



# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS LUAS KABUPATEN KAUR

## ANALYSIS OF SERVICE QUALITY IN IMPROVING PATIENT SATISFACTION AT PUSKESMAS LUAS KAUR DISTRICT

Henny Aprianty<sup>1)</sup>; Sentri Novica<sup>2)</sup>; Rahiman Dani\*<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup> Department of Public Administration, Fisipol, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu

<sup>2)</sup> Department of Public Administration, Fisipol, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu

\*Email Korespondensi: [dani.rahiman@gmail.com](mailto:dani.rahiman@gmail.com)

### How to Cite :

Henny Aprianty; Sentri Novica; Rahiman Dani. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Luas Kabupaten Kaur. *Sengkuni. Journal–Social Sciences and Humanities* 5(2). DOI: <https://doi.org/10.37638/sengkuni.5.2.23-36>

### ARTICLE HISTORY

Received 14 October 2024]  
Revised [21 November 2024 ]  
Accepted [11 December 2024 ]  
Published [31 December 2024 ]

### KEYWORDS

Quality, Patient  
Satisfaction, Community  
Health Center.

This is an open access  
article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)  
license



### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk: 1) Untuk menganalisa kualitas pasien pada sistem pelayanan di Puskesmas Luas Kabupaten Kaur. 2) Untuk mengolongkan kepuasan pasien pada sistem pelayanan di Puskesmas Luas Kabupaten Kaur. Jenis penelitian yang di gunakan dalam tesis ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan deskriptif dengan teknik studi kasus yaitu dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam pada objek penelitian, data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi, metode wawancara, dan metode dokumentasi. Adapun teknik analisis datanya yaitu menggunakan Data Reduction (Reduksi Data), Data Display (Penyajian Data), dan Conclusion Drawing/Verification. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1). Kualitas pelayanan di puskesmas Luas Kabupaten Kaur dilihat dari: fasilitas pelayanan (tangibles), kemampuan melayani (reliability), kecepatan tanggap (responsiveness), jaminan/kepastian (assurance) dan perhatian (emphaty) belum semuanya baik atau berkelaitas untuk pelayanan di bagian Poli umum dan IGD. Dari 5 (lima) aspek yang diteliti, hanya fasilitas pelayanan (tangibles), kemampuan melayani (reliability) dan perhatian (emphaty) yang belum begitu baik. Sisanya yakni kemampuan kecepatan tanggap (responsiveness), dan jaminan/kepastian (assurance) kualitasnya sudah cukup baik. 2) Kualitas pelayanan di puskesmas Luas Kabupaten Kaur dilihat dari: fasilitas pelayanan (tangibles), kemampuan melayani (reliability), kecepatan tanggap (responsiveness), jaminan/kepastian (assurance) dan perhatian (emphaty) sudah cukup baik untuk di bagian Laboratorium. Dari 5 (lima) aspek yang diteliti, hanya fasilitas pelayanan (tangibles) yang masih ada kekurangan dalam segi alat untuk Laboratorium.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas.

### ABSTRACT

This research was carried out with the aim of: 1) To analyze the quality of patients in the service system at the Luas Health Center,

*Kaur Regency. 2) To classify patient satisfaction with the service system at the Kaur Regency Broad Community Health Center. The type of research used in this thesis is qualitative research. This research uses descriptive case study techniques, which are carried out intensively, in detail and in depth on the research object. The data in this research was obtained from primary data and secondary data. The data collection techniques used are the observation method, interview method, and documentation method. The data analysis technique is using Data Reduction, Data Display, and Conclusion Drawing/Verification. The results of this research show that: 1) The quality of service at the Luas Health Center in Kaur Regency is seen from: service facilities (tangibles), ability to serve (reliability), speed of response (responsiveness), guarantee/certainty (assurance) and attention (emphaty) not all of which are good or quality for services in the general poly section and ER. Of the 5 (five) aspects studied, only service facilities (tangibles), ability to serve (reliability) and attention (emphaty) were not very good. The rest, namely responsiveness and quality assurance, are quite good. 2) The quality of service at the Luas Health Center in Kaur Regency is seen from: service facilities (tangibles), ability to serve (reliability), speed of response (responsiveness), guarantee/certainty (assurance) and attention (emphaty) which is good enough for the Laboratory section. Of the 5 (five) aspects studied, only service facilities (tangibles) still have deficiencies in terms of equipment for laboratories.*

**Keywords:** *Quality, Patient Satisfaction, Community Health Center.*

## PENDAHULUAN

Dalam dunia internasional, pelayanan terbaik merupakan bagian penting dari Puskesmas, dinas kesehatan harus memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan terbaik. Menjadi tanggung jawab Puskesmas untuk bersaing dengan Puskesmas lainnya. Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan menjadi hal yang menarik perhatian, hal ini mudah dipahami karena jika pelayanan kesehatan dapat diberikan maka tidak hanya kerja pelayanan kesehatan saja melainkan manfaat pelayanan kesehatan pun lebih baik (Triyanto et al., 2021).

Menurut (Sudirman, Riski, 2023) Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan penting dilakukan agar pelanggan puas sekaligus pegawainya memberikan pelayanan yang baik dan baik dalam menjalankan usaha atau ketertiban dalam suatu organisasi, pemerintahan atau swasta. Artinya pelayanan yang diberikan oleh staf berkualitas. Sebaliknya jika pelayanan sulit, komunikasi buruk, kebutuhan pelanggan tidak jelas, pengetahuan dan keterampilan operator kurang, pelayanan tidak memadai, tidak baik, dan pelanggan menganggap buruk operator. Jadi dapat dikatakan kualitas pelayanannya kurang baik.

Pelayanan kesehatan adalah serangkaian kegiatan atau pelayanan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan standar kesehatan yang ditetapkan, dan tenaga dengan pengetahuan khusus di bidangnya ikut serta dalam pelayanan tersebut. Bidang medis mencakup dokter, perawat, dan posisi lain yang terlibat dalam memberikan layanan kesehatan kepada pasien (Sakti et al., 2023). Tujuan pelayanan kesehatan lebih dari sekedar berusaha menyembuhkan penyakit pasien. Pekerjaan pelayanan yang dilakukan harus sesuai dengan prosedur yang berlaku dan harus bertanggung jawab.

Selain itu, meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan menjadi salah satu penyebab meningkatnya kebutuhan terhadap sarana dan prasarana kesehatan. Selain itu masyarakat akan lebih mempunyai pengetahuan untuk memilih yang terbaik berdasarkan kebutuhannya dan ingin mendapatkan pelayanan

yang terbaik. Sebagai organisasi layanan kesehatan, tantangan terbesar Anda adalah meningkatnya jumlah pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit harus menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien (Gunawan, 2020).

Menurut (Fandy Tjiptono, Ph.D., 2016), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan mengendalikan tingkat keunggulan tersebut. Menurut definisi ini, kualitas pelayanan adalah arah pelayanan, produk atau jasa suatu perusahaan yang menghasilkan pelayanan yang baik dan kepuasan pelanggan.

Menurut (Astuti, 2017) Permasalahan peningkatan mutu pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien tidak lepas dari persaingan antar pelaku yaitu puskesmas. Ada banyak jenis puskesmas yang berusaha mendapatkan kepercayaan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Puskesmas memiliki beragam layanan kesehatan yang dapat berperan penting dalam menjaga loyalitas pasien. Jenis pelayanan kesehatan yang tersedia di puskesmas antara lain pelayanan gawat darurat, politeknik, dan laboratorium. Pelayanan gawat darurat, klinik umum, dan laboratorium saat ini menjadi perhatian utama dalam penatalaksanaan kesehatan, karena kualitas pelayanan yang dinikmati pasien masih belum baik. Pelayanan yang tersedia di puskesmas seperti IGD, rumah sakit umum, dan laboratorium mempunyai pangsa pasar yang baik dan dapat membawa manfaat ekonomi bagi puskesmas. Saat ini, karena persaingan yang ketat, penyedia jasa harus terus memberikan pelayanan yang terbaik untuk memuaskan pelanggan (Solichah Supartiningsih, 2017).

Begitu pula dengan Puskesmas Kabupaten Kaur yang juga harus fokus memberikan pelayanan terbaik untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat. Wawancara pertama yang dilakukan menunjukkan penurunan jumlah pasien. Penurunan ini mengindikasikan adanya penurunan kualitas layanan. Untuk kualitas layanan yang diberikan.

Jelas bahwa masyarakat yang tinggal di Puskesmas Luas mengharapkan pelayanannya berjalan dengan baik dan merasa puas. Namun penelitian pendahuluan yang dilakukan melalui wawancara terhadap masyarakat yang mendapat pengobatan di Puskesmas Jalanan mengungkapkan bahwa sebagian masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterimanya.

Dari hasil survei pertama, ditemukan banyak masyarakat yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Puskesmas Luas. Hal ini mungkin disebabkan oleh buruknya kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di Puskesmas Luas Kabupaten Kaur.

Kualitas pelayanan tidak dapat dipisahkan dari dimensi kualitas pelayanan itu sendiri, yang harusnya dapat memuaskan pasien. Aspek kualitas yang dimaksud adalah sehat (penampilan), jujur (dapat diandalkan), tanggap (respon), komitmen (konfirmasi), dan cinta (empati).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kepuasan pasien tercapai bila kebutuhan pasien terpenuhi. Namun kenyataannya Puskesmas Kabupaten Kaur tidak fokus pada bidang pelayanan.

Selain itu, ditemukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan di Puskesmas Luas, khususnya di bangsal bersalin, masih buruk. Hal tersebut antara lain tidak menyukai kenyamanan yang diberikan selama perawatan. Hal ini dikarenakan pasien tidak menyukai tampilan atap yang rusak. Organisasi layanan kesehatan harus menyediakan prosedur yang sederhana dan nyaman bagi pengguna layanan. Berbeda dengan Puskesmas Kabupaten Kaur.

Berdasarkan pengukuran karakteristik kinerja organisasi pada teori Garvin dikatakan bahwa seharusnya dokter atau tenaga kesehatan mengetahui cara melakukan pemeriksaan kesehatan terhadap pasien yang dirawatnya, namun kenyataannya hal tersebut juga terjadi di Kabupaten Kaur. Di Puskesmas Luas, staf terkadang kurang sabar saat memberikan cairan kepada pasien.

Terdapat keluhan bahwa sebagian petugas kesehatan kurang baik dalam memberikan pelayanan, petugas tidak ramah terhadap pasien, dan pasien tidak mempunyai harapan yang sama terhadap pelayanan yang diberikan. Pekerja harus fokus pada kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingannya sendiri. Puskesmas tidak bisa mencapai citra baik hanya melalui kegiatan promosi. Jika sebuah puskesmas berhasil meningkatkan kepuasan klien/pasien dan mempromosikannya kepada orang lain, maka dengan cepat akan tercipta citra positif.

Selama beberapa waktu terakhir, masyarakat mengeluhkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang tidak sesuai harapan. Namun meskipun tujuan utama pelayanan adalah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima masyarakat, namun hingga saat ini belum terlihat adanya perbaikan yang signifikan dalam pemberian layanan. Oleh karena itu, penelitian terkait "analisis kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Luas Kabupaten Kaur".

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan lingkungan dan bertujuan untuk memahami fenomena yang berkaitan dengan keseluruhan topik penelitian dengan cara mendeskripsikan data dalam bentuk kata-kata dan bahasa dengan menggunakan metode (Lexy J.Moleong, 2018). Data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif tidak berupa angka-angka melainkan berupa transkrip wawancara, catatan lapangan, catatan pribadi, memo, foto dan dokumen berpengaruh lainnya (Hadari Nawawi, 1991).

Desain penelitian kualitatif bersifat fleksibel, fleksibel, dan terbuka terhadap perubahan dan penyesuaian seiring berjalannya proses penelitian (Purnawan, 2020). Meskipun berfungsi sebagai pedoman utama untuk memasuki lapangan, desain penelitian tidak menyurutkan semangat peneliti untuk mengirimbkan ketika kondisi di lapangan berbeda dari yang diperkirakan sebelumnya (Bungin, 2003).

Alat pasien terbaik memiliki banyak aspek, antara lain penilaian individu, komunikasi, daya tanggap staf, kapasitas teknis, kapasitas manusia, pendidikan kesehatan, fasilitas, lingkungan puskesmas, kenyamanan, informasi dari persalinan, kolaborasi dan koordinasi selama persalinan pasien. Dari tinjauan literatur ini dapat disimpulkan bahwa ada banyak alat dan parameter yang dapat digunakan untuk menilai kepuasan pasien. Namun, ada kebutuhan untuk mengembangkan alat yang ramah pasien yang mencakup perspektif penyedia layanan dan mengintegrasikan layanan sebagai inti layanan kesehatan.

Metode pengumpulan data berikut digunakan untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini.:

### 1. Wawancara.

Wawancara merupakan suatu sesi tanya jawab yang dilakukan terhadap narasumber dan narasumber untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tatap muka. Wawancara *face to face* adalah dilakukan melalui tatap muka (Sugiyono, 2005). Wawancara ini digunakan untuk memahami penjelasan-penjelasan informan (Purnawan, 2021) tentang pelayanan dan fasilitas pelayanan di Puskesmas Luas Kecamatan Luas Kabupaten Kaur, melalui wawancara Kami berharap dapat

memberikan lebih banyak informasi dan kedalaman mengenai permasalahan yang sedang diselidiki.

Dalam melakukan wawancara, penulis tidak mewawancarai informan yang sudah memberikan tanggapan pada kuesioner. Wawancara dilakukan terhadap 7 orang informan yang telah dipilih, yakni; Kepala Puskesmas, Kabag TU, Bagian Pelayanan Poli, Bagian Pelayanan IGD, Bagian Pelayanan Laboratorium dan 2 orang pasien.

## 2. Observasi.

Menurut (Bungin, 2003), penglihatan adalah kemampuan seseorang dalam menggunakan penglihatannya dengan bekerjanya kelima sisi mata dengan bantuan panca indera lainnya. Observasi atau observasi merupakan kegiatan manusia sehari-hari yang menggunakan panca indera mata sebagai alat utamanya selain panca indera lainnya seperti pendengaran, mulut, penciuman dan kulit (Purnawan, 2014). Disini Penulis mengamati secara langsung subjek dan objek yang diteliti dilapangan, yaitu fasilitas yang dimiliki Puskesmas Luas Kabupaten Kaur dan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang berobat oleh Pegawai Puskesmas Luas Kecamatan Luas Kabupaten Kaur.

## 3. Dokumentasi

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data tertulis berupa dokumen, laporan, buku, laporan, kamera, catatan, internet dan data tertulis lainnya yang diperlukan untuk mendukung penelitian ini (Purnawan et al., 2024).

Data penelitian ini berjumlah tujuh orang, termasuk direktur sebuah puskesmas, Kabag TU, Bagian Pelayanan Poli, Bagian Pelayanan IGD, Bagian Pelayanan Laboratorium dan 2 Orang Pasien.

# HASIL DAN PEMBAHASAN

## Hasil

Kualitas pelayanan di puskesmas Luas Kabupaten Kaur dilihat dari: fasilitas pelayanan (*tangibles*), kemampuan melayani (*reliability*), kecepatan tanggap (*responsiveness*), jaminan/kepastian (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*) belum semuanya baik atau berkulaitas untuk pelayanan di bagian Poli umum dan IGD. Dari 5 (lima) aspek yang diteliti, hanya fasilitas pelayanan (*tangibles*), kemampuan melayani (*reliability*) dan perhatian (*emphaty*) yang belum begitu baik. Sisanya yakni kemampuan kecepatan tanggap (*responsiveness*), dan jaminan/kepastian (*assurance*) kualitasnya sudah cukup baik.

Kualitas pelayanan di puskesmas Luas Kabupaten Kaur dilihat dari: fasilitas pelayanan (*tangibles*), kemampuan melayani (*reliability*), kecepatan tanggap (*responsiveness*), jaminan/kepastian (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*) sudah cukup baik untuk di bagian Laboratorium. Dari 5 (lima) aspek yang diteliti, hanya fasilitas pelayanan (*tangibles*) yang masih ada kekurangan dalam segi alat untuk Laboratorium.

## Pembahasan

Berdasarkan data hasil wawancara dengan narasumber, diskusi ini menjelaskan data-data yang telah dikumpulkan sebelumnya dan didukung oleh teori yang relevan dengan pembahasan.

### 1. Kualitas Pelayanan Poli Umum

Kualiti jasa dalam meningkatkan kepuasan pasien di poli umum Puskesmas Luas Kabupaten Kaur, dilihat dari: fasilitas pelayanan (*tangibles*), kemampuan

melayanai (*reliability*), kecepatan tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*).

### **A. Fasilitas Pelayanan (Tangibles)**

Elemen nyata (*tangible elements*) : Kemampuan suatu fasilitas pelayanan kesehatan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, meliputi bentuk dan kapasitas sarana dan prasarana serta kondisi lingkungannya yang merupakan bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan, termasuk fasilitas (gedung), peralatan yang disediakan (teknologi), dan penampilan karyawan serta materi media.

Fasilitas pelayanan pada poli umum Puskesmas Luas Kabupaten Kaur diukur melalui: ketersediaan fasilitas pelayanan dan kondisi Fasilitas pelayanan. Wawancara yang dilakukan peneliti mengungkapkan bahwa fasilitas pelayanan di Puskesmas dapat digunakan sebagai poliklinik. Luas Kabupaten Kaur dilihat dari kuantitasnya dan kualitasnya masih kurang. Dimana jumlah ruang yang masih sedikit sehingga terjadi dua kegiatan dilakukan dalam satu ruang. Serta ruang tunggu yang reatif kecil dan jumlah tempat duduk sedikit, mengakibatkan rasa kurang nyaman saat berada di ruang tunggu.

Hal ini mempengaruhi kualitas layanan. Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan (Barata, 2003) bahwa pelayanan prima adalah “menjaga masyarakat/pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik agar mudah memenuhi kebutuhannya dan mencapai kepuasan”. bahwa mereka loyal terhadap organisasi dan birokrasi; Demikian pula Parasuraman et al., 1990 (dalam Kotler, 2017) menemukan bahwa ada lima dimensi ServQual (kualitas layanan) yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik, termasuk bukti fisik atau fisik. Buktikan keberadaanmu pada dunia luar. Penampilan dan kinerja sarana dan prasarana fisik serta kondisi lingkungan merupakan bukti nyata atas pelayanan yang diberikan oleh lembaga/perusahaan.

### **B. Kemampuan melayani (*Reliability*)**

Keandalan, yaitu kemampuan suatu fasilitas kesehatan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan andal, kinerja harus memenuhi harapan pelanggan, yaitu ketepatan waktu, memberikan pelayanan yang sama kepada semua pelanggan tanpa gagal, informasi yang empatik untuk memberikan pelayanan yang akurat dengan sikap dan ketelitian yang tinggi. Memastikan secara akurat bahwa keterampilan, kemampuan, dan penampilan Anda sesuai dengan spesifikasi saat melakukan tugas menciptakan rasa percaya pasien terhadap layanan yang diberikan.

Kemampuan pegawai poli umum Puskesmas Luas Kabupaten Kaur memberikan pelayanan pada masyarakat yang datang berobat, dilihat dari: kemampuan melayani dengan cepat dan kemampuan melayani dengan tepat. Tanggapan informan saat diwawancarai, menunjukkan bahwa pegawai yang bertugas di poli umum Puskesmas Luas Kabupaten Kaur Dapat memberikan pelayanan yang cepat dan baik diberikan pada masyarakat tergolong tepat. Cepat dan tepat pelayan yang diberikan para pegawai puskesmas Luas meliputi Melayani orang dengan cepat dan akurat dalam segi waktu, cepat dan tepat dalam penanganan, cepat dan tepat dalam memberikat pengobatan, dll.

Hal ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan poli umum Puskesmas Luas dilihat dari kemampuan melayani (*reliability*) cukup Bagus. Hal ini sejalan dengan pernyataan (Fandy Tjiptono, 2012) bahwa pelayanan yang baik terdiri dari empat unsur utama yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Artinya, jika kinerja dapat

dilakukan dengan cepat dan akurat, maka hal ini menunjukkan bahwa kualitas kinerja tersebut cukup baik, dengan asumsi faktor-faktor lain juga cukup baik.

### **C. Kecepatan tanggap (*Responsiveness*)**

*Responsiveness*, yaitu keinginan staf untuk mendukung pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Daya tanggap adalah kemampuan membantu pasien dengan pemberian pelayanan yang cepat dan siap mendengarkan serta menyelesaikan keluhan pasien secara aktif. Respon terbaik dalam mendampingi pasien, memberikan pelayanan yang cepat, mendengarkan pasien, dan menyelesaikan masalah pasti akan berdampak pada kepuasan pasien.

Kecepatan tanggap pegawai poli umum Puskesmas Luas Kabupaten Kaur dalam memberikan pelayanan pada masyarakat yang datang berobat, dilihat dari: Kecepatan tanggap saat masyarakat datang dan kecepatan tanggap terhadap keluhan masyarakat. Hal ini terlihat dari hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan pegawai poli umum Puskesmas Luas Kabupaten Kaur cepat tanggap pada masyarakat yang datang ke Puskesmas dan cepat tanggap pada masyarakat yang memerlukan pertolongan. Cepat tanggap dalam mengetahui apa tujuan Masyarakat datang dan memberikan pelayanan serta pertolongan terbaik sesuai dengan tujuan mereka datang. Menurut pengamatan para peneliti saat itu memberikan pelayanan pada masyarakat yang datang ke Puskesmas ini dan pada saat masyarakat memerlukan pertolongan dari petugas yang ada pada saat itu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dilihat dari kecepatan tanggap pegawai (*responsiveness*), pelayanan pada poli umum Puskesmas Luas tergolong cukup baik. Menurut (Philip Kotler, 2009) terdapat 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan salah satunya adalah ketanggapan yakni kecepatan tanggap dan kemauan untuk membantu masyarakat yang memerlukan pelayanan.

### **D. Jaminan/Kepastian (*Assurance*)**

Hal ini menjamin, termasuk pengetahuan, kepedulian dan kejujuran para petugas kesehatan, termasuk tidak adanya risiko, risiko atau kecurigaan. Asuransi diartikan sebagai suatu kegiatan yang memelihara suatu kepastian atau keadaan tertentu yang dijamin dengan suatu jaminan atau yang mewakili terciptanya suatu keyakinan.

Jaminan/kepastian yang diberikan pegawai poli umum Puskesmas Luas Kabupaten Kaur dalam memberikan pelayanan pada masyarakat yang datang berobat, dilihat dari: Jaminan terhadap keamanan dan jaminan terhadap kebenaran informasi. Jaminan/kepastian yang diberikan pegawai poli umum Puskesmas Luas dalam penelitian ini dilihat dari jaminan/kepastian terhadap keamanan dan jaminan/kepastian terhadap kebenaran informasi. Hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara menunjukan bahwa poli umum Puskesmas Luas memberikan jaminan keamanan bagi masyarakat yang datang berobat pada saat berada di tempat pelayanan (Puskesmas) dan menjamin terhadap kebenaran informasi yang diberikan pada masyarakat. Dimana sampai saat penelitian ini dilakukan belum pernah terjadi gangguan keamanan terhadap masyarakat yang datang untuk berobat serta belum pernah ada barang yang dibawa masyarakat yang hilang saat menerima pelayanan di Puskesmas Luas. Informasi yang diberikan pegawai pada masyarakat adalah informasi yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan.

### **E. Perhatian (*Empathy*)**

Empati adalah kemampuan untuk dengan mudah menjalin hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien. Dapat dijelaskan antara lain bahwa harapan pasien dinilai berdasarkan kemampuan petugas

dalam memahami situasi yang dihadapi atau dihadapi pasien dan menempatkannya kembali pada posisi pasien. Empati dianggap mempengaruhi hasil komunikasi dalam hubungan sosial kita sehari-hari, dan tanpa empati, komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien akan menurunkan kualitas pelayanan. Empati merupakan kepedulian dan kepedulian terhadap pasien, artinya mampu memahami perasaan orang lain secara akurat dan menyampaikan pengertian tersebut kepada orang tersebut. Kesabaran dan kepedulian petugas yang tulus terhadap pasien sudah cukup membawa harapan baik bagi pasien. Selain itu, rasa hormat, kebaikan, dan pengertian staf terhadap kondisi pasien adalah harapan pasien.

Perhatian secara individual yang diberikan pegawai poli umum Puskesmas Luas Kabupaten Kaur terhadap masyarakat yang datang berobat, dilihat dari: Perhatian petugas saat masyarakat datang dan perhatian petugas pada keluhan masyarakat. Hasil penelitian melalui wawancara dengan informan menunjukkan bahwa perhatian secara individual pada masyarakat yang datang berobat di poli umum Puskesmas Luas belum baik. Dimana perhatian secara individual belum sama, yakni pegawai cenderung memberikan perhatian lebih hanya pada masyarakat tertentu atau pada kelompok tertentu. Namun saat masyarakat menyampaikan keluhan, pegawai mau mendengarkan dengan seksama apa yang dikeluhkan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa aspek perhatian (*emphaty*) masih tergolong kurang baik. Padahal kualitas pelayanan, salah satunya dilihat dari perhatian secara individual (*emphaty*). Sesuai dengan dikemukakan oleh Kotler (2017) bahwa salah satu dimensi ukuran kualitas pelayanan adalah perhatian secara individual (*emphaty*).

## 2. Kualitas Pelayanan Poli Umum

Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien di IGD Puskesmas Luas Kabupaten Kaur, dilihat dari: fasilitas pelayanan (*tangibles*), kemampuan melayani (*reliability*), kecepatan tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*).

### A. Fasilitas Pelayanan (Tangibles)

Aset Fisik: Kemampuan fasilitas kesehatan untuk menunjukkan kehadirannya kepada pihak eksternal. Dengan demikian, penampilan dan kinerja sarana dan prasarana fisik fasilitas kesehatan serta lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata atas pelayanan yang diberikannya. penyedia jasa, termasuk khususnya fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan perangkat yang disediakan (teknologi), serta penampilan dan media komunikasi pegawainya.

Fasilitas pelayanan pada IGD Puskesmas Luas Kabupaten Kaur diukur melalui ketersediaan Fasilitas Pelayanan dan Ketentuan Fasilitas Pelayanan. Wawancara yang dilakukan peneliti mengungkapkan bahwa fasilitas pelayanan telah tersedia di unit gawat darurat Puskesmas Luas Kabupaten Kaur dilihat dari kuantitasnya dan kualitasnya masih kurang. Dimana jumlah ruang yang masih sedikit sehingga terjadi dua kegiatan dilakukan dalam satu ruang. Serta ruang tunggu yang reatif kecil dan jumlah tempat duduk sedikit, mengakibatkan rasa kurang nyaman saat berada di ruang tunggu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas pelayanan (barang) sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan dari segi fasilitas. Hal ini mempengaruhi kualitas layanan. Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan Brata (2003) bahwa pelayanan prima adalah "menjaga masyarakat/pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik agar mudah memenuhi kebutuhannya dan mencapai kepuasan". bahwa mereka loyal terhadap organisasi dan birokrasi; Demikian pula Parasuraman et al., 1990 (dalam Kotler, 2017) menemukan bahwa ada lima

dimensi ServQual (kualitas layanan) yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik, termasuk bukti fisik atau fisik. Buktikan keberadaanmu pada dunia luar. Penampilan dan kinerja sarana dan prasarana fisik serta kondisi lingkungan merupakan bukti nyata atas pelayanan yang diberikan oleh lembaga/perusahaan.

### **B. Kemampuan melayani (*Reliability*)**

Keandalan, yaitu kemampuan suatu fasilitas kesehatan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan andal, kinerja harus memenuhi harapan pelanggan, yaitu ketepatan waktu, memberikan pelayanan yang sama kepada semua pelanggan tanpa gagal, informasi yang empatik untuk memberikan pelayanan yang akurat dengan sikap dan ketelitian yang tinggi. Memastikan secara akurat bahwa keterampilan, kemampuan, dan penampilan Anda sesuai dengan spesifikasi saat melakukan tugas menciptakan rasa percaya pasien terhadap layanan yang diberikan.

Kemampuan pegawai IGD Puskesmas Luas Kabupaten Kaur memberikan pelayanan pada masyarakat yang datang berobat, dilihat dari: kemampuan melayani dengan cepat dan kemampuan melayani dengan tepat. Tanggapan informan saat diwawancarai, menunjukkan bahwa pegawai Mereka yang bekerja di unit gawat darurat Puskesmas Caul Regency mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap pelayanan yang diberikan pada masyarakat tergolong tepat. Cepat dan tepat pelayan yang diberikan para pegawai IGD puskesmas Luas meliputi Melayani pengunjung dengan cepat dan tepat, tepat waktu dan akurat, cepat dan tepat dalam penanganan, cepat dan tepat dalam memberikat pengobatan, dll.

Hal ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan IGD Puskesmas Luas dilihat dari kemampuan melayani (*reliability*) cukup Bagus. Hal ini sejalan dengan pernyataan Tjiptono (2003) bahwa pelayanan yang baik terdiri dari empat unsur utama yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Artinya, jika kinerja dapat dilakukan dengan cepat dan akurat, maka hal ini menunjukkan bahwa kualitas kinerja tersebut cukup baik, dengan asumsi faktor-faktor lain juga cukup baik.

### **C. Kecepatan tanggap (*Responsiveness*)**

Responsiveness, yaitu keinginan staf untuk mendukung pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Daya tanggap adalah kemampuan membantu pasien dengan pemberian pelayanan yang cepat dan siap mendengarkan serta menyelesaikan keluhan pasien secara aktif. Respon terbaik dalam mendampingi pasien, memberikan pelayanan yang cepat, mendengarkan pasien, dan menyelesaikan masalah pasti akan berdampak pada kepuasan pasien.

Kecepatan tanggap pegawai IGD Puskesmas Luas Kabupaten Kaur dalam memberikan pelayanan pada masyarakat yang datang berobat, dilihat dari: Kecepatan tanggap saat masyarakat datang dan kecepatan tanggap terhadap keluhan masyarakat. Hal ini terlihat dari hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan pegawai IGD Puskesmas Luas Kabupaten Kaur cepat tanggap pada masyarakat yang datang ke IGD Puskesmas dan cepat tanggap pada masyarakat yang memerlukan pertolongan. Cepat tanggap dalam mengetahui apa tujuan Masyarakat datang dan memberikan pelayanan serta pertolongan terbaik sesuai dengan tujuan mereka datang. Menurut pengamatan para peneliti saat itu memberikan pelayanan pada masyarakat yang datang ke IGD Puskesmas ini dan pada saat masyarakat memerlukan pertolongan dari petugas yang ada pada saat itu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dilihat dari kecepatan tanggap pegawai (*responsiveness*), pelayanan pada IGD Puskesmas Luas tergolong cukup baik. Menurut Kotler (2017) terdapat 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan salah

satunya adalah ketanggapan yakni kecepatan tanggap dan kemauan untuk membantu masyarakat yang memerlukan pelayanan.

#### **D. Jaminan/Kepastian (Assurance)**

Hal ini menjamin, termasuk pengetahuan, kepedulian dan kejujuran para petugas kesehatan, termasuk tidak adanya risiko, risiko atau kecurigaan. Asuransi diartikan sebagai suatu kegiatan yang memelihara suatu kepastian atau keadaan tertentu yang dijamin dengan suatu jaminan atau yang mewakili terciptanya suatu keyakinan.

Jaminan/kepastian yang diberikan pegawai IGD Puskesmas Luas Kabupaten Kaur dalam memberikan pelayanan pada masyarakat yang datang berobat, dilihat dari: Jaminan terhadap keamanan dan jaminan terhadap kebenaran informasi. Jaminan/kepastian yang diberikan pegawai IGD Puskesmas Luas dalam penelitian ini dilihat dari jaminan/kepastian terhadap keamanan dan jaminan/kepastian terhadap kebenaran informasi. Hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara menunjukkan bahwa IGD Puskesmas Luas memberikan jaminan keamanan bagi masyarakat yang datang berobat pada saat berada di tempat pelayanan (Puskesmas) dan menjamin terhadap kebenaran informasi yang diberikan pada masyarakat. Dimana sampai saat penelitian ini dilakukan belum pernah terjadi gangguan keamanan terhadap masyarakat yang datang untuk berobat serta belum pernah ada barang yang dibawa masyarakat yang hilang saat menerima pelayanan di Puskesmas Luas, Tidak pernah ada gangguan keamanan atau kehilangan barang bagi masyarakat yang datang ke IGD Puskesmas Luas Kabupaten Kaur, karena sudah dilengkapi dengan cctv yang diawasi secara langsung oleh petugas keamanan. Selain itu, pegawai memberikan jaminan terhadap kebenaran informasi yang diberikan dan dapat dipercaya oleh Masyarakat yang bersangkutan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dilihat dari jaminan kepastian (Assurance), informasi yang diberikan oleh pegawai IGD puskesmas Luas pada masyarakat adalah informasi yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan.

#### **E. Perhatian (Emphaty)**

Empati mencakup kemudahan menjalin hubungan komunikasi yang baik, pertimbangan pribadi, dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien. Lebih lanjut, empati dapat diartikan sebagai keinginan pasien dan dinilai berdasarkan kemampuan petugas dalam memahami dan berempati terhadap situasi yang sedang dihadapi atau dialami pasien. Empati diduga mempengaruhi hasil komunikasi dalam berbagai hubungan sosial sehari-hari. Tanpa empati, kualitas layanan kesehatan akan menurun melalui komunikasi antara profesional kesehatan dan pasien. Empati berarti kasih sayang dan perhatian pribadi terhadap pasien, dengan kata lain kemampuan menghargai emosi orang lain dan menyampaikan pengertian tersebut kepada orang tersebut. Sikap sabar dan sopan petugas terhadap pasien sudah cukup memberikan harapan cerah bagi pasien. Selain itu, pasien ingin staf bersikap sopan, ramah, dan memahami situasi mereka.

Perhatian secara individual yang diberikan pegawai IGD Puskesmas Luas Kabupaten Kaur terhadap masyarakat yang datang berobat, dilihat dari: Perhatian petugas saat masyarakat datang dan perhatian petugas pada keluhan masyarakat. Hasil penelitian melalui wawancara dengan informan menunjukkan bahwa perhatian secara individual pada masyarakat yang datang berobat di IGD Puskesmas Luas belum baik. Dimana perhatian secara individual belum sama, yakni masih terdapat oknum petugas yang perhatian hanya terhadap orang tertentu atau kelompok tertentu. Namun, pegawai mau mendengarkan keluhan masyarakat dan mau memberikan pertolongan saat dibutuhkan oleh pasien dan mencari Solusi terbaik untuk menangani

keluhan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa aspek perhatian (*emphaty*) di IGD Puskesmas Luas masih tergolong kurang baik. Padahal kualitas pelayanan, salah satunya dilihat dari perhatian secara individual (*emphaty*). Sesuai dengan dikemukakan oleh Kotler (2017) bahwa salah satu dimensi ukuran kualitas pelayanan adalah perhatian secara individual (*emphaty*).

### **3. Kualitas Pelayanan Poli Umum**

Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien di Laboratorium Puskesmas Luas Kabupaten Kaur, dilihat dari: fasilitas pelayanan (*tangibles*), kemampuan melayani (*reliability*), kecepatan tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*).

#### **A. Fasilitas Pelayanan (Tangibles)**

Aset Fisik: Kemampuan fasilitas kesehatan untuk menunjukkan kehadirannya kepada pihak eksternal. Dengan demikian, penampilan dan kinerja sarana dan prasarana fisik fasilitas kesehatan serta lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata atas pelayanan yang diberikannya. penyedia jasa, termasuk khususnya fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan perangkat yang disediakan (teknologi), serta penampilan dan media komunikasi pegawainya.

Fasilitas pelayanan pada Laboratorium Puskesmas Luas Kabupaten Kaur diukur melalui: Ketersediaan wilayah pelayanan dan kondisi wilayah pelayanan. Hasil wawancara peneliti menemukan bahwa gedung pelayanan Laboratorium Puskomas Luas Kabupaten Kaur dilihat dari kuantitasnya dan kualitasnya masih kurang. Dimana jumlah ruang yang masih sedikit sehingga terjadi dua kegiatan dilakukan dalam satu ruang. Serta ruang tunggu yang reatif kecil dan jumlah tempat duduk sedikit, mengakibatkan rasa kurang nyaman saat berada di ruang tunggu.

Hal ini akan menunjukan bahwa fasilitas pelayanan (*tangible*) di laboratorium Puskesmas Luas belum memenuhi aspek tersebut, Menurut Brata (2003), best practice adalah “kepedulian terhadap masyarakat/pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya dan memberikan pelayanan yang terbaik agar tetap setia kepada manajemen/kantor departemen”. Demikian pula Parasuraman et al., 1990 (dalam Kotler, 2017) menyimpulkan bahwa ServQual (Service Quality) terdiri dari lima dimensi yang mengukur kualitas pelayanan publik, termasuk bukti fisik atau nyata, yaitu kemampuan perusahaan/perusahaan untuk berkomunikasi di luar negeri. . Setiap kelompok mewakili kehidupannya. Kondisi dan kekuatan sarana dan prasarana fisik serta kondisi lingkungan sekitar menjadi bukti kuat pelayanan yang diberikan oleh lembaga/perusahaant.

#### **B. Kemampuan melayani (Reliability)**

Integritas yaitu kemampuan fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan secara adil dan jujur, pekerjaan harus memenuhi harapan pelanggan yaitu tepat waktu, memberikan pelayanan tersebut kepada semua pelanggan, tidak ada kesalahan, penuh kasih sayang, sempurna, memberikan layanan yang tepat. Informasi yang benar harus mempunyai ketrampilan, kemampuan dan sikap yang sama untuk melaksanakan tugas yang diberikan, sehingga pasien akan percaya terhadap pelayanan yang diberikan.

Kemampuan pegawai Laboratorium Puskesmas Luas Kabupaten Kaur memberikan pelayanan pada masyarakat yang datang berobat, dilihat dari: kemampuan melayani dengan cepat dan kemampuan melayani dengan tepat. Tanggapan informan saat diwawancarai, menunjukan bahwa pegawai Mereka yang bekerja di Laboratorium Puskesmas Luas Kabupaten Kaur dapat memberikan

pelayanan yang cepat dan pelayanan yang diberikan pada masyarakat tergolong tepat. Cepat dan tepat pelayan yang diberikan para pegawai puskesmas Luas meliputi cepat dan tepat dalam memberikan resep dan obat-obatan kepada Masyarakat yang datang, cepat dan tepat dalam segi waktu, cepat dan tepat dalam penanganan dan penelitian.

Hal ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan Laboratorium Puskesmas Luas dilihat dari kemampuan melayani (*reliability*) cukup Bagus. Hal ini sejalan dengan pernyataan Tjiptono (2003) bahwa pelayanan yang baik terdiri dari empat unsur utama yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Artinya, jika kinerja dapat dilakukan dengan cepat dan akurat, maka hal ini menunjukkan bahwa kualitas kinerja tersebut cukup baik, dengan asumsi faktor-faktor lain juga cukup baik.

### **C. Kecepatan tanggap (*Responsiveness*)**

*Responsiveness*, yaitu keinginan staf untuk mendukung pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Daya tanggap adalah kemampuan membantu pasien dengan pemberian pelayanan yang cepat dan siap mendengarkan serta menyelesaikan keluhan pasien secara aktif. Respon terbaik dalam mendampingi pasien, memberikan pelayanan yang cepat, mendengarkan pasien, dan menyelesaikan masalah pasti akan berdampak pada kepuasan pasien.

Kecepatan tanggap pegawai Laboratorium Puskesmas Luas Kabupaten Kaur dalam memberikan pelayanan pada masyarakat yang datang berobat, dilihat dari: Kecepatan tanggap saat masyarakat datang dan kecepatan tanggap terhadap keluhan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan banyak informasi sifat pekerja Laboratorium Puskesmas Luas Kabupaten Kaur cepat tanggap pada saat masyarakat datang ke Laboratorium dan cepat tanggap memberikan apa yang masyarakat perlukan baik resep maupun obat-obatan yang mereka butuhkan.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa dilihat dari kecepatan tanggap pegawai (*responsiveness*), pelayanan pada Laboratorium Puskesmas Luas tergolong cukup baik. Hal ini sejalan dengan pernyataan Kotler (2017) bahwa ada lima aspek dalam mengukur kualitas pelayanan, salah satunya adalah daya tanggap, kecepatan respon dan kemauan membantu pihak yang membutuhkan.

### **D. Jaminan/Kepastian (*Assurance*)**

Keamanan mencakup kebebasan dari bahaya, risiko, dan kecurigaan, pengetahuan, kesopanan, dan kepercayaan terhadap profesional medis. Asuransi dipahami sebagai suatu kegiatan yang bertujuan untuk memelihara kepastian, menjamin keadaan tertanggung, dan menimbulkan rasa percaya diri.

Jaminan/kepastian yang diberikan pegawai Laboratorium Puskesmas Luas Kabupaten Kaur dalam memberikan pelayanan pada masyarakat yang datang berobat, dilihat dari: Jaminan terhadap keamanan dan jaminan terhadap kebenaran informasi. Jaminan/kepastian yang diberikan pegawai Laboratorium Puskesmas Luas dalam penelitian ini dilihat dari jaminan/kepastian terhadap keamanan dan jaminan/kepastian terhadap kebenaran informasi. Hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara menunjukan bahwa Laboratorium Puskesmas Luas memberikan jaminan keamanan bagi masyarakat yang datang berobat pada saat berada di tempat pelayanan (Puskesmas) dan menjamin terhadap kebenaran informasi yang diberikan pada masyarakat. Tidak pernah ada gangguan keamanan atau kehilangan barang bagi masyarakat yang datang ke Laboratorium Puskesmas Luas Kabupaten Kaur. Selain itu, pegawai Laboratorium Puskesmas Luas Memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada masyarakat. Informasi itu diberikan pegawai pada masyarakat adalah informasi yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan baik mengenai resep maupun obat-obatan untuk pasien.

## **E. Perhatian (Empathy)**

Empati mencakup kemudahan menjalin hubungan komunikasi yang baik, pertimbangan pribadi, dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien. Lebih lanjut, empati dapat diartikan sebagai keinginan pasien dan dinilai berdasarkan kemampuan petugas dalam memahami dan berempati terhadap situasi yang sedang dihadapi atau dialami pasien. Empati diduga mempengaruhi hasil komunikasi dalam berbagai hubungan sosial sehari-hari. Tanpa empati, kualitas layanan kesehatan akan menurun melalui komunikasi antara profesional kesehatan dan pasien. Empati berarti kasih sayang dan perhatian pribadi terhadap pasien, dengan kata lain kemampuan menghargai emosi orang lain dan menyampaikan pengertian tersebut kepada orang tersebut. Sikap sabar dan sopan petugas terhadap pasien sudah cukup memberikan harapan cerah bagi pasien. Selain itu, pasien ingin staf bersikap sopan, ramah, dan memahami situasi mereka.

Perhatian secara individual yang diberikan pegawai Laboratorium Puskesmas Luas Kabupaten Kaur terhadap masyarakat yang datang berobat, dilihat dari: Perhatian petugas saat masyarakat datang dan perhatian petugas pada keluhan masyarakat. Hasil penelitian melalui wawancara dengan informan menunjukkan bahwa pegawai Laboratorium memberikan perhatian yang cukup pada masyarakat yang datang ke Laboratorium Puskesmas Luas Kabupaten Kaur. Para pegawai Laboratorium mau mendengarkan keluhan masyarakat dan mau memberikan pertolongan yang dibutuhkan oleh pasien maupun keluarganya. Hal ini menunjukkan bahwa para pegawai pelayanan di Laboratorium puskesmas Luas dalam aspek perhatian (*emphaty*) tergolong cukup baik. Sesuai dengan dikemukakan oleh Kotler (2017) bahwa salah satu dimensi ukuran kualitas pelayanan adalah perhatian secara individual (*emphaty*).

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Kualitas pelayanan di puskesmas Luas Kabupaten Kaur dilihat dari: fasilitas pelayanan (*tangibles*), kemampuan melayani (*reliability*), kecepatan tanggap (*responsiveness*), jaminan/kepastian (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*) belum semuanya baik atau berkulitas untuk pelayanan di bagian Poli umum dan IGD. Dari 5 (lima) aspek yang diteliti, hanya fasilitas pelayanan (*tangibles*), kemampuan melayani (*reliability*) dan perhatian (*emphaty*) yang belum begitu baik. Sisanya yakni kemampuan kecepatan tanggap (*responsiveness*), dan jaminan/kepastian (*assurance*) kualitasnya sudah cukup baik.

Kualitas pelayanan di puskesmas Luas Kabupaten Kaur dilihat dari: fasilitas pelayanan (*tangibles*), kemampuan melayani (*reliability*), kecepatan tanggap (*responsiveness*), jaminan/kepastian (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*) sudah cukup baik untuk di bagian Laboratorium. Dari 5 (lima) aspek yang diteliti, hanya fasilitas pelayanan (*tangibles*) yang masih ada kekurangan dalam segi alat untuk Laboratorium.

### **Saran**

Meningkatkan mutu pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat yang menerima pengobatan di Puskesmas Luas, perlu penambahan ruang tempat melaksanakan pelayanan supaya tercipta satu ruang satu jenis pelayanan. Kemudian perlu juga meningkatkan kapasitas ruang tunggu, serta menambah tempat duduk di ruang tunggu supaya masyarakat yang datang berobat berada di ruang tunggu Merasa lebih nyaman. Ini bisa dilakukan seperti ini mengusulkan pada Pemerintah Daerah Kabupaten. Perhatian secara individual pada masyarakat yang berobat, perlu

ditingkatkan supaya terjalin hubungan harmonis antara pegawai dengan masyarakat, terutama masyarakat yang datang berobat ke Puskesmas Luas.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, D. (2017). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 1(1), 51–57.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. PT. Elex Media Komputindo.
- Bungin, B. (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif Pemahaman Filosofis Dan Metodologis Ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Fandy Tjiptono, Ph.D., G. C. (2016). *Service, quality dan satisfaction 4*. Penerbit ANDI.
- Fandy Tjiptono. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. ANDI.
- Gunawan, H. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin*.
- Hadari Nawawi. (1991). *Metode penelitian bidang sosial*. Gadjah Mada University Press.
- Lexy J.Moleong. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*.
- Philip Kotler, K. L. K. (2009). *Manajemen pemasaran*. Erlangga.
- Purnawan, H. (2014). TRANSFORMASI PT. JAMSOSTEK (PERSERO) MENJADI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN DI KANTOR CABANG DARMO SURABAYA (Studi Pada Implementasi Peraturan Presiden Nomor 109 Tahun 2013 Tentang Penahapan Kepesertaan Jaminan Sosial). *Publika*, 2(3).  
<http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/8372>
- Purnawan, H. (2020). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DANA DESA DI DESA MAKARTITAMA DAN DI DESA ULAK MAS KECAMATAN LAHAT KABUPATEN LAHAT. *Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 9(1), 35–55.
- Purnawan, H. (2021). *Implementation of Central Government Policy on Priority for the Use of Village Funds in Makartitama and Ulak Mas Villages , Lahat Regency , Indonesia*. 06(1), 1–9.
- Purnawan, H., Suwanto, K., Dani, R., & Aprianty, H. (2024). *Evaluation of Samsat Virtu Tax Payment Service Innovations in Increasing Original Regional Income in Bengkulu City*. 13(1), 1–9. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i1.9897>
- Sakti, B., Toyo, H., Dani, R., Aprianty, H., & Purnawan, H. (2023). Strategi Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Seluma Dalam Meningkatkan Ketahanan Pangan Rumah Tangga Miskin Seluma District Food Security Department Strategy In Improving Poor Households Food Security. *Sengkuni Journal- Social Sciences*, 4(18), 81–94.
- Solichah Supartiningsih. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 9–15.
- Sudirman, Riski, Y. all. (2023). Manajemen Mutu. In *Gunadarma University* (Issue 7).
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Triyanto, D., Purnawan, H., Saputra, B., Padang, U. N., Governance, G., Publik, P., Bengkulu, K., Governance, G., Service, P., & City, B. (2021). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu Application of Good Governance Principles in Public Services At the Betungan Community Health Center , Bengkulu City. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*.