

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN SUMBAWA

ALDI APRIANSYAH^{1)*}, DEDI SUPRIADI²⁾

Ilmu Pemerintahan Universitas Teknologi Sumbawa

¹⁾*aldi.apriansyah@uts.ac.id (corresponding)*, ²⁾*dedi.supriadi@uts.ac.id*

ABSTRAK

Pemerintah telah menjamin Kesehatan Masyarakat yang baik dimulai dari lingkungan yang sehat bersih dan berkembang menjadi fasilitas yang memadai. Dinas Kesehatan menjadi perantara bagi tenaga-tenaga Kesehatan tentu harus memiliki fasilitas yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kesehatan Kabupaten Sumbawa Provinsi Nusa Tenggara barat dengan menggunakan metode kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas dari kantor Dinas Kesehatan dalam menjalankan system pelayanan public, Adapun hasil dari penelitian ini di tentukan dengan indikator seperti tangibles (bukti langsung), Realibility (kehandalan), responsivities (daya tanggap), assurance (jaminan), Emphaty (empati)

Hasil penelitian ini antara lain pada poin Bukti Langsung terdapat kurang dan kelebihan diantaranya papan petunjuk informasi pelayanan yang jelas, ruang tunggu yang nyaman, tetapi masih memiliki kekurangan seperti atap yang bolong, parkir yang belum rapi. Sedangkan pada poin kehandalan, pegawai sudah handal dalam memberikan pelayanan, kemudian kemampuan menguasai barang elektronik dalam bekerja. Poin responsifitas para pegawai melakukan pekerjaan sesuai prosedur, pelanggan tidak menunggu lama. Poin jaminan, pegawai memberikan pelayanan dengan sopan, ramah dan senyum. Juga pegawai memberikan penjelasan yang detail terkait permasalahan yang dihadapi pelanggan. Terakhir empati, beberapa pegawai masih membedakan pelanggan berdasarkan faktor saudara atau kenalan. Ini biasa dilakukan oleh pegawai tenaga kontrak.

Kata kunci: *Kualitas, Pelayanan Publik, Dinas Kesehatan*

ABSTRACT

The government has guaranteed good publik health starting from a clean, healthy environment and developing into adequate facilities. The health service, as an intermediary for health workers, must of course have adequate facilities to provide services to the community. This research was conducted at the Sumbwa District Health Service, West Nusa Tenggara Province using qualitative methods. The aim of this research is to determine the quality of the health service office in running the public service system. The results of this research ore determined by indicator such as Tangibles (Direct evidence), Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Guarantee), Empathy (Empathy)

The results of this research including the direct evidence point, there are advantages and disadvantages, including clear service information signs, a comfortable waiting room, but it still has shortcomings such as a hole in the roof, untidy parking. Meanwhile, on the point of reliability, employees are reliable in providing services, then the ability to master electronic goods at work. The point of responsiveness is that employees carry out work according to procedurs, customer dont wait long. Guarantee point, the employees provide service politely, friendly and with a smile. Employees also provide detailed explanations regarding problems faced by customers. Lastly, empathy, some employees still differentiate between customers based on relatives or acquaintances. This is usually done by contract employees.

Kata kunci: *Quality, Public Services, Health Service*

PENDAHULUAN

Dalam Pasal 1 Undang-Undang No 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun social yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Adapun sumberdaya dibidang Kesehatan adalah segala bentuk dana, tenaga pembekalan Kesehatan sediaan farmasi dan alat Kesehatan serta fasilitas Kesehatan dan teknologi yang dimanfaatkan untuk

menyelenggarakan Upaya Kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan Masyarakat. Dalam UU yang sama juga menjelaskan tentang Kesehatan bahwa di Indonesia Kesehatan menjadi salah satu hal penting menjadi hak asasi manusia serta menjadi salah satu unsur kesejahteraan yang harus di wujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia, sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan undang-undang dasar 1945.

Pemerintah telah menjamin Kesehatan Masyarakat yang baik dimulai dengan lingkungan yang sehat dan berkembang menjadi pengobatan difasilitas Kesehatan, namun hal tersebut belum dapat tercapai dengan baik. Kesehatan merupakan modal pokok dan modal utama bagi kehidupan Masyarakat Indonesia. Untuk mencapai tujuan Pembangunan Kesehatan yang dimaksudkan agar Masyarakat dapat memperoleh manfaat dengan adanya akses pelayanan Kesehatan yang lebih baik, lebih murah, dan lebih merata bagi mereka yang mampu. Sumber daya manusia sejauh ini merupakan sumber daya yang paling penting dalam pemberian pelayanan public disektor Kesehatan karena mereka memberikan manajemen yang efektif atas sumber daya lainnya.

Demikian juga pasien akan merasa puas dengan layanan yang diterima, semakin baik layanan yang diterima maka semakin baik kinerja layanan tersebut. Lokasi harus sesuai untuk memberikan pelayanan, harus tersedia sumber daya manusia yang dapat menangani keluhan dari pengguna layanan dan menanggapi informasi mereka, dan harus tersedia peralatan untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan Kesehatan yang cepat, efisien, dan hemat biaya. Kondisi ini semua harus dipenuhi untuk pelaksanaan pelaksanaan Kesehatan yang tepat. Puskesmas sebagai salah satu penyelenggara pelayanan Kesehatan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya karena persaingan yang semakin ketat dan pelanggan yang semakin cerdas. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan terlebih dahulu perlu diperhatikan apakah pasien sudah terpenuhi atau belum pelayanannya.

Oleh karena itu Dinas Kesehatan tentu memiliki peran sangat besar dalam mewujudkan Pembangunan Kesehatan melalui program-program, strategi, dan peningkatan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada seluruh Masyarakat. Dengan membangun rumah sakit, pusat Kesehatan masyarakat Indonesia (PUSKESMAS) pemerintah telah melakukan Upaya menyediakan populasi dengan perawatan kesehatan yang dibutuhkan. Menurut Undang-Undang No 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan, tenaga Kesehatan memiliki peran penting dalam menjamin standar pelayanan Kesehatan yang setinggi-tingginya bagi Masyarakat umum.

Untuk memenuhi semua kebutuhan tersebut Dinas Kesehatan tentu harus memiliki fasilitas yang memadai dalam melayani Masyarakat, baik dalam hal surat menyurat, keluhan Masyarakat sampai dengan bantuan Kesehatan yang dibutuhkan. Kantor Dinas Kesehatan Sumbawa dalam melakukan pelayanan mesti melihat bahwa kualitas suatu pelayanan tidak hanya ditentukan oleh factor-faktor teknis tetapi factor-faktor non teknis juga menentukan. Bukan hanya berbicara tentang kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan tetapi kelengkapan infrastruktur juga menjadi factor yang menentukan.

Pada penelitian ini, untuk mengetahui kualitas dari pelayanan Dinas Kesehatan tentunya perlu menggunakan teori pelayanan public. Pelayanan publik (Touriqurokhman: 2018) adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa public yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Dalam rangka Upaya pemenuhan kebutuhan Masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Proses peningkatan kualitas pelayanan public perlu dilakukan untuk mengetahui Tingkat keberhasilan dalam Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut, penilaian terhadap keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut dapat diukur melalui lima dimensi, yakni; *tangibles*, *realibility*, *responsivenees*, *assurance*, dan *empathy* (Sri Maulidiah: 2014). Menurut Zeithaml (dalam Ratminto: 2010) terdapat lima dimensi dalam menilai kualitas atau jasa pelayanan public.

1. *Tangibles* (Bukti Fisik), yaitu penampilan fisik perkantoran, informasi, serta fasilitas yang mendukung pelayanan termasuk tempat/dimana pelayanan itu diberikan.
2. *Realibility* (Kehandalan), yaitu kecakapan/kemampuan dan keakuratan petugas dalam memberikan pelayanan, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, serta disiplin dalam memberikan pelayanan.
3. *Responsivenees* (Daya Tanggap), yaitu kepastian waktu dan biaya jasa pelayanan serta membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat. Kemudahan petugas untuk dihubungi, kemauan atau respon secara proaktif dari petugas untuk memberikan pertolongan
4. *Assurance* (Jaminan), yaitu Tingkat pengetahuan dan pemahamantugas yang dimiliki petugas sehingga dapat dipercaya dan tidak menimbulkan keraguan dan resiko yang mungkin timbul akibat kesalahan pelayanan yang diberikan
5. *Empathy* (Empati), yaitu kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan, meliputi kepedulian/perhatian dari petugas secara individual terhadap pengguna layanan tanpa adanya perlakuan yang berbeda.

Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah “ bagaimana analisis kualitas pelayanan public di kantor Dinas Kesehatan kabupaten Sumbawa ?”.

Tujuan Penelitian

Sedangkan tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan public di kantor dinas Kesehatan kabupaten sumbawa

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang akan memberikan gambaran tentang permasalahan melalui analisis (Rulam Ahmadi, 2016;15) yang dilalukan di Dinas Kesehatan kabupaten Sumbawa. Informan dari penelitian ini adalah orang-orang yang terlibat dalam menentukan kualitas pelayanan publik dari Dinas Kesehatan Kabupaten Sumbawa, beberapa diantaranya adalah pegawai instansi tersebut dan yang lainnya adalah masyarakat yang menerima pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Sumbawa.

Jenis Data

Terdapat dua jenis data dalam penelitian ini yaitu data Primer dan data Sekunder

- a. Data Primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama atau tanpa perantara (Sugiyono, 2013)
- b. Data Sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui media perantara (Sugiyono, 2013)

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan Teknik pengumpulan data yang merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama oeneliti adalah mendapatkan data (Hardani dkk,2020:120). Teknik pengumpulan data ini menggunakan tiga metode antara lain; pertama observasi langsung ke lokasi penelitian, kedua yaitu wawancara dengan informan, baik dengan informan dari segi pemberi pelayanan maupun penerima layanan, dan ketiga yaitu dokumentasi dimana data yang di dapat secara tidak langsung baik berupa dokumen, artikel, arsip dan sumber-sumber penting lainnya.

Instrumen Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto (2010) instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik atau lebih cermat. Berdasarkan teknik pengumpulan data, instrumen penelitian ini menggunakan panduan wawancara dan dokumentasi yang berkaitan dengan Analisis Kualitas Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Sumbawa

Teknik Analisis Data

Sedangkan teknik analisis data menggunakan penelitian deskriptif. Dengan lebih banyak uraian dari hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data ini akan dianalisis dengan metode kualitatif dan di uraikan dengan bentuk deskriptif (miles dalam Sugiyomo: 2018)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kualitas pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kabupaten Sumbawa

1. Tangible

Tangible atau bukti fisik yang mencakup peralatan, personil, dan komunitas materil pada Dinas Kesehatan sendiri sudah menyediakan fasilitas yang baik bagi pengunjung seperti papan petunjuk informasi pelayanan yang jelas, ruang tunggu yang nyaman yang di lengkapi dengan kipas angin, membuat para pengunjung yang mengantri bisa merasa nyaman, kepala Dinas Kesehatan yaitu bapak Junaidi menjelaskan bahwa ketersediaan fasilitas pada UPT PUSKESMAS dan Rumah Sakit juga turut diperhatikan sebagai upaya pemberian pelayanan terbaik kepada masyarakat, dengar tetap melakukan penilaian pada instansi kesehatan sesuai dengan jenjangnya. Mulai dari peralatan medis, alat medis, ketersediaan obat-obatan dan lainnya. Penyediaan ambulance di beberapa titik puskesmas juga menjadi perhatian khusus terutama di puskesmas-puskesmas di desa-desa yang jauh dari Rumah sakit.

Dinas Kesehatan juga tidak luput dari beberapa kekurangan, seperti tempat parkir yang tidak memiliki atap serta tidak adanya papan petunjuk parkir yang membedakan antara tempat parkir pengunjung dengan pegawai. Beberapa barang yang tidak tersusun rapi pada beberapa lorong ruangan sehingga pengunjung yang menunggu d ruang tunggu bisa melihat barang-barang tersebut. Selain itu kamar mandi juga menjadi perhatian khusus karena dianggap tidak bersih, hal ini mungkin akibat dari banyaknya pengguna kamar mandi yang tidak bisa menjaga kebersihannya. Terakhir peneliti juga melihat beberapa atap-atap sudah bolong dan berlumut. Tentu ini menjadi

kekawatiran jika terjadi hujan. Menurut sumber yang sama menjelaskan bahwa dalam waktu dekat akan melakukan renovasi terhadap beberapa kerusakan pada Dinas Kesehatan.

2. Reliable

Reliable atau kehandalan merupakan kemampuan membentuk dan memberikan pelayanan. Dinas Kesehatan sudah sangat handal dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung dalam memberikan informasi secara terbuka. Bapak junaedi juga menyampaikan bahwa Dinas Kesehatan memiliki program-program yang aktif untuk melibatkan partisipasi masyarakat didalamnya. Seperti sosialisasi mengenai PHBS (Pola Hidup Sehat dan Bersih), GERMAS, Pelatihan Hidup Dasar, penjegahan Stunting dan jalan santai. Hal ini juga tentu diterapkan di jenjang pelayanan kesehatan di bawahnya.

Kemampuan para pegawai menggunakan alat bantu dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat juga dapat dianggap sebagai sebuah kehandalan Khusus. Pada zaman serba teknologi seperti saat ini pegawai dituntut untuk bisa menggunakan teknologi, selain untuk mempermudah pelayanan, juga mempermudah penyebaran informasi. Dalam memberikan pelayanan para pegawai banyak terbantu dengan penggunaan komputer, printer, dan teknologi-teknologi lainnya. Rata-rata loket pelayanan di Dinas Kesehatan sudah menggunakan komputer untuk menunjang kegiatan pelayanannya. Hal ini dinilai lebih efisien dalam bekerja karena menghemat waktu dan tentu lebih aman dalam menyimpan data para pelanggannya. Sedangkan untuk penyebaran informasi, selain menggunakan papan informasi yang tertera di depan, juga menggunakan webside dinas kesehatan untuk jangkauan yang lebih luas. Bapak junaedi menjelaskan bahwa pada webside resmi Dinas Kesehatan terdapat banyak sekali program yang sudah di Upload di webside tersebut yang salah satunya adalah pelatihan bagi para tenaga medis di beberapa puskesmas.

3. Responsiveness

Responsiveness atau biasa disebut daya tanggap, dalam hal ini Dinas Kesehatan sudah melakukan semuanya sesuai prosedur. Tidak ada pelanggan yang menunggu terlalu lama, bahkan sesaat setelah masuk kantor Dinas Kesehatan ini kita sudah disapa dan ditanyakan terkait keperluan atau kepentingan kita datang ke Dinas tersebut. Selain itu juga tersedianya inovasi dalam memberikan pelayanan pada dinas kesehatan. Adanya webside yang biasa di akses oleh masyarakat selain sebagai penyebaran informasi, webside juga bisa digunakan untuk mengajukan keluhan masyarakat.

Selain itu juga beberapa program-program Dinas Kesehatan banyak yang berkolaborasi dengan rumah sakit dan puskesmas, hal ini semata-mata untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat. Beberapa program yang berintegrasi tersebut antara lain seperti operasi mata gratis bagi penderita katarak yang diperuntukan untuk masyarakat tidak mampu.

4. Assurance

Assurance atau jaminan merupakan jaminan tentang seberapa besar pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai terkait bidang kerja. Dalam aspek ini pegawai yang memberikan pelayanan dirasa sudah baik, mulai dari kesopanan, keramahan, dan arahan kepada pelanggan dalam memberikan pelayanan. Selain itu dalam memberikan informasi juga harus bisa dipercaya dan dapat meyakinkan pelanggan terhadap jawaban yang diberikan pegawai Dinas Kesehatan.

Dalam memberikan pelayanan keramahan dan senyum menjadi awal bagi pegawai kami dalam berinteraksi dengan pelanggan, dengan sikap ramah dan senyum diharapkan pelanggan akan merasa lebih nyaman untuk berkomunikasi dengan pegawai kami sehingga tidak ada miss komunikasi diantara pegawai kami dengan pelanggan, kata pak junaedi. Hal yang sama juga dikatakan oleh salah satu pengunjung yang mengatakan bahwa lebih mudah bagi kami untuk berbicara dengan pegawai Dinas Kesehatan apabila kami di sambut dengan ramah dan senyum sehingga kami tidak merasa ragu dan kaku saat bertanya. Dalam menerima jawabanpun kami merasa puas karena selain penjelaskannya yang rinci, pengucapannya juga jelas dan perlahan lahan sehingga mudah didengarkan dan kami selalu di tanyakan kembali apakah sudah mengerti atau belum, atau apakah masih ada pertanyaan lagi, menurut salah satu pengunjung Dinas Kesehatan.

5. Empathy

Empati yaitu berbicara tentang perlakuan yang adil dan sama dengan semua pengunjung tanpa membedakan status sosial maupun hubungan emosional. Dalam poin ini masih terdapat beberapa perbedaan perlakuan antara pengunjung yang satu dengan yang lainnya. Hal ini senada dengan yang dikatakan oleh pak junaedi informan kami bahwa jika yang bekerja dan yang memberi pelayanan disini bukan hanya ASN tetapi juga masih ada beberapa relawan dan tenaga kontrak yang terkadang masih memberikan pelayanan atau sikap yang berbeda dalam memberikan pelayanan.

Para honorer pegawai kontrak ini biasanya belum benar-benar bersikap profesional, karena terkadang mereka lebih mendahulukan orang yang dikenal dari pada orang yang sudah ada menunggu antrian. Hal ini memang

menjadi kelemahan bagi para pegawai kontrak apalagi mereka yang masih terhitung baru sebagai pegawai karena mereka terkadang masih sungkan apabila saudara/keluarga mereka datang untuk berurusan. Tapi tetap ini menjadi perhatian lebih oleh kepala dinas untuk lebih menertipkan kembali semua pegawainya baik yang sudah ASN maupun yang masih tenaga kontrak.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian ada dapat diketahui bahwa meskipun memiliki kelebihan dalam memberikan pelayanan tetapi masih ada juga aspek-aspek yang menjadi kelemahan atau kekurangan dari proses pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Sumbawa ini. Kelebihan-kelebihan yang tampak antara lain keramahan para pegawai, kebersihan kantor dan ruang tunggu yang nyaman. Serta pelayanan yang dirasa cepat serta pemberian penjelasan yang sangat baik kepada pengunjung yang datang. Tetapi di lain sisi beberapa kekurangan yang tampak juga tidak bisa di sepelekan. Beberapa lorong yang penuh tumpukan kardus, atap yang bolong, serta masih ada pilih kasih dalam memberikan pelayanan oleh pegawai kontrak menjadi sedikit dari kekurangan yang dimiliki. Semoga kedepannya mampu lebih disempurnakannya pelayanan yang saat ini dianggap sudah baik ini, dengan adanya renovasi dalam waktu dekat juga diharapkan mampu merubah wajah Dinas Kesehatan Kabupaten Sumbawa.

Saran

Agar semakin meningkatnya kualitas pelayanan Dinas Kesehatan yang saat ini dinilai sudah baik, maka beberapa kekurangan yang telah disebutkan sebelumnya harus segera diselesaikan. Masalah seperti kurangnya sikap profesionalnya para pegawai kontrak yang mesih membedakan pelanggan harus segera diselesaikan, Dinas Kesehatan bisa lebih menertipkan kembali pegawainya dengan cara memanggil dan memberikan penjelasan bahwa semua pelanggan harus mendapatkan hak yang sama, dilayani sesuai urutan agar lebih bisa mendapat apresiasi lebih dari masyarakat terutama pelanggan. Masalah lain seperti infrastruktur sepertinnya bisa diselesaikan dalam waktu dekat mengingat kepala Dinas Kesehatan telah mengatakan bahwa dalam waktu dekat akan melakukan renovasi terhadap kantor tersebut dan termasuk memperbaiki beberapa Fasilitasnya seperti atap yang bolong dan lahan parkir yang panas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Rulam. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: AR-Ruzz Media
- Arikuntoro, Suharsimi. (2010) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Hardani, dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Mataram: CV Pustaka Ilmu Group Yogyakarta
- Maulidiah, Sri. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Paten*. Bandung: CV Indra Prahasta
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R/ & D*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2018). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Method)*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Touriqurokhman. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang: UMJ PRESS
- Undang-Undang No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
- Undang-Undang No 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan