

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI
PUSKESMAS INDERAPURA KECAMATAN
PANCUNG SOAL KABUPATEN PESISIR SELATAN**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik FIS
UNP Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik*



**OLEH :
NELA AGUSTINA
14042029**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

PERSETUJUAN SKRIPSI

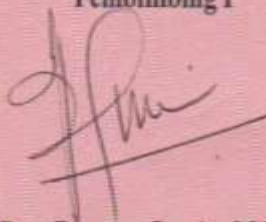
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS INDERAPURA KECAMATAN PANCUNG SOAL KABUPATEN PESISIR SELATAN

Nama : Nela Agustina
TM/NIM : 2014/14042029
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 02 Agustus 2018

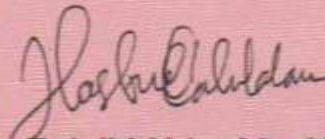
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Prof. Drs. Dasman Lanin, M.Pd, Ph. D
NIP. 19570416 198602 1 001

Pembimbing II



Dr. Hasbullah Malau, S.Sos, M.Si
NIP. 19750715 200801 1 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Jurusan
Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

Pada hari Kamis, 02 Agustus 2018 Pukul 13.00 s/d 14.00 WIB

Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan

Nama : Nela Agustina
TM/NIM : 2014/14042029
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 02 Agustus 2018

Tim Penguji:

Nama

Tanda Tangan

Ketua : Prof. Drs. Dasman Lanin, M.Pd, Ph. D

1.

Sekretaris : Dr. Hasbullah Malau, S.Sos, M.Si

2.

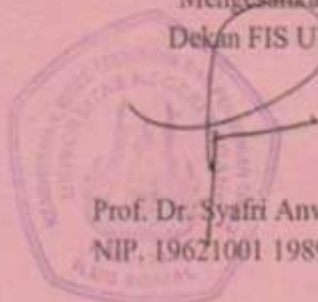
Anggota : Dra. Jumiati, M.Si

3.

Anggota : Drs. Syamsir, M.Si, Ph. D

4.

Mengesahkan:
Dekan FIS UNP



Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd
NIP. 19621001 198903 1 002

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nela Agustina
TM/NIM : 2014/14042029
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancug Soal Kabupaten Pesisir Selatan** adalah benar hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sesungguhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 02 Agustus 2018
Yang Membuat Pernyataan



Nela Agustina
2014/14042029

ABSTRAK

NELA AGUSTINA, 2014/14042029: Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan.
Skripsi: Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial UNP, 2018

Pembimbing I : Prof. Drs. Dasman Lanin, M.Pd.,Ph.D
Pembimbing II : Dr. Hasbullah Malau, S.Sos,M.si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan dan bagaimana kepuasan masyarakat pada kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan. Metode penelitian yang digunakan ialah Deskriptif pendekatan Kuantitatif . Populasi penelitian terdapat 40.856 orang dengan 100 orang sampel yang dipilih secara acak (*Simple Random Sampling*) menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan teknik analisis rata-rata dengan bantuan tabel frekuensi dan analisis persentase. Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan yang diukur dengan memakai 5 dimensi kualitas pelayanan publik yakni Tangible/Ketampakan fisik, Reliability/Keandalan, Responsiveness/Daya tanggap, Assurance/Jaminan kepastian, dan Empaty/Empati. Berdasarkan kelima indikator yang digunakan, Pelayanan kesehatan yang dilakukan petugas Puskesmas Inderapura belum berkualitas karena mendapatkan nilai capaian yang tidak berkualitas oleh masyarakat, hal ini ditunjukkan dari hasil rekap lima indikator kualitas pelayanan publik yang berada di bawah 60% ini dapat ditunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan belum berkualitas. Dan hasil kepuasan masyarakat pada kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas diukur dengan menggunakan indikator kepuasan juga terdapat tidak memuaskan bagi responden hal ini ditunjukkan dengan nilai rekapitulasi indikator kepuasan berada di bawah 60% ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat pada kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas belum memuaskan bagi masyarakat.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Puskesmas

KATA PENGANTAR



Assalammu'laikum Wr.Wb

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan Kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan”**. Shalawat beserta salam tak lupa penulis lantunkan untuk nabi besar Muhammad SAW yang telah memberikan perubahan kepada umat manusia untuk menjadikan manusia yang berilmu pengetahuan dan berakhalkul kharima.

Dalam penelitian Skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan dan bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis ucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Drs. Dasman Lanin, M.Pd.,Ph.D selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Hasbullah Malau, S.Sos,M.si selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktu dan tenaganya untuk membimbing penulis selama menyelesaikan Skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M..Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dra. Jumiati, M.Si dan Bapak Zikri Alhadi, S.ip Selaku Ketua dan Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
4. Bapak dan Ibu Tim Penguji Skripsi dan para Dosen beserta staf Prodi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

5. Ibu Ricca Yulia Sary, S.Farm,Apt selaku Kepala Puskesmas Inderapura dan Bapak Zulkarnaini,IS,SKM selaku tata usaha di Puskemas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan yang telah mengizinkan Penulis melakukan Penelitian di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan.
6. Teristimewa sekali kepada Kedua orang tua dan keluarga besar tercinta yang selalu mengirimkan do'a, semangat dan pengorbanan yang tidak terhingga, sehingga Skripsi ini diselesaikan dengan baik.
7. Teman-teman yang seperjuangan dengan penulis yang telah bersama-sama dan selalu berbagi semangat dengan penulis dengan proses penyusunan Skripsi.

Semoga segala bimbingan dan dorongan serta perhatian yang telah diberikan mendapatkan balasan dari Allah SWT , Aamin.

Penulis menyadari dengan segala kekurangan dan keterbarasan dari penulis, Skripsi ini jauh dari kesempurnaan, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang sifatnya membangun kesempurnaan Skripsi ini. Harapan penulis semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat dan tambahan ilmu bagi penulis khususnya pembaca pada umumnya.

Wassalammu'alaikum Wr.Wb

Padang, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Pembatasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	11
 BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEPTUAL	
A. Kajian Pustaka	12
1. Pelayanan	12
2. Publik	12
3. Pelayanan Publik.....	13
4. Kualitas Pelayanan Publik	17
5. Pelayanan Kesehatan	23
6. Kualitas Pelayanan Kesehatan	25
7. Pusat Kesehatan Masyarakat	31
B. Kerangka Konseptual	34

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian	36
B. Lokasi Penelitian	36
C. Populasi dan Sampel.....	36
1. Populasi	36
2. Sampel	37
D. Instrument Penelitian.....	38
E. Uji Coba Insrument	39
1. Uji Validitas.....	39
2. Uji Reliabilitas	43
F. Teknik Analisis Data	44
G. Teknik Pengumpulan Data	45
H. Jenis dan Sumber Data	46
I. Defenisi Konseptual	46
J. Defenisi Operasional	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum.....	51
1. Keadaan Geografis	51
2. Keadaan Demografis	52
3. Visi, Misi, dan Motto Puskesmas Inderapura.....	53
4. Sarana Kesehatan.....	54
5. Tenaga Kesehatan di Puskesmas Inderapura.....	54
6. Struktur Organisasi	55
B. Temuan Khusus	56
1. Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan.....	56
2. Kepuasan Masyarakat Terhadap Kulalitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan	83

C. Pembahasan	91
1. Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan.....	91
2. Kepuasan Masyarakat Terhadap Kulalitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan	105
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	111
B. Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Tenaga Kesehatan di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2017.....	5
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Pelayanan Tangible atau Fasilitas Fisik	40
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Pelayanan Reliability atau Keandalan.....	41
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Pelayanan Responsiveness atau Daya Tanggap	41
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Pelayanan Assurance atau Jaminan Kepastian	42
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Pelayanan Empaty atau Empati.....	42
Tabel 3.6 Hasil Uji Coba Validitas Kepuasan Masyarakat	43
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan	53
Tabel 4.2 Jumlah Tenaga Kesehatan di Puskesmas Inderapura Tahun 2017	55
Tabel 4.3 Tanggapan Responden mengenai gedung Puskesmas yang bersih dan terawat.....	57
Tabel 4.4 Tanggapan Responden mengenai peralatan dan perlengkapan yang memadai	58
Tabel 4.5 Tanggapan Responden mengenai ketersediaan ruang tunggu yang memadai untuk menampung pasien	58
Tabel 4.6 Tanggapan Responden mengenai kerapian penampilan petugas ..	59
Tabel 4.7 Tanggapan Responden mengenai ketersediaan tenaga kerja yang cukup	60

Tabel 4.8	Tanggapan Responden mengenai ketersediaan ruang Puskesmas yang bersih dan nyaman	60
Tabel 4.9	Tanggapan Responden mengenai ketersediaan lokasi parkir yang memadai	61
Tabel 4.10	Rekapitulasi tanggapan responden mengenai Dimensi Tangible atau Ketampakan fisik.....	62
Tabel 4.11	Tanggapan responden mengenai petugas memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada waktu pengobatan	63
Tabel 4.12	Tanggapan responden mengenai petugas tanggap terhadap keluhan pasien.....	64
Tabel 4.13	Tanggapan responden mengenai petugas selalu siap sedia saat diperlukan.....	65
Tabel 4.14	Tanggapan responden mengenai kemudahan dalam mendapatkan informasi	65
Tabel 4.15	Rekapitulasi tanggapan responden mengenai Dimensi Reliability atau keandalan dalam memberikan pelayanan	66
Tabel 4.16	Tanggapan responden mengenai petugas mampu memberikan pelayanan yang baik	67
Tabel 4.17	Tanggapan responden mengenai petugas Puskesmas memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik	68
Tabel 4.18	Tanggapan responden mengenai petugas Puskesmas memberitahu bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien	69
Tabel 4.19	Tanggapan responden mengenai kemampuan petugas medis untuk cepat dan tanggap melayani pasien	70

Tabel 4.20	Rekapitulasi tanggapan responden mengenai Dimensi Responsiveness atau daya tanggap dalam memberikan pelayanan	71
Tabel 4.21	Tanggapan responden mengenai petugas Puskesmas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	72
Tabel 4.22	Tanggapan responden mengenai petugas Puskesmas selalu sabar menghadapi keluhan kesah pasien.....	73
Tabel 4.23	Tanggapan responden mengenai petugas Puskesmas memberikan jaminan biaya yang jelas	73
Tabel 4.24	Tanggapan responden mengenai petugas Puskesmas selalu menampilkan senyum terhadap pasien yang datang	74
Tabel 4.25	Tanggapan responden mengenai petugas Puskesmas mampu memberikan pengobatan kepada pasien	75
Tabel 4.26	Rekapitulasi tanggapan responden mengenai Dimensi Assurance atau jaminan kepastian dalam memberikan pelayanan	76
Tabel 4.27	Tanggapan responden mengenai petugas Puskesmas melayani dan menghargai setiap pasien.....	77
Tabel 4.28	Tanggapan responden mengenai petugas Puskesmas melayani pasien dengan sikap ramah.....	78
Tabel 4.29	Tanggapan responden mengenai petugas Puskesmas mengenal pasien dengan baik	79
Tabel 4.30	Tanggapan responden mengenai ketersediaan petugas Puskesmas meminta maaf bila terjadi kesalahan	79
Tabel 4.31	Tanggapan responden mengenai petugas Puskesmas memberikan pelayanan yang tulus dan sepenuh hati	80

Tabel 4.32	Tanggapan responden mengenai petugas Puskesmas memberikan citra dan kesan yang baik	81
Tabel 4.33	Rekapitulasi tanggapan responden mengenai Dimensi Empaty dalam memberikan pelayanan	82
Tabel 4.34	Rekapitulasi kelima Dimensi Kualitas Pelayanan.....	82
Tabel 4.35	Tanggapan responden mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan di Puskesmas Inderapura.....	83
Tabel 4.36	Tanggapan responden mengenai prosedur pelayanan dan pengaduan di Puskesmas Inderapura.....	84
Tabel 4.37	Tanggapan responden mengenai kecepatan pelayanan di Puskesmas Inderapura	85
Tabel 4.38	Tanggapan responden mengenai kesesuaian antara biaya dengan biaya yang telah ditetapkan pelayanan di Puskesmas Inderapura	85
Tabel 4.39	Tanggapan responden mengenai kesesuaian hasil pelayanan di Puskesmas Inderapura.....	86
Tabel 4.40	Tanggapan responden mengenai kesesuaian kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Inderapura.	87
Tabel 4.41	Tanggapan responden mengenai sikap petugas dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Inderapura.....	87
Tabel 4.42	Tanggapan responden mengenai kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan standar pelayanan	88
Tabel 4.43	Tanggapan responden mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan terkait dengan pelayanan yang diberikan Puskesmas Inderapura	89

Tabel 4.44 Rekapitulasi tanggapan responden mengenai kepuasan pelayanan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Inderapura	90
Tabel 4.45 Hasil deskripsi data Tangible atau fasilitas fisik.....	93
Tabel 4.46 Hasil deskripsi data Reliability atau keandalan.....	95
Tabel 4.47 Hasil deskripsi data Responsiveness atau daya tanggap	98
Tabel 4.48 Hasil deskripsi data Assurance atau jaminan kepastian	100
Tabel 4.49 Hasil deskripsi data Empaty	103
Tabel 4.50 Hasil deskripsi data Kepuasan.....	108

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Tempat lokasi parkir Puskesmas	7
Gambar 1.2 Kebersihan Ruangan Puskesmas	7
Gambar 2.1 Skema kerangka Konseptual	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Inderapura	55

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Uji Coba Penelitian
- Lampiran 2 Data Uji Coba Angket Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Surat Rekomendasi Kesbangpol
- Lampiran 5 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik diartikan sebagai memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan disuatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Menurut peraturan perundang undangan, No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik di Pasal 1 ayat 1 mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Nuriyanto 2014:438).

Salah satunya bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia

sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Menurut Azwar (dalam Umi Arifah 2013:3) mengatakan pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan bagi setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaranya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Masyarakat sangat berharap untuk mendapatkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggungjawab, aman, bermutu serta merata dan nondiskriminatif, sehingga hak pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan tersebut dapat terlindungi.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menyatakan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, sehat secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dan juga telah ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, semua masyarakat berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggung jawab untuk mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat. Pembangunan kesehatan merupakan sebuah intervensi yang akan mendukung pembangunan ekonomi, utamanya dalam pengentasan kemiskinan dan penanggulangan krisis ekonomi. Gunnar Myrdal seorang pakar ekonomi kesehatan, mengatakan pelayanan terhadap masyarakat pengguna, termasuk orang miskin haruslah merupakan pelayanan yang optimal, artinya pelayanan yang kualitasnya dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai

dengan kebutuhan dan harapan pengguna pelayanan (Rully Dedy Setiawan, 2010:15).

Bentuk pelayanan yang diselenggarakan pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat pemerintah membangun Unit Puskesmas yang didirikan pada tiap kecamatan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat yang disebut dengan Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif (peningkatan kesehatan), dan preventif (upaya pencegahan). Puskesmas adalah salah satu instansi pemerintah yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, yang mana Puskesmas dituntut untuk meningkatkan kualitas kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan harus mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat sehingga dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Didalam kegiatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan dalam melaksanakan pelayanan masih terdapatnya ketidakpuasan bagi pasien atas pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Inderapura, pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Inderapura belum dilaksanakan secara handal dimana unit pelayanan Teknis, Pelayanan kesehatan di Puskesmas Inderapura

Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan dalam menjalankan tugas pelayanan kesehatan masih belum tercapainya tujuan yang diinginkan masyarakat, secara umum masih banyak terdapat kelemahan.

Berdasarkan hasil observasi awal, Penelitian tentang kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan. Peneliti melihat proses pelayanan kesehatan di puskesmas inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan. Peneliti menemukan beberapa masalah yang dapat memperkuat penelitian ini:

Pertama, dilapangan menunjukan bahwa kurangnya daya tanggap petugas Puskesmas, ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan dan ketertiban pelayanan yang diberikan, ini dilihat dari petugas puskesmas memberikan pelayanan kepada pasien disaat pemasangan inpus petugas tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan, diasaat pemasangan inpuspun petugas tidak teliti dan tidak memperhatikan air inpus yang tidak keluar, ini sering terjadi di Puskesmas Inderapura disebabkan karena petugas Puskesmas Inderapura kerap bekerja dengan santai dan sering mengobrol dengan rekan kerja saat melayani pasien.

Kedua kurangnya. Jenis dan jumlah tenaga kerja kesehatan di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan, dimana jumlah tenaga kerja di Puskesmas Inderapura sebanyak 32 orang, dan jenis tenaga kesehatan terdapat 1 orang Dokter umum, 2 orang Dokter Gigi, 1 orang Analisis kesehatan, 8 orang Perawat, dan 20 orang Bidan. Secara rincinya jenis dan jumlah

tenaga kesehatan di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1
Jumlah Tenaga Kesehatan di Puskesmas Inderapura tahun 2017

NO	Jenis Tenaga	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	Dokter Umum	Sarjana S1	1
2.	Dokter Gigi	Sarjana S1	2
3.	Analisis kesehatan	SLTA	1
4.	Perawat	D-III	6
5.	Perawat	SLTA	2
6.	Bidan	D-III	16
7.	Bidan	D-I	4
8.	Cleaning Service	SLTP	1
			33

Sumber: Puskesmas inderapura tahun 2017

Ini dapat ditunjukkan bahwa kurangnya jenis tenaga kesehatan dipuskesmas Inderapura, yang mana menurut Kepmenpan No 75 Tahun 2014 Standar Tenaga Kerja Kesehatan dipuskesmas, dihitung berdasarkan analisis beban kerja, dengan mempertimbangkan jumlah pelayanan yang diselenggarakan, jumlah penduduk dan persebarannya. jenis tenaga kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat 2 paling sedikit terdiri dari: Dokter atau dokter pelayanan primer, Dokter gigi, perawat, bidan, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga kesehatan lingkungan, ahli teknologi laboratorium medik, tenaga gizi dan tenaga kefarmasian.

Perilaku Petugas Puskemas juga kurang baik ini ditunjukkan dari kehadiran dan keberadaan pegawai yang sering terlambat, ini terlihat dari ketika peneliti meminta data awal datang ke Puskesmas Inderapura setiba disana sekitar jam 8 pagi ternyata masih banyak pegawai Puskesmas yang belum datang dan peneliti juga menunggu lama untuk mendapatkan data, ini menunjukkan sikap kedisiplinan

dan tanggung jawab pribadi masing-masing petugas dalam melaksanakan tugas serta ketaatan petugas dengan peraturan yang telah ditetapkan, belum dilaksanakan dengan baik sehingga mengakibatkan pasien sebagai pengguna jasa puskesmas merasa kecewa akibat pelayanan yang diberikan.

masalah *Ketiga*, yang ditemukan dilapangan yaitu kurangnya kepedulian dan perhatian petugas puskesmas kepada pasien. Petugas Puskesmas tidak menanyakan keluhan dan kebutuhan pasien disaat pemeriksaan pasien, petugas puskesmas hanya sekedar pemeriksaan saja tidak menanyakan keluhan penyakit pasien dan jarang memberikan saran terhadap pemulihan penyakit pasien.

masalah *Keempat*, yang ditemukan dilapangan yaitu kurangnya sarana dan prasarana perlengkapan yang minim, dimana sarana dan prasarana yang tersedia bisa dikatakan belum memadai ini ditunjukkan oleh kurangnya jumlah peralatan medis dan jumlah bangku diruang tunggu pasien juga masih kurang. Lokasi parkirnya juga terlihat tampak berantakan, tidak teratur, dan tidak memiliki tempat parkir yang khusus untuk pengunjung atau pasien yang berobat. Dan juga masalah lainnya juga terdapat kurangnya kebersihan dipuskesmas inderapura kecamatan pancung soal kabupaten pesisir selatan, itu dapat dilihat pada gambar dibawah berikut ini:

Gambar 1.1: Tempat lokasi parkir.



Gambar 1.2: Kebersihan ruangan



Gambar diatas menunjukan bahwa kurangnya kebersihan ruangan dan kerapian lokasi parkir di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan. Kebersihan dan kerapian adalah salah satu aspek prioritas dalam pelayanan kesehatan khususnya pelayanan masyarakat di Puskesmas, hal ini tergambar dari beberapa penelitian yang peneliti baca diantaranya yaitu: Penelitian Dinik Retnowati (2008) dalam penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Beringin Kabupaten Semarang.” Dalam hasil penelitian menyatakan Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Beringin termasuk dalam kategori sangat baik dengan memperoleh nilai IKM sebesar 81,825 dengan mutu pelayanan A. Namun Puskesmas Beringin perlu melakukan perbaikan pada unsur pelayanan. Selanjutnya penelitian Aji Fatrunisah (2015) dalam penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Malinau Seberang Kecamatan Malinau Kabupaten Malinau.” Hasil penelitian tersebut menyatakan Kualitas yang diberikan kepada Pasien Puskesmas Malinau bisa dikatakan sudah efektif. Serta menurut Penelitian Fitri Mawarti (2016) dalam penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Ibu Hamil di Kota Pangkalpinang Tahun 2015” menyatakan dari hasil analisis gap servqual didapatkan nilai negatif artinya Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Ibu hamil di Pangkalpinang masih kurang baik.

Adapun dengan penelitian yang dilakukan kesamaan dari penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan sama-sama membahas tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskemas. Perbedaan antara penelitian tesebut dengan

penelitian yang dilakukan terdapat pada lokasi dan tempat penelitian masing-masing.

Berdasarkan data penelitian awal dan penelitian terdahulu yang peneliti dapatkan, maka peneliti tertarik mengangkat judul tentang: “Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan adanya data penelitian di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan yang telah dikemukakan diatas, maka masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Kurangnya daya tanggap pihak petugas Puskesmas pada waktu pelaksanaan pelayanan, dan ketertiban pelayanan.
2. Kurangnya jenis dan tenaga kerja dalam menangani Pelayanan di Puskesmas Inderapura.
3. Kurangnya kepedulian dan perhatian petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien
4. Kurangnya sarana dan prasarana yang tersedia yang belum memadai, sarana medis, fasilitas Puskesmas, dan prasarana pendukung lainnya.
5. Kurangnya kebersihan dan kerapian di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan.

C. Pembatasan Masalah

Untuk menganalisis latar belakang diatas ‘Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan’ maka masalah yang dibatasi adalah pencarian data kepada hal-hal yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Manfaat Akademik, dengan mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan diharapkan dapat menambah atau memperkaya pengetahuan tentang teori-teori kualitas pelayanan.
2. Manfaat Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan input bagi Puskesmas Inderapura di Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan guna, menentukan kebijakan untuk meningkatkan pemberian pelayanan kesehatan bagi masyarakat Inderapura, sehingga dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas.
3. Manfaat Bagi Penulis, sebagai menambah keilmuan di bidang pelayanan publik/kualitas kinerja di bidang Administrasi Publik.