KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS KOTA UTARA KOTA GORONTALO

ARTIKEL JURNAL

RINI SUGEHA
NIM. D02416313

PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2020

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS KOTA UTARA KOTA GORONTALO

1) Rini Sugeha 2)Muh.Firyal 3)Apris Ara Tilome
123) Program Studi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Gorontalo Provinsi Gorontalo 9600,Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan memperoleh informasi tentang Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Kota Utara Kota Gorontalo. Dengan Jenis penelitian Deskriptif yang menggambarkan tentang Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas Kota Utara Kota Gorontalo.Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara Observasi, Wawancara, Dokumentasi. Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif Deskriptif.Untuk membedah penelitian ini, menggunakan indikator teori tentang kualitas pelayanan publik yaitu 1.Ketampakan fisik (*Tangibles*), 2.Daya tanggap (*Responsiveness*), 3.Keandalan (*Reliability*) 4. Jaminan (Assurance) ,5. Empati (*Empathy*). Dari kelima indikator hanya ada 2(dua) indikator yaitu,a. *Tangible*, dalam pelayanan pasien belum maksimal yang menunjukan bahwa kualitas dalam segi sarana dan sarana bagi pelayanan pasien masih membutuhkan kenyamanan. Pada indikator kedua yaitu *Responsiveness* , pasien kurang mendapatkan pelayanan yang bersipat elektronik , hanya dilayani dengan system manual, sehingga memeperlambat pelayanan pasien. Sementara pasien harus segera ditangani secepatnya. Sedangkan 3 (tiga) indikator lainnya yaitu reliability, Jaminan (*assurance*) dan *Empathy* sudah cukup baik meskipun ada kekurangannya.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan.

Abstract

RiniSugeha: Quality of public service in the North City center of Gorontalo City, Muh. Firyal as mentor I and AprisAraTilome as mentor II.
This research was conducted in North City Puskesmas of Gorontalo. With this type of descriptive research describing the quality of public service in the Puskesmas of the North city of Gorontalo. Data collection techniques conducted are by means of observation, interviews, documentation. The data analysis technique used in this study is a descriptive quality technique. The purpose of this research is to dissect the quality of public service in the Puskesmas North City of Gorontalo, using an indicator of the theory of public service quality is 1. Physical Persistence (Tangibles), 2.Responsiveness (Responsiveness), 3.Reliability 4.Assurance (Assurance), 5.Empathy (Empathy). Of the five indicators there are only two (2) indicators, namely, a. Tangible, in the patient's service is not maximal that shows that quality in terms of facilities and facilities for the patient's ministry still needs comfort. In the second indicator is Responsiveness, the patient is not getting an electronic service, only served with manual. So that the patient's service is slow. While the patient should be promptly addressed immediately. While the other 3 (three) indicators are reliability, assurance and Empathy are good enough despite the shortcomings.

Keywords: quality, service, patients.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan 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, penyelenggaraan pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Undang-undang pelayanan publik (Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dialakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumberdaya alam, memperdalam kepercayaan kepada pemerintah dan administrasi publik.

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pembangunan nasional dalam pelaksanaan tidak terlepas dari sumber daya manusia (SDM) dimana manusia adalah motor penggerak dalam pembangunan dan merupakan sasaran dari pembangunan itu sendiri dengan mengelolah sumberdaya yang lain.Dalam mencapai tujuan nasional seperti yang tercantum dalam dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 diseleggarakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangkaian program pembangunan yang menyeluruh terarah dan terpadu. Upaya pembangunan ini diharapkan dapat mewujudkan suatu tingkat kehidupan masyarakat secara optimal, termasuk peningkatan kesehatan.

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

"Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggitingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis."

Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dan juga telah ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan.Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggung jawab mencanangkan, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat.

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di tiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas.

Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (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.

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang :

- memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat;
- mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu
- hidup dalam lingkungan sehat; dan
- memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat. Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajad kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM).Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan.Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat.

Keberadaan Puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu.Dengan adanya puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau.

Puskesmas berfungsi sebagai :

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

Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan). Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggitingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dicanangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri.

Jika mengacu fungsi dari puskesmas diatas, dalam aktivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas, maka penulis melihat dan mengamati pada puskesmas di Kota Utara Kota Gorontalo masih terdapat ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Ketidakpuasan pelayanan dapat dilihat dari seringnya Dokter lambat melayani untuk menangani pasien, pelayanan rekam medik masih bersipat manual serta kebersihan ruangan tunggu, dan ruang perawatan banyak dikeluhkan oleh pasien.Hal ini dikarenakan daya tampung dari puskesmas ini sangat minim. Tidak bisa dipungkiri daya tampung berdampak pada antrian pasien yang akan mendapatkan pelayanan pada puskesmas.

Permasalahan yang kemudian terjadi adalah membludaknya pasien yang akan datang berobat sedangkan puskesmas yang berada di Kota Utara kota Gorontalo masih kekurangan sumber daya manusia dalam menangani pasien, sehingga hal ini berdampak pada daya tanggap yang kurang maksimal dari pemberi layanan kepada pasian yang datang.

Berdasarkan hal itu, penelitian terhadap kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kota Uatara Kota Gorontalo perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya agar pelayanan yang kurang optimal dapat diperbaiki .

Dengan memperhatikan kondisi lapangan serta dukungan informasi yang peneliti dapatkan dari pasien di Puskesmas Kota Utara Kota Gorontalo, maka peneliti tertarik mengangkat permasalahan ini ke dalam penelitian ilmiah dengan Judul :**"**Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Kota Utara Kota Gorontalo.

METODO PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kualitatif dengan pendekatan deskriptif.Pada penelitian ini peneliti memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang yang terjadi.Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, peneliti bermaksud untuk mendeskripsikan dan memperoleh pemahaman menyeluruh dan mendalam mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Kota Utara Kota Gorontalo.

Penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang menekankan pada hasil pengamatan peneliti.Sehingga peran manusia sebagai instrumen penelitian menjadi suatu keharuan.Bahkan, dalam penelitian kualitatif, posisi peneliti menjadi instrumen kunci (the key instrument).Untuk itu, validitas dan rehabilitas data kualitatif banyak tergantung pada keterampilan metodologis, kepekaan, dan integritas peneliti sendiri.

Untuk dapat memahami makna dan menafsirkan fenomena dan simbol-simbol interaksi di lokasi penelitian dibutuhkan keterlibatan dan penghayatan peneliti

terhadap subjek penelitian di lapangan.Dengan keterlibatan dan penghayatan tersebut peneliti memberikan *judgement* dalam menafsirkan makna yang terkandung di dalamnya. Hal ini menjadi alasan lain kenapa peneliti harus menjadi instrument kunci penelitian.

Penelitian ini akan dilaksanakan dengan mengambil lokasi di Puskesmas di Kecamatan Kota Utara Kota Gorontalo.

Pemilihan tempat tersebut juga didasarkan atas beberapa pertimbangan antara lain alasan teoritis dan praktis. Alasan teoritisnya adalah bahwa daerah tersebut dipandang peneliti dapat memberikan informasi yang cukup untuk penelitian ini.

Menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2012) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data di dalam penelitian merupakan faktor yang sangat penting, karena sumber data akan menyangkut kualitas dari hasil penelitian. Sumber data dalam Purhantara (2010) terdiri dari:

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan.Data primer dalam Purhantara (2010) dapat berupa opini subjek, hasil observasi terhadap suatu perilaku atau kejadian, dan hasil pengujian.

Data sekunder merupakan data atau informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari obyek penelitian yang bersifat publik, yang terdiri atas: struktur organisasi data kearsipan, dokumen, laporan-laporan serta buku-buku dan lain sebagainya yang berkenaan dengan penelitian ini.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yang palinindependen terhadap semua teknik pengumpulan data adalah: wawancara, observasi, dan dokumentasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.

Hasil Penelitian berupa data-data yang diperoleh melalui wawancara, dokementasi dan informasi.

Dari ke lima indicator yang digunakan dalam penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Kota Utara Kota Gorontalo yang di kemukakan oleh informan dengan teori yang di kemukakan oleh Zeithaml, (2008), menggungkapkan indikator kualitas pelayanan sebagai berikut: a. Ketampakan fisik (*Tangibles*), 2. Daya tanggap (*Responsiveness*), 3.Keandalan (*Reliability*) 4. Jaminan (*Assurance*) ,5. Empati (*Empathy*)

Indikator dari teori ini menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Kota Utara Kota Gorontalo, masih belum sesuai dengan harapan masyarakat atau pasien. Hal ini dapat di temui pada hasil wawancara bersama informan menyampaikan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Kota Utara Kota Gorontalo belum mampu melayani secara maksimal, karena sering lambatnya doketr jaga serta kualitas sarana pelayanan rekam medic (riwayat pasien) masih bersipat manual sehingga pasien harus menunggu lama dan antri pada saat pelayanan. Selain itu pula kenyamanan di tempat pelayanan belum menunjukan kualitas terbaik sebagaiman pelayanan public yang diinginkan oleh masyarakat dalam hal ini pasien.

Untuk melihat penjelasan secara ilmiah tentang Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Kota Utara Kota Gorontalo dapat dikaji melalui teori oleh Zeithaml, (2008),yang menggungkapkan indikator kualitas pelayanan public sebagai berikut: 1. Ketampakan fisik (*Tangibles*), 2. Daya tanggap (*Responsiveness*), 3.Keandalan

(*Reliability*) 4. Jaminan (*Assurance*) ,5. Empati (*Empathy*)

1.Bukti fisik (Tangible):

Kemampuan suatu lembaga dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal dibutuhkan penampilan dan kempampuan serta sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalakan dalam lingkungan sekitarnya yang merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pasien.

Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawai puskesmas atau dokter.

Keadaan fisik Puskesmas kota utara erlu di tata lebih baik guna memberikan kenyamanan pada pelayanan masyarakat agar lebih ditingkatkan kualitasnnya. Penyediaan tempat duduk terbatas dan ruangannya tidak mendukung.

Kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai puskesmas sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/pasien.

Pasien sangat menginginkan kualitas pelayanan yang terbaik. Hanya saja keadaan puskesmas kota utara ini masih minim fasilitasnya, sehingga kenyamanan pelayanan kepada masyarakat/pasien belum maksimal.

Memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan.Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

Kualitas pelayanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk imej positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi, dan menunjukkan suatu performance tampilan yang cakap, berwibawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang mendapat pelayanan.

2.Responsiveness*(responsivitas)*

Responsiveness adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Setiap pegawai atau dokter di Puskesmas Kota Utara dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat kualitas pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai/dokter untuk melayani pasien sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya.

Kualitas pelayanan kepada pasien di Puskesmas Kota Utara harus di barengi dengan informasi yang jelas, bukan hanya pada pelayanan penyelesaian administrasi saja, tetapi ada pesan yang harus disampaikan kepada masyarakat/pasien agar pasien merasa nyaman dengan pelayanan di puskesmas kota utara ini dengan kemampuan pegawai puskesmas dalam memberikan penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku di puskesmas kota utara dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif dari masyarakat.

Masyarakat atua pasien ini membutuhkan kualitas pelayanan dari dari petugas kesehatan, baik dari ke disiplinannya maupun keaktipannya dalam kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dokter maupun Petugas/pegawai puskesmas dituntut untuk memahami kondisi kehidupan masyarakat dalam segala hal yang menyangkut kepentingan masyarakat secara umum.

Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan.Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti.

Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, pelayanan baik kepada masyarakat, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai kegiatan dalam pelayanan kepada masyarakat/pasien.

Pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja.

3.Keandalan*(Realibility)*

Kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.Kualitas harus sesuai dengan harapan pelanggan maupun pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

Sebagai pegawai puskesmas kota utara dituntut tepat waktu untuk melayani pasien agar pelayanannya lebih berkualitas dan memberikan kenyamanan pada pasien ketika datang untuk berobat.

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai puskesmas kota utara diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh pasien.

Kualitas pelayanan di puskesmas kota utara kota Gorontalo tergantung pada petugasnya dalam melayani kebutuhan pasien, serta mampu berkomunikasi dengan baik, penampilannya menarik dan datang dengan tepat waktu dan pulang sesuai jam kantor.

Tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat,tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani

dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai puseksmas dalam memberikan pelayanannya.

Inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk belum prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh pasien, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai puskesman memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya

4.Jaminan dan kepastian (Assurance)

Asurance adalah bagian dari peningkatan kualitas pelayanan baik dari, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat.Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

Kemampuan pegawai maupun dokter di puskesmas Kota Utara ini ini masih sangat kurang, sebab ketika pasien dating untuk berobat petugas puskesmas kurang memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan , dan hanya mengandalkan informasi secara elektronik yang kurang di mengerti oleh pasien jika ingin berobat.

Dengan pengetahuan yang kurang serta kemampuan petugas puskesmas maupun dokter dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan kepada pasien memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan.

Masyarakat sangat membutuhkan perlakuan petugas maupun dokter jaga dalam pelayanan. Kemampuan dokter dalam melayani pasien harus berkualitas, kadang pasien tidak merasa puas dengan pelayanannya. Jika pegawai puskesmas tidak mampu apalagi tidak menggambarkan kesopanan dalam melayani pasien, maka pelayanan tersebut kurang berkualitas serta tidak mendapatkan kepastian dalam pelayanan.

Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai maupun dokter yang memberikan pelayanan, sehingga pasien yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai maupun dokter yang bertugas sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai atau dokter tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima.

Selain dari performance tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani.

Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai, petugas puskesmas maupun dokter yang memiliki perilaku kepribadian (personality behavior) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berdampak dalam memberikan pelayanan.

5.Perhatian (Empathy):

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan

dengan berupaya memahami keinginan pasien di puskesmas Kota Utara..Dimana suatu lembaga diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan maupun pasien.

Yang dimaksud dalam empathy adalah individu yang berhubungan dengan kemampuan pengetahuan yang mampu melayani masyarakat atau pasien, mengoperasikan teknologi serta berkomunikasi yang baik kepada masyarakat. Pasien akan merasa nyaman kalau petugas maupun pegawai puskesmas kota utara berpendidikian.

Pasien akan merara terlayani bila melihat petugas puskesmas kota utara kota Gorontalo itu berpendidikan, penampilannya menarik dan cara berkomunikasi dalam menyampaikan sesuatu kepada pasien apa menjadi keluhannya.

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan .

Petugas Puskesmas harus dituntut berpengetahuan untuk memahami keadaan masyarakat atau pasien ketika datang untuk berobat dani berempathi kepada pasien agar merasakan pelayanan yang berkualitas.

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

Empati tersebut mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani.

PENUTUP

simpulan.

Berdasarkan focus masalah, uraian hasil penelitian dan pembahasan yang telah di ulas dalam bab sebelumnya di kemukakan bahwa Kualitas pelayanan public pada Puskesmas Kota Utara Kota Gorontalo belum sepenuhnya menunjukan kualitas pelayanannya, terutama pada pasien jika di kaji dari teori oleh Zeithaml, (2008), yang menggungkapkan indikator kualitas pelayanan public yaitu 1. Ketampakan fisik (*Tangibles*), 2.Daya tanggap (*Responsiveness*), 3.Keandalan (*Reliability*) 4. Jaminan (*Assurance*) ,5. Empati (*Empathy*)

Dari kelima indicator hanya ada dua (2) indicator yaitu,a. *Tangible,* dalam pelayanan pasien belum maksimal. Hal itu di tujukan pada segi sarana dan sarana bagi pelayanan pasien masih membutuhkan kenyamanan .Pada indicator kedua yaitu *Responsiveness* , pasien kurang mendapatkan pelayanan yang bersipat elektronik , hanya dilayani

dengan manual. Sehingga memeperlambatpelayanan pasien.Sementara pasien harus segera ditangani secepatnya.

Sementara 3 (tiga) indicator lainnya yaitu indicator *reliability,* Jaminan *(assurance)* dan*Empathy* sudah cukup baik meskipun ada kekurangannya.

Saran.

a. Di harapkan kepada pemerintah Kota Gorontalo agar dapat memperhatikan pelayanan pasien di Puskesmas Kota Utara Kota Gorontalo.
b. Diharapkan kepada pemerintah kota dapat meningkatkan kualitas Pendidikan pada pegawai puskesmas kota utara kota Gorontalo, serta memperhatikan fasilitas dan sarana layanan pasien agar merasa nyaman serta ramah lingkungan dari nilai kebersihan.

Daftar Pustaka

Abidin, Zainal. 2010. *Analisis Pengaruh Keandalan dan Etos Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota.*Medan: USU

Agus, Erwan P. dan Ratih Dyah S. 2007.*Metode Penelitian Kuantitatif.* Yogyakarta : Gava Media

Asrul, Azwar, 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan,* Pustaka Sinar Harapan, Jakarta: PT.Rineke Cipta.

Batinggi Achmad dan Badu Ahmad. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum.*

Irawan, Handi. 2002. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Sumberdaya Manusia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Moenir.2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.*Jakarta: PT. Bumi Aksara.

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

Prasetyo Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif.* Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Robert. 1996. *Pelayanan publik,* PT. Gramedia Pustaka Utama

Sedarmayanti. 2014. *Pengembangan Kepribadian Pegawai*. Mandar Maju: Bandung.

Sinambela, Dr. Lijan Poltak, M.M.,M.Pd.,dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Singarimbun, Masri dan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey.*Pustaka LP3ES. Jakarta.

Sugiono, Dr., Prof., 2009. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D*. Cetakan ke 17.Bandung : cv. Alfabeta.