

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DAN VASIKNASI COVID-19 DI PUSKESMAS RAO KABUPATEN PASAMAN

Fitri Hartati^{1(a)}, Dasman Lanin^{2(b)}

^{1,2}Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang

^afitrihartatinasutin05@gmail.com, ^bdasman@fis.unp.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

26-07-2022

Diterbitkan Online:

31-10-2022

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan Publik,
Pelayanan Kesehatan,
Vaksinisasi Covid-19

Keywords:

Public Service Quality, Health
Services, Covid-19 Vaccination

Corresponding Author:

fitrihartatinasutin05@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah Pertama, Mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rao dari segi keandalan (reability), bukti fisik (tangibles), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance) dan perhatian (empathy). Kedua Mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 di Puskesmas Rao dari segi keandalan (reability), bukti fisik (tangibles), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance) dan perhatian (empathy). Jenis penelitian ini adalah penelitian semi kualitatif yang biasa disebut penelitian campuran. Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara wawancara dan dokumentasi. Data dianalisis dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (pembuktian). Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dan pelayanan vaksinasi covid-19 di Puskesmas Rao dalam pelaksanaannya belum optimal serta tanggapan petugas kesehatan di Puskesmas Rao dalam melayani pasien belum memenuhi harapan pasien.

ABSTRACT

The purpose of this study is first, to describe the quality of health services at Rao Health Center in terms of reliability, tangibles, responsiveness, assurance and empathy. Second purpose is to describe the quality of the Covid-19 vaccination service at the Rao Health Center in terms of reliability, tangibles, responsiveness, assurance and empathy. This research used a semi-qualitative research commonly called mixed research. The data in this study was collected by using both of interviews and documentation. Data was analyzed by using data reduction, data presentation and conclusion drawing (evidence). Based on the results of the study, it can be concluded that the quality of health services and Covid-19 vaccination services at Rao Health Center has not been optimal in its implementation and the response of health workers at Rao Health Center in serving patients has not met patient expectations.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v1i3.33>



PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan adalah totalitas kemampuan seorang penyedia dalam memberikan pelayanan atas jasa atau barang serta pelayanan administrasi kepada pelanggan dan masyarakat. Sedangkan kualitas pelayanan kesehatan telah menjadi kebutuhan penting bagi pasien. Hal ini diperkuat dengan pendapat Goetsch dan Davis, yang berpendapat bahwa kualitas pelayanan yang baik yaitu sesuatu yang akan keterkaitan dari pemenuhan kebutuhan atau harapan pelanggan. Dilihat jika suatu layanan dapat memberikan layanan baik yang akan membuat pelanggan lebih memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, maka layanan yang diberikan tersebut akan dianggap layanan berkualitas (Hardiansyah, 2011).

Pelayanan merupakan serangkaian kesibukan atau cara dalam memberikan kebutuhan yang diinginkan oleh orang lain untuk memberikan sebuah pelayanan yang lebih puas. Pelayanan juga dapat diartikan sebuah upaya untuk membantu dalam merencanakan atau mengusahakan segala yang akan diperlukan oleh orang yang lain (Taufana, 2014).

Puskesmas adalah salah satu unit penting yang dibutuhkan oleh masyarakat. Unit puskesmas ini meningkat mulai dari tahun 1968 yang merupakan sarana kesehatan terpenting atau utama bagi masyarakat. Puskesmas ini juga dijadikan sebagai akhir dalam pertolongan pertama kesehatan awal untuk masyarakat kegiatan itu sebab adanya puskesmas yang menyebar ke seluruh tempat di setiap kelurahan, kecamatan dan kabupaten. Puskesmas yang begitu sangat membantu kebutuhan masyarakat di bidang kesehatan (Radito, 2014).

Pada Rapat Kerja Kesehatan Nasional ke dua tahun 1969, penyebaran Puskesmas di bentuk jadi tiga macam, di antaranya:

- a) Puskesmas tipe A, dipimpin oleh dokter penuh.
- b) Puskesmas tipe B, dipimpin oleh dokter tidak penuh.
- c) Puskesmas tipe C, dipimpin oleh tenaga paramedik (asisten apoteker dan bidan).

Puskesmas A adalah pusat kesehatan masyarakat yang memberikan saranan berupa rawat jalan, tidak ada menyiapkan saranan rawat inap. Puskesmas B yaitu pusat kesehatan masyarakat yang memberikan saranan berupa rawat jalan dan rawat inap terhadap masyarakat yang menginginkan pelayanan. Puskesmas C adalah pusat kesehatan masyarakat yang

memberikan saranan rawat jalan dan rawat inap, yang mana bedanya dengan Puskesmas B merupakan Puskesmas C telah terakreditasi mulai dari bulan Desember tahun 2010 (Pratiwi dan Maharani, 2013).

Dalam Permenkes nomor 75 tahun 2014, dalam bab 3 dan pasal 9 membahas bahwa puskesmas, mempunyai persyaratan terdiri dari:

- a) Puskesmas mesti dibangun untuk masing-masing di setiap kecamatan.
- b) Dalam keadaan tertentu, untuk satu kecamatan untuk mendirikan lebih satu pusat kesehatan masyarakat.
- c) Pemeriksaan membangun puskesmas memiliki pemeriksaan untuk kepentingan pelayanan, total penduduk, dan aksesibilitas.
- d) Pendirian pusat kesehatan masyarakat wajib memiliki persyaratan bangunan, diantaranya lokasi, kebutuhan kesehatan, kefarmasian, laboratorium, dan prasarana.

Berdasarkan unit pelaksana teknis, Puskesmas akan bertanggung jawab dalam melaksanakan peraturan. Unit pelaksanaan teknis kebijakan kesehatan dalam rangka kesehatan di wilayah kerjanya akan membantu mewujudkan kecamatan yang sehat. Dalam hal ini, Puskesmas membantu koordinasi UKM atau upaya kesehatan masyarakat pada tingkat pertama dan UKP atau upaya kesehatan perorangan ini juga pada tingkat pertama di wilayah kerjanya masing-masing. Jenis tenaga kesehatan sebagaimana terdapat Permenkes nomor 75 tahun 2014 dimaksud pada ayat 2 di antaranya: Dokter layanan primer atau dokter, dokter gigi, tenaga kefarmasian, perawat, bidan, tenaga gizi, ahli laboratorium medik, tenaga kesehatan lingkungan, dan tenaga kesehatan masyarakat.

Lahirnya covid-19 terdapat pada awal tahun 2020 dan sampai saat ini. Covid-19 sangat banyak membuat kerugian terhadap semua orang sehingga banyak membawa dampak buruk terhadap kalangan masyarakat, yang mana merupakan komponen dari keluarga besar virus yang melahirkan penyakit yang ada dalam tubuh hewan ataupun manusia. Covid-19 sebetulnya bukan lain lagi di dunia kesehatan hewan, sebab jumlah yang mencapai untuk mencemari tubuh manusia, sehingga terpaparnya dengan covid-19. Covid-19 diduga berasal dari kelelawar, binatang atau hewan lain yang dikonsumsi oleh manusia sehingga terjadinya penularan (Sarip, Syarifudin dan Muaz, 2020).

Adapun permasalahan yang terdapat di Puskesmas Rao, terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 di Puskesmas Rao. Pertama, kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Rao belum efektif.

Kedua, belum tercapainya kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 di puskesmas Rao. Dari jumlah masyarakat yang begitu banyak di Kecamatan Rao ini masih belum tercapai 100 % yang mengikuti vaksinasi covid-19. Jumlah masyarakat yang baru mengikuti vaksinasi covid-19 berkisar 62 %.

METODE PENELITIAN

Kajian ini ialah analisis dari kualitatif. Bentuk data yang digunakan data primer serta data sekunder. Adapun informan dari peneliti ialah terdiri dari pegawai kesehatan di Puskesmas Rao dan masyarakat di Kecamatan Rao. Informan penelitian ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data melalui observasi, studi dokumentasi dan hasil wawancara dengan berbagai informan penelitian. Uji keabsahan data dilakukan dengan cara menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode. Sementara analisis data dilakukan dengan cara metode deskriptif yaitu reduksi data, tahap penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau pembuktian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rao

Reability (Keandalan) adalah kemampuan untuk melakukan layanan yang sesuai dengan konsisten dan tepat, yang termasuk mengenai kesesuaian waktu, pelayanan terhadap pelanggan tanpa kesalahan, akurasi dan sikap simpatik.

Berdasarkan dari kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rao, pada indikator *reability* atau kehandalan yaitu mengenai ketepatan waktu yang ditetapkan di Puskesmas Rao masih belum tepat waktu, karena pegawai banyak yang datang terlambat. Sikap pegawai kesehatan di Puskesmas Rao dalam memberilakan layanan masih kurang baik, yang mana masih ada petugas yang bersikap kurang ramah dalam memberikan pelayanan terhadap pasien. Hasil pelayanan yang diberikan terhadap pasien sudah sesuai.

Tangibles (bukti fisik) merupakan kemampuan instansi dengan cara menunjukkan keberadaam terhadap sisi luar di antaranya

faktor fisik seperti gudang, gedung, dll, perlengkapan dan peralatan yang dipakai, serta penampilan pegawai.

Berdasarkan dari kualitas pelayanan kesehatan di Puskemas Rao, pada indikator *tangible* atau bukti fisik di Puskesmas Rao, seperti fasilitas yang tersedia di Puskesmas Rao diantaranya ruang tunggu sudah baik, toilet masih kurang bersih, tempat parkir terlalu terbatas yang mana tempat parkir hanya untuk pegawai. Persediaan peralatan medis dan obat di Puskesmas Rao sudah cukup baik. Kebersihan di Puskesmas Rao masih kurang bersih. Kenyamanan di Puskesmas Rao masih kurang nyaman sebab lingkungan yang kurang bersih dan terlalu bising.

Responsiveness (ketanggapan) adalah kemampuan dalam memberikan pertolongan dan memberi pelayanan yang tepat dan cepat terhadap pelanggan berupa memberikan informasi yang sesuai dan jelas oleh pegawai.

Berdasarkan dari kualitas pelayanan kesehatan di Puskemas Rao, pada indikator *responsiveness* atau ketanggapan di Puskesmas Rao masih kurang sesuai. Begitu juga dengan informasi pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Rao sudah jelas, tapi kurang sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pihak Puskesmas Rao, karena banyak tenaga yang datang terlambat.

Assurance (Jaminan) adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan staf atau petugas dalam menumbuhkan rasa percaya diri kepada pelanggan terhadap instansi. Terkait kesopanan, keramahtamahan dan perlakuan.

Berdasarkan dari kualitas pelayanan kesehatan di Puskemas Rao, pada indikator *Assurance* atau jaminan, mengenai kesopanan pegawai kesehatan di Puskesmas itu sudah berlaku dengan sopan. Sedangkan keramahtamahan pegawai kesehatan di Puskesmas Rao masih kurang ramahtamah dalam memberi layanan terhadap pasien. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai antara masyarakat dengan keluarga itu sangat berlaku adil.

Empathy (Perhatian) adalah memberikan sebuah perhatian yang baik dan bersifat pribadi dengan memberikan terhadap konsumen dengan berusaha memperdulikan kebutuhan konsumennya. Berdasarkan pada kualitas pelayanan kesehatan di Puskemas Rao, pada indikator *empathy* atau perhatian, sudah memberikan perhatian yang baik kepada pasien walaupun secara umum belum maksimal

dilakukan. Contohnya seperti petugas Kesehatan dalam memberikan perhatian yang baik terhadap pasiennya dengan memberikan pemeriksaan dengan baik serta menjelaskan dan menerima segala keluhan dari pasiennya, lalu memberikan solusi dan menyemangati pasien.

Kualitas Pelayanan vaksinasi covid-19 di Puskesmas Rao

Reability (keandalan) adalah kemampuan untuk melakukan layanan yang sesuai dengan konsisten dan tepat, yang termasuk mengenai kesesuaian waktu, pelayanan terhadap pelanggan tanpa kesalahan, akurasi dan sikap simpatik.

Berdasarkan kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 di Puskesmas Rao, pada indikator *reability* atau keandalan, mengenai ketetapan waktu pelayanan vaksinasi covid-19 sudah tepat waktu dengan waktu yang disepakati pihak pegawai vaksinasi covid-19. Sikap tenaga kesehatan vaksinasi covid-19 di Puskesmas Rao sudah bersikap baik.

Tagibles (bukti fisik) adalah kemampuan instansi dengan cara menunjukkan keberadaan terhadap sisi luar di antaranya faktor fisik seperti gudang, gedung, dll, perlengkapan dan peralatan yang dipakai, serta penampilan pegawai.

Berdasarkan kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 di Puskesmas Rao, pada indikator *tangibles* atau bukti fisik di Puskesmas Rao, bahwa terkait kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 di Puskesmas Rao masih kurang baik. Seperti fasilitas ruang tunggu tempat melaksanakan vaksinasi covid-19 itu tidak sebanding dengan pasien yang ingin melaksanakan vaksinasi covid-19. Karena ruang tunggu yang di sediakan tidak banding dengan masyarakat yang ingin melaksanakan vaksinasi covid-19, tempat parkir cukup atau terbatas, dan toilet cukup bersih. Persediaan mengenai peralatan vaksinasi covid-19 dan obat vaksinasi covid-19 sudah sesuai. Kebersihan tempat melaksanakan vaksinasi covid-19 bersih dan nyaman masih kategori kurang nyaman, sebab tidak sebandingnya pasien yang ingin melaksanakan vaksin covid-19 dengan ruangan yang tersedia.

Responsiveness (ketanggapan) adalah kemampuan dalam memberikan pertolongan dan memberi pelayanan yang tepat dan cepat terhadap pelanggan berupa memberikan informasi yang sesuai dan jelas oleh pegawai.

Berdasarkan kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 di Puskesmas Rao, pada indikator

responsiveness atau ketanggapan, bahwa kemampuan petugas vaksinasi covid-19 baik, seperti petugas sudah melayani pasien yang begitu banyak yang ingin mengikuti vaksinasi covid-19. Informasi mengenai pelaksanaan vaksinasi covid-19 sudah jelas, seperti petugas vaksinasi memberitahukan pasien sebelum melaksanakan vaksin apa yang harus dilakuka, apa harus dibawa ketika melaksanakan vaksinasi covid-19 dan mengenai jadwal pelayanan vaksinasi covid-19 kepada pasien yang ingin mengikuti vaksinasi covid-19 di Puskesmas Rao.

Assurance (Jaminan fisik) adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan staf atau petugas dalam menumbuhkan rasa percaya diri kepada pelanggan terhadap instansi. Terkait kesopanan, keramahtamahan dan perlakuan.

Berdasarkan kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 di Puskesmas Rao, pada indikator *Assurance* atau jaminan, petugas vaksinasi covid-19 di Puskesmas Rao sudah berlaku sopan dan begitu juga dengan keramahtamahan petugas vaksinasi covid-19 sangat ramahtamah dalam melayani pasien yang ingin mengikuti vaksinasi covid-19. Petugas vaksinasi sangat memberikan waktu terhadap pasien yang ingi bertanya mengenai apa itu vaksinasi covid-19. Petugas vaksinasi covid-19 belum sepenuhnya berlaku adil terhadap semua pasien yang ingin melaksanakan vaksinasi, seperti pasien keluarganya bisa terdahulu melakukan vaksinasi covid-19.

Empathy (Perhatian) adalah memberikan sebuah perhatian yang baik dan bersifat pribadi dengan memberikan terhadap konsumen dengan berusaha memperdulikan kebutuhan konsumennya.

Berdasarkan pada kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 di Puskesmas Rao, pada indikator *empathy* atau perhatian, mengenai perhatian yang diberikan oleh petugas vaksinasi covid-19 masih kategori kurang, yang mana masih banyak masyarakat atau pasien yang tidak jadi melakukan vaksinasi karena merasa takut.

PENUTUP

Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rao dalam menjalankan pelayanan kesehatan belum optimal dilaksanakan. Hal ini dapat dilihat dari ketepatan waktu pelayanan kesehatan masih belum tepat waktu. Sebab masih banyak pegawai yang datang terlambat.

Sikap simpati pegawai terhadap pasien masih kurang baik. Hasil pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah mencapai akurasi yang baik. Fasilitas ruang tunggu baik sedangkan toilet masih kurang bersih dan tempat parkir masih terbatas. Persediaan peralatan dan obat cukup baik. Kebersihan di Puskesmas Rao kurang bersih. Kenyamanan di Puskesmas Rao masih kategori kurang nyaman karena kurang bersihnya lingkungan Puskesmas dan terlalu bising. Tanggapan petugas kesehatan dalam melayani pasien belum memenuhi harapan pasien. Informasi yang diberikan sudah jelas. Pegawai sudah berlaku sopan dan adil terhadap pasien. Keramahtamahan pegawai masih kurang ramah dalam melayani pasien. Perhatian yang diberikan pegawai sudah baik dan mendengarkan keluhan pasien lalu memberikan solusinya.

Sedangkan kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 di Puskesmas Rao, ketepatan waktu vaksinasi covid-19 sudah sesuai. Sikap tenaga kesehatan vaksinasi covid-19 baik. Fasilitas ruang tunggu masih terbatas, toilet cukup bersih, tempat parkir itu masih kategori cukup. Persediaan peralatan dan obat sudah sesuai. Kebersihan tempat vaksinasi covid-19 sudah bersih. Kenyamanan tempat melaksanakan vaksinasi covid-19 masih kategori belum nyaman. Kemampuan petugas vaksinasi covid-19 baik. Informasi mengenai pelaksanaan vaksinasi covid-19 sudah jelas dan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan vaksinasi covid-19 sudah sopan, begitu dengan keramahtamahannya juga sudah ramah dalam memberikan pelayanan vaksinasi covid-19. Petugas vaksinasi covid-19 sepenuhnya belum adil terhadap semua pasien yang ingin melaksanakan vaksinasi covid-19. Perhatian petugas kesehatan terhadap masyarakat atau pasien masih kurang perhatian.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Pratiwi, Dyah dan Chatila Maharani. 2013. *Pengelolaan Limbah Medis Padat Pada Puskesmas Kabupaten Pati*. Vol 9. No 1. Hal 74-84.
- Radito. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas*. Vol 11. No 2. Hal 1-26.
- Sarip, Aip Syarifudin dan Abdul Muaz. 2020. *Dampak Covid-19 Terhadap Perekonomian Masyarakat Dan Pembangunan Desa*. Vol 5. No 1. Hal 10-20.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Taufana, Verryza Agridita. 2014. *Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Strategi Pelanggan di Bandara Sepinggan, Balikpapan*. Vol 1. No 1. Hal 1-12.
- Wowor, Hetmi, Daud M. Liando dan Joyce Rares. 2016. *Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan*. Vol 3. No 1. Hal 103- 122.
- <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/139202/permenkes-no-75-tahun-2014>