.Teknik Analisis Data**

Menurut Bogdan dalam **Sugiyono (2012:88)** mengadakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah di pahami, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain. Analisa data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari,

dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui analisis non-statistik, yaitu berdasarkan hasil observasi, wawancara,

Penelitian ini menganalisis tentang kualitas pelayanan pada Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru. Penelitian ini dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu suatu teknik menganalisa data dengan menggambarkan secara utuh kenyataan mengenai permasalahan yang diteliti. Setelah data dapat dianalisa secara deskriptif, kemudian untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik oleh Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru dilihat dari hasil penelitian.

Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru, maka dilakukan penelitian terhadap beberapa orang informan yang merupakan masyarakat yang datang untuk berobat ke Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru, dimana teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *teknik accidental sampling* yaitu pemilihan sampel pada waktu tertentu dan secara kebetulan. Dengan adanya pemilihan sampel dari masyarakat pada Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru diharapkan dapat memberikan penilaian tentang pelayanan publik yang diberikan Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru.

## HASIL

Indikator pelayanan publik dapat dilihat sebagai berikut :

### 1. *Tangibles*

*Tangible* merupakan buktinya dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh puskesmas kepada pasien. Pentingnya dimensi *tangibles* ini akan menumbuhkan *image* penyedia jasa

dan data dokumentasi terhadap informan yang berkaitan dengan analisis Pelayanan Publik pada Puskesmas Simpang Tiga Kota Pekanbaru, yaitu analisis data yang berpangkal dari kenyataan-kenyataan kasus sehingga nantinya akan menghasilkan kesimpulan.

terutama bagi pasien baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Puskesmas yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak *image* puskesmas. Jadi yang dimaksud dengan dimensi *tangible* adalah suatu lingkungan fisik dimana jasa disampaikan dan dimana puskesmas dan pasiennya berinteraksi dan komponen-komponen *tangibles* akan memfasilitasi komunikasi pelayanan tersebut. Komponen-komponen dari dimensi *tangibles* meliputi Ketersediaan fasilitas peralatan kesehatan, Kondisi dan kenyamanan serta keamanan ruangan.

### 2. *Reability*

Merupakan keandalan dalam pelayanan yang diberikan dan dilaksanakan dengan tepat dan cepat. Dimanapernyataan-pernyataan tersebut mengenai prosedur pendaftaran pasien dilakukan dengan cepat dan tepat, jadwal pemeriksaan pasien dilakukan dengan cepat dan tepat.

### 3. *Reponsiveness*

Responsiveness merupakan kemampuan pihak Puskesmas yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Termasuk didalam nyajikaterja dikegagalan atau keterlambatan dalam pelayanan kesehatan, pihak puskesmas berusaha memperbaiki atau meminimalkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan

dengan segera. Dimensi ini menekan pada perhatian dan kecepatan.

pegawai yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan masyarakat. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari penyelesaian secara cepat dan tepat terhadap pasien dan tindakan yang cepat dan tepat terhadap pasien. Dimensi *responsiveness* menekan indicator sebagai berikut:

1. Kemampuan dokter, perawat dan tenaga medis lainnya untuk cepat dan tanggap menyelesaikan keluhan pasien.
2. Pegawai Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pasien.
3. Perhatian dan kecepatan pegawai yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan masyarakat atau pun pasien.
4. Pegawai dan tenaga medis tanggap dalam penyelesaian secara cepat dan tepat terhadap pasien dan tindakan yang tepat dan cepat pula terhadap kebutuhan dan keluhan pasien.

Untuk mengetahui tanggapan informasi terhadap indicator *responsiveness*.

#### **4. Empathy**

*Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.

#### **5. Assurance**

*Assurance* merupakan pengetahuan dan perilaku petugas untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri pasien dalam menggunakan pelayanan yang ditawarkan. Indikator ini sangat penting karena melibatkan persepsi pasien terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan puskesmas. Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru membangun kepercayaan dan kesetiaan pasien melalui petugas yang terlibat langsung menangani pasien.

#### **A. Kesimpulan**

1. Kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan tentang Analisis kualitas pelayanan di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru, maka dapat dikemukakan bahwa pelayanan Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru sudah terlaksana dengan baik namun kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat tergolong belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indicator variable kualitas pelayanan kesehatan yang belum tercapai.

Diketahui dari indicator *Tangibles* (Bukti Fisik) Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru dinilai kurang memadai, karena kurangnya jumlah tempat duduk untuk menunggu pasien dan Puskesmas terlihat kurang bersih, sehingga membuat pasien yang menunggu tidak merasa nyaman. Dilihat dari indicator *Reliability* (kehandalan), prosedur pendaftaran dinilai belum *reable*, pasien masih merasakan adanya kesulitan dengan prosedur yang ada. Kemudian dari indikator *Responsiveness*, petugas dinilai

tidak cukup tanggap terhadap keluhan pasien dimana pasien menyampaikan keluhan tidak langsung ditangani dengan cepat. Berdasarkan indikator Empathy, pihak Puskesmas sudah melaksanakan tugasnya dengan sepenuh hati dan menyadari bahwa setiap pelanggan sudah pasti mengharapkan untuk memperoleh pelayanan yang terbaik dari pemberi pelayanan. Dilihat dari indikator Assurance dalam memberikan pelayanan kesehatan petugas melaksanakan pekerjaannya dengan maksimal yaitu dengan mengantarkan pasien keruangan poli dan memberikan kepercayaan dan jaminan kepada pasien sehingga pasien merasakan puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberi petugas.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru sudah memenuhi beberapa kriteria pelayanan berdasarkan Permenpan nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public namun belum sepenuhnya terlaksana dengan baik. Terlihat dari faktor-faktor yang timbul dari penelitian yang di teliti penulis. Hal ini merupakan kekurangan yang dapat dijadikan acuan bagi pihak Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru supaya dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru yaitu meliputi Sumber Daya Manusia (SDM), sarana dan prasarana, dan dana. Ketiga factor tersebut saling berkaitan satu

sama lain dalam menjalankan pelayanan publik yang maksimal.

## **B. Saran**

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan pada Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Meningkatkan jumlah sumber daya dan meningkatkan kualitasnya melalui pelatihan-pelatihan mengenai pelayanan yang baik sehingga kemampuan pegawai lebih maksimal dan perilaku atau sikap yang sopan dan ramah dari petugas membuat pasien yang datang merasa nyaman untuk melakukan pengobatan. Keramahan dan kesopanan dari petugas akan membuat masyarakat senang dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan kepada mereka.
2. Untuk dapat meningkatkan pelayanan pada Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru, sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan lebih ditingkatkan lagi, seperti tempat duduk untuk menunggu pasien yang harus ditambah jumlahnya, sehingga dengan sarana dan prasarana yang baik diharapkan kualitas pelayanan lebih meningkat dan menjadi lebih baik lagi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdurrahman. 2000. *Dasar-dasar Public Relation*. Bandung : PT Citra Aditya Bakti
- Atep Adya Brata, 2004. *Dasar – dasar Pelayanan Prima*, PT. Alex Media Komputindo, Jakarta

- Azrul, Azwar. 2000. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga*. Jakarta : Binarupa Aksara
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Penerbit Gadjah Mada University Press
- Goetsh, D.L & Davis S, 2000. *Introduction to Total Quality, Productivity, Competitiveness*, Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc
- Gronroos, Christian. 2000. *Service Management and Marketing : A Moment of Truth*. Singapore : Maxwell Macmillan International
- Ibrahim, Amin. 2008a. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran. Edisi Ketujuh*. Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Vol.2
- Kurniawan, Agung. 2008. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Parasuraman. 2000. *Delivering Quality Service*. [Terjemahan]. New York : The Free Press. Jurnal of Retailing.
- Rasyid, 2000. *Pelayanan Prima*. Jakarta : Media Pesada
- Sedarmayanti. 2000. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Mandar Maju
- Sinambela, Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Simamora, Henry. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung
- Tangkilisan.2003. *Kebijakan*. Jakarta : Media Pesada
- Tjiptono, Fandi. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi Offset