

## Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Binuang Kecamatan Binuang Kabupaten Polewali Mandar

Andi Ismawaty<sup>1\*</sup>, Moch Ali Mashuri<sup>1</sup>, Eri Bonggasau<sup>1</sup>  
Jl. Mr. Muh. Yamin, Kec. Polewali, Kabupaten Polewali, Sulawesi Barat 91315

\*E-mail Koresponden : [andiismawaty02@gmail.com](mailto:andiismawaty02@gmail.com)  
<https://doi.org/10.60128/parjhuga.v2i1.18>

### Abstrak

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan perorangan atau upaya kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan Puskesmas Binuang pada hakekatnya bertujuan memberikan kepuasan pada masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat diperoleh apabila terdapat kesesuaian antara nilai kinerja pelayanan dengan nilai harapan masyarakat terhadap pelayanan itu sendiri. Teori yang dikemukakan untuk menentukan kualitas pelayanan Puskesmas Binuang berdasarkan teori Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra (2015:133) bahwa terdapat lima indikator kualitas pelayanan yaitu ketampakan fisik (tangibles), daya tanggap (responsiveness), keandalan (reliability), jaminan (assurance), empati (empathy). Secara umum pelayanan kesehatan di Puskesmas Binuang sudah memenuhi standar pelayanan umum yang ditetapkan dan masyarakat menyatakan pula bahwa secara umum PUAS terhadap Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Binuang walaupun pada beberapa aspek masih perlu perbaikan-perbaikan. Adapun permasalahan pembatasan jadwal waktu pelayanan masyarakat sebagaimana dikemukakan dalam latar belakang masalah penelitian ini tidak dilakukan secara permanen namun hanya menyesuaikan kondisi yang belum usai dan pelayanan tetap dilakukan secara optimal.

**Kata Kunci** : pelayanan publik, puskesmas, kepuasan masyarakat

### Abstract

*Puskesmas is a technical health implementation unit under the supervision of the District/City Health Service. In general, they must provide preventive, promotive, curative and rehabilitative services either through individual health efforts or public health efforts. Binuang Community Health Center health services essentially aim to provide satisfaction to the community. Community satisfaction can be obtained if there is a match between the value of service performance and the value of community expectations for the service itself. The theory put forward to determine the quality of service at the Binuang Community Health Center is based on the theory of Parasuraman, Zeithaml and Berry in Tjiptono and Chandra (2015: 133) that there are five indicators of service quality, namely physical appearance (tangibles), responsiveness, reliability, guarantee. (assurance), empathy (empathy). In general, health services at the Binuang Community Health Center meet the established public service standards and the community also states that they are generally SATISFIED with the Health Services at the Binuang Community Health Center, although several aspects still need improvement. The problem of limiting community service time schedules as stated in the background to this research problem is not carried out permanently but only to adjust conditions that have not yet ended and services are still carried out optimally.*

**Key Words** : public services, health centers, community satisfaction

## PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan yang berlangsung di tingkat daerah bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui berbagai kegiatan. Salah satunya adalah penyelenggaraan pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik itu di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik menurut Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah 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. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Puskesmas adalah

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 derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Puskesmas Binuang adalah salah satu pusat layanan kesehatan masyarakat yang terletak di Kecamatan Binuang Kabupaten Polewali Mandar dan bersentuhan langsung dengan masyarakat. Dalam hal pelayanan kesehatan yang diberikan masih kadang dijumpai adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan antara lain penerapan pembatasan jadwal pelayanan pasien. Sebagai penyelenggara layanan kesehatan di tingkat pertama bahwa Puskesmas Binuang selalu berusaha semaksimal mungkin untuk melayani dengan baik dalam pelayanan pengobatan, upaya pencegahan, pemulihan kesehatan dan peningkatan kesehatan terhadap pasien. Namun, dalam aktivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Binuang masih terdapat kemungkinan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan dan belum sesuai dengan keinginan masyarakat apalagi pada saat ini. Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Binuang Kecamatan Binuang Kabupaten Polewali Mandar.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Binuang Kecamatan Binuang Kabupaten Polewali Mandar. Metode pengumpulan data dilakukan melalui 3 (tiga) teknik pengumpulan data yaitu:

### 1. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu” Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan”. Tujuan wawancara antara lain, mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain serta merekonstruksi, memproyeksikan dan memverifikasi, mengubah serta memperluas informasi yang diperoleh dari objek penelitian.

### 2. Observasi

Observasi disebut pula dengan pengamatan meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu obyek dengan menggunakan seluruh alat indra. Observasi dilakukan secara langsung dan atau tidak langsung. Observasi langsung dilakukan terhadap obyek di tempat berlangsungnya kegiatan. Observasi tidak langsung adalah pengamatan yang dilakukan tidak pada saat berlangsungnya peristiwa yang diteliti. Adapun observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi langsung dengan pengamatan langsung pada kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Binuang Kecamatan Binuang Kabupaten Polewali Mandar.

### 3. Data Dokumentasi dan Literatur

Data yang digunakan disebut data sekunder yang diperoleh peneliti bersumber dari bahan bacaan atau dokumentasi yang berhubungan dengan objek penelitian yaitu jurnal, undang-undang dan media informasi lain yang ada hubungannya dengan permasalahan dalam penelitian ini.

Analisis data dalam penelitian ini dikumpulkan dan dianalisa secara kualitatif yakni data yang diperoleh akan dianalisis dan disajikan dalam bentuk kata-kata lisan maupun tulisan. Teknik ini bertujuan untuk memperoleh gambaran umum dan menyeluruh dari obyek penelitian baik dari hasil studi lapangan maupun literatur untuk kemudian memperjelas gambaran hasil

penelitian. Teknik ini dilakukan untuk mencatat dan mempelajari apa yang tersurat dan tersirat dalam dokumen, laporan, peraturan dan literatur lainnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Binuang Kecamatan Binuang Kabupaten Polewali Mandar.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terkait kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Binuang Kecamatan Binuang Kabupaten Polewali Mandar akan dibahas beberapa indikator, diantaranya sebagai berikut:

### 1. Ketampakan Fisik (Tangibles)

Usaha pemberian pelayanan yang baik oleh penyedia layanan dalam hal ini adalah Puskesmas Binuang harus didukung oleh fasilitas baik fisik maupun fasilitas non-fisik. Pemenuhan kebutuhan dalam pelayanan publik seharusnya ditangani oleh tenaga ahli sehingga pelayanan yang diberikan benar-benar memberikan pemenuhan terhadap apa yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Selain itu, untuk menunjang pelayanan, dibutuhkan juga fasilitas fisik. Fasilitas fisik yang lengkap dan berkualitas akan membantu memberi kepuasan bagi pengguna layanan. Dimensi ketampakan fisik (tangibles) yang menjadi indikator dalam upaya untuk mengetahui kinerja aparat terhadap pelayanan kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Binuang Kabupaten Polewali Mandar dapat diukur berdasarkan; yang pertama letak lokasi pelayanan kesehatan yaitu dimensi ketampakan fisik (tangibles) pada aspek letak lokasi pelayanan kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Binuang yang mudah dijangkau oleh masyarakat merupakan salah satu standar terpenuhinya pelayanan kesehatan yang baik terhadap masyarakat. Kemudahan masyarakat dalam hal menjangkau pelayanan kesehatan akan memberikan kepuasan tersendiri dan dapat memberikan gambaran kinerja aparat terhadap pelayanan kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Binuang. Letak lokasi pelayanan kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Binuang mudah dijangkau oleh masyarakat karena berada di tengah-tengah wilayah Kecamatan Binuang sehingga memudahkan masyarakat untuk berobat dan ini menggambarkan perhatian Pemerintah terhadap masyarakat dalam bidang kesehatan yang sangat besar sehingga penilaian terhadap pelayanan kesehatan juga akan semakin baik pula, yang kedua kerapihan dan penampilan petugas yaitu Dimensi ketampakan fisik (tangibles) pada aspek kerapihan dan penampilan petugas dalam hal ini adalah petugas administrasi dan petugas medis Puskesmas Binuang menggambarkan profesionalitas kerja Aparat/petugas kesehatan. Kerapihan dan penampilan petugas memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang akan dilayani karena hal ini memberikan kesan pertama saat berinteraksi. Masyarakat akan merasa segan dan nyaman melihat petugas yang melayaninya terhadap penampilan yang bersih dan rapih. Penampilan petugas administrasi maupun petugas medis Puskesmas Binuang sudah bersih dan rapih. Hal ini mencerminkan profesionalisme kerja aparat Puskesmas Binuang, memberikan kesan sopan dan beretika pada pengunjung Puskesmas Binuang, yang ketiga Ketersediaan peralatan dan fasilitas pelayanan yang memadai yaitu dimensi ketampakan fisik (tangibles) pada aspek ketersediaan peralatan dan fasilitas pelayanan yang memadai berkaitan dengan ketersediaan ruang tunggu yang bersih dan nyaman, ketersediaan ruangan pelayanan yang memadai dan ketersediaan fasilitas

pelayanan. Ketersediaan ruang tunggu yang bersih dan nyaman pada Puskesmas Kecamatan Binuang Kabupaten Polewali Mandar akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pengunjung demikian pula terhadap ketersediaan ruangan pelayanan yang memadai dan ketersediaan fasilitas pelayanan memberikan citra positif di masyarakat sebagai bentuk perhatian dan kesungguhan Pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan. Ketersediaan peralatan dan fasilitas pelayanan umum yang memadai sudah terpenuhi pada Puskesmas Binuang walaupun masih tetap diperlukan penambahan pada masa mendatang mengingat jumlah pengunjung yang senantiasa bertambah seiring dengan semakin tingginya kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan masyarakat. Ketersediaan ruangan pelayanan yang memadai dan ketersediaan fasilitas pelayanan memberikan efek dan citra yang positif di mata masyarakat dan sebagai bentuk perhatian serta kesungguhan Pemerintah Daerah dalam memberikan pelayanan kesehatan pada Puskesmas Binuang. Berwujud (Tangible) Berkenan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan (Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra 2015:133).

## 2. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap (Responsiveness) adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas dan tanggap. Dalam konteks pemberian pelayanan kepada masyarakat di Puskesmas Kecamatan Binuang Kabupaten Polewali Mandar, Petugas pelayanan sudah sepatutnya memiliki dedikasi yang tinggi dan kesediaan untuk membantu dan melayani masyarakat dengan menyediakan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan mereka dan tentu saja tetap mengacu pada aturan dan pedoman petunjuk yang berlaku.

Adapaun indikator Daya Tanggap (Responsiveness) dalam upaya untuk mengetahui kinerja aparat terhadap pelayanan kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Binuang Kabupaten Polewali Mandar dapat diukur berdasarkan kriteria sebagai berikut; yang pertama Kemampuan petugas untuk cepat tanggap melayani yaitu kemampuan aparat petugas pelayanan kesehatan untuk cepat tanggap melayani diperlukan agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam mendapatkan pelayanan. Kemampuan aparat petugas pelayanan kesehatan untuk cepat tanggap melayani sudah terpenuhi pada Puskesmas Binuang. Pelayanan yang diberikan dapat dikategorikan sudah responsive dan cepat sesuai dengan harapan masyarakat, yang kedua Pelayanan mudah dan tidak berbelit-belit yaitu pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit akan memberikan kesan yang baik dan positif kepada masyarakat. Pelayanan yang mudah tercermin pula pada kecepatan pelayanan yang diberikan. Masyarakat tidak perlu menunggu lama proses layanan yang dibutuhkan. Pelayanan pada Puskesmas Binuang sudah baik, mudah dan tidak berbelit-belit serta memberikan kesan positif kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan sudah sangat sesuai dengan harapan masyarakat. Kalaupun pelayanan yang diberikan menurut masyarakat dirasa berbelit-belit ini bisa saja disebabkan karena ketika masyarakat memiliki keperluan dan bertanya kepada petugas yang sudah lelah sehingga mendapat jawaban

yang kurang memuaskan sehingga memberikan kesan yang tidak baik, ketiga petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik yaitu kemampuan petugas untuk

cepat tanggap melayani diperlukan agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Petugas pelayanan kesehatan harus mampu memberikan pelayanan dengan baik sepanjang semangat profesionalisme kerja masih di kedepankan dan motivasi kerja yang tinggi tentunya didukung sarana dan prasarana yang memadai pula maka petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik. Kemampuan petugas pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Binuang Kabupaten Polewali Mandar dalam melayani masyarakat dapat dikatakan relative sudah lebih baik walaupun masih diperlukan peningkatan pelayanan pada masa akan datang. Koresponsifan (Responsiveness) Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat (Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra 2015:133).

### 3. Keandalan (Reliability)

Proses pemberian pelayanan publik pada dasarnya harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi organisasi yang benar dan telah ditetapkan artinya dapat diandalkan karena sudah teruji dan telah dipahami oleh masyarakat selaku pengguna layanan publik. Keandalan (Reliability) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Hal ini penting mengingat masyarakat membutuhkan pembuktian dari janji-janji pelayanan. Dimensi Keandalan (Reliability) dalam penelitian ini yaitu; yang pertama petugas tanggap terhadap keluhan masyarakat yaitu daya tanggap petugas pelayanan kesehatan terhadap masyarakat sebagai bentuk profesionalisme kerja. Petugas pelayanan yang tanggap terhadap keluhan masyarakat merupakan langkah awal untuk membangun kinerja yang selanjutnya di implementasikan sebagaimana mestinya, yang kedua Proses waktu layanan dan pemberian informasi yang tepat yaitu Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Proses waktu layanan dan pemberian informasi yang tepat merupakan tolak ukur terhadap kejelasan dan kepastian dalam layanan. Oleh karena itu, aparat pelaksana pelayanan diharapkan dapat tanggap dan bertanggung jawab dengan tugas serta tanggung jawabnya sebagai pemberi pelayanan. Keandalan (Reliability) Memiliki 2 aspek utama yaitu konsistensi kinerja (performance) dan sifat tidak dipercaya (dependability). Reliability berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati (Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra 2015:133).

### 4. Jaminan (Assurance)

Dimensi Jaminan (Assurance) yang dimaksud dalam indikator penelitian adalah berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan dan kemampuan petugas penyedia layanan dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan. Dimensi jaminan (Assurance) merupakan indikator yang menyatakan keahlian dan pengetahuan pegawai/petugas kesehatan pada Puskesmas Binuang dalam memberikan layanan serta kemampuan mereka untuk meyakinkan masyarakat terhadap kompetensi dan kredibilitas yang

dimiliki. Kemampuan petugas untuk memberikan layanan terbaik akan menjadi tolok ukur bagi masyarakat dalam menilai keberhasilan program layanan dan memberikan kepercayaan pada pemerintah, demikian pula sebaliknya kegagalan aparat/petugas layanan untuk memberikan pelayanan terbaik akan menjadi sorotan bagi masyarakat dan menyebabkan masyarakat enggan lagi untuk menyelesaikan segala kepentingannya pada lingkup layanan Pemerintahan termasuk pada layanan kesehatan. Dimensi Jaminan (Assurance) dalam upaya untuk mengetahui Kinerja Aparat Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Kecamatan Binuang Kabupaten Polewali Mandar dapat diukur berdasarkan kriteria-kriteria sebagai berikut; yang pertama petugas jujur dalam hal pelayanan yaitu Kejujuran petugas dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Binuang sangat diperlukan untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Adapun bentuk konkret dalam istilah pelayanan yang jujur terhadap masyarakat dalam analisis penelitian ini adalah berkaitan dengan penyampaian informasi yang tepat dan benar misalnya berkaitan dengan batas waktu pelayanan yang dilaksanakan, ketersediaan sarana penunjang pelayanan. Pelayanan yang diberikan juga tidak mengandung unsur-unsur spekulasi yang memberi kesan pemaksaan, mempersulit masyarakat dan lain sebagainya, yang kedua petugas selalu melaksanakan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh yaitu pelayanan kesehatan sudah sepatutnya dilakukan dengan baik sesuai aturan dan mekanisme yang telah ditetapkan namun demikian harus tetap memperhatikan aspek penunjang lainnya olehnya itu kejelasan informasi dan persyaratannya mutlak disampaikan secara detail agar masyarakat tidak bingung atas persoalan tersebut. Pelayanan secara tuntas dan menyeluruh merupakan harapan semua masyarakat namun kendala-kendala yang menjadi penghambat kadang sulit dihindari oleh pihak-pihak pelaku dalam bidang pelayanan tersebut. Adapun yang menjadi penghambat biasanya berkaitan dengan keterbatasan sarana prasarana penunjang pelayanan. Jaminan (Assurance) yakni perilaku karyawan yang mampu menimbulkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan, dan perusahaan tersebut dapat menciptakan rasa aman bagi para konsumen. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan, keretampilan yang dibutuhkan untuk menangani pertanyaan konsumen (Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra 2015:133).

##### 5. Empati (Emphaty)

Empati yang dimaksud dalam indikator penelitian adalah berkaitan dengan kemudahan dan kejelasan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing masyarakat merupakan hal yang penting. Empati menyangkut pemberian pelayanan yang baik kepada pelanggan (masyarakat) dalam hal ini keramahan, sopan santun, dan kesabaran dalam memberikan pelayanan. Dimensi Empati (Emphaty) dalam upaya untuk mengetahui kinerja aparat terhadap pelayanan kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Binuang Kabupaten Polewali Mandar dapat diukur berdasarkan krtiteria sebagai berikut; yang pertama petugas memberikan pelayanan dengan tulus yaitu Ketulusan dalam memberikan pelayanan menjadi hal yang penting bagi petugas yang bekerja di sektor

publik, karena dengan memberikan pelayanan dengan tulus maka masyarakat akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diterima, dengan demikian masyarakat dapat



memberikan persepsi yang baik dan segan kepada petugas. Dalam sektor publik, pegawai harus memberikan pelayanan tanpa mengharapkan imbalan dari masyarakat dan pegawai harus sadar bahwa tugas untuk melayani masyarakat merupakan tanggung jawab yang harus dilaksanakan. Pelayanan pada Puskesmas Binuang pada aspek ketulusan dalam pelayanan sudah baik. Petugas mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat secara tulus dan ini tergambar dalam motivasi kerja aparat petugas layanan yang sudah demikian baik, yang kedua petugas memberikan kesan yang baik yaitu citra dan kesan yang baik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Jika petugas mampu memberikan kesan dan citra yang baik kepada masyarakat maka masyarakat pun akan menilai petugas dengan baik pula. Pelayanan pada Puskesmas Binuang pada aspek Petugas memberikan kesan yang baik. Petugas mampu memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur dan ini tergambar dalam semangat kerja aparat petugas layanan Puskesmas Binuang, yang ketiga petugas bersikap adil dan tidak membeda-bedakan yaitu sikap adil merupakan suatu hal yang penting, adil dan tidak membeda-bedakan merupakan salah satu kunci untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik, karena dengan sikap seperti itu akan membuat citra kantor kecamatan juga akan baik. Petugas pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku pengguna jasa dapat dilihat apakah bersikap adil atau tidak dan dapat diketahui melalui proses pelayanan yang diberikan dimana yang datang lebih dahulu akan dilayani terlebih dahulu pula tidak membeda-bedakan serta tidak bersifat diskriminatif. Puskesmas Binuang pada aspek Petugas bersikap adil dan tidak membeda-bedakan sudah sesuai standar operasional prosedur dan ini tergambar dalam layanan Puskesmas Binuang. Pelayanan yang diberikan berdasarkan sistem antrian dan tidak membedakan status kecuali pasien yang memerlukan tindakan kegawat daruratan didahulukan tetapi ruang pelayanan yang berbeda pula, hal ini sebagai bentuk pelayanan profesional tanpa diskriminatif. Empati (Empathy) berarti perusahaan memahami masalah para konsumen dan bertindak demi keinginan konsumen saat memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasional yang nyaman. (Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra 2015:133).

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diberikan kesimpulan antara lain:

1. Ketampakan Fisik (Tangibles) dimana letak lokasi pelayanan kesehatan Puskesmas Kecamatan Binuang mudah dijangkau oleh masyarakat karena berada di tengah-tengah wilayah kecamatan Binuang sehingga memudahkan masyarakat untuk berobat dan hal ini menggambarkan perhatian Pemerintah terhadap masyarakat dalam bidang kesehatan yang sangat besar sehingga penilaian terhadap pelayanan kesehatan semakin baik.
2. Daya Tanggap (Responsiveness) menunjukkan bahwa secara umum kemampuan aparat petugas pelayanan kesehatan Puskesmas Binuang dikategorikan sudah responsive dan cepat sesuai dengan harapan masyarakat dimana diterapkan pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit sesuai dengan harapan masyarakat. Selanjutnya petugas kesehatan

Puskesmas Binuang dapat memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti mengenai layanan kesehatan yang diberikan.

3. Keandalan (Reliability) bahwa pelayanan kesehatan pada Puskesmas Binuang dapat diandalkan dalam hal ini kesiapan petugas pelayanan pada Puskesmas Binuang di ruang pelayanan baik layanan administrasi maupun layanan medis pada saat jam pelayanan sebagaimana tertuang dalam prosedur alur pelayanan. Kesiapan petugas layanan pada Puskesmas Binuang mencerminkan keandalan dan kemampuan menjalankan profesi sebagaimana mestinya.
4. Jaminan (Assurance) bahwa pelayanan kesehatan pada Puskesmas Binuang menunjukkan kejujuran petugas dalam pelayanan kesehatan. Bentuk konkret pelayanan yang jujur berkaitan dengan penyampaian informasi yang tepat dan benar.
5. Empati (Emphaty) berkaitan dengan kemudahan dan kejelasan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing masyarakat bahwa secara umum pelayanan pada Puskesmas Binuang pada memberikan kesan yang baik. Petugas mampu memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur dan ini tergambar dalam semanagat kerja aparat petugas layanan Puskesmas Binuang, petugas bersikap adil dan tidak membedakan dan dilakukam sesuai standar operasional prosedur dan ini tergambar dalam layanan Puskesmas Binuang.

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan Terimakasih ditujukan kepada Pimpinan Puskesmas Binuang, serta untuk semua anggota Tim pelaksana penelitian yang telah banyak memberikan kontribusi yang membangun sampai selesainya penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir, 2015. Pengenalan Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Adara, Aswin, 2000. Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Kebijakan dan Pelayanan Publik. Editor Didi Marzuki, Pengantar, Taufik Efendi, MBA
- Dwiyanto, Agus, 2015, Penilaian Kerja Organisasi Pelayanan Publik, Makalah disampaikan pada Seminar Kinerja Organisasi Publik . Fisipol UGM: Yogyakarta
- Fahmi, Irham. 2014. Manajemen: Teori, Kasus, dan Solusi. Bandung: Alfabeta
- Hanitasari, Riris. 2014. Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat Dalam Program Bantuan Kesehatan Masyarakat Miskin Di RSUD Dr. Harjono Kabupaten Ponorogo. Universitas Muhammadiyah Ponorogo
- Kotler dan Keller, 2014, Marketing Management Edisi 15, Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2014. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Refika Aditama. Bandung
- Moenir, 2008. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Priansa, Donni Juni. 2013. Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta
- Ratminto, 2015. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sedarmayanti, 2014. SumberDaya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, Dr. Lijan Poltak, M.M.,M.Pd.,dkk. 2016. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D: Bandung: Alfabeta
- Suwatno dan Donni Juni Priansa 2017. Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis, Edisi Revisi, Penerbit Bandung: Bandung
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2015. Service, Quality, dan Satisfaction, Edisi Ke-4. Yogyakarta: Andi
- Widodo, 2015 Improvisasi Manajemen Strategis Sektor Publik, Jurnal Administrasi Negara vol.iii, no.1.
- Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Kebijakan Dasar Puskesmas