

**KUALITAS PELAYANAN PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DI
PUSKESMAS BASO KECAMATAN BASO KABUPATEN AGAM**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen
Perdagangan (DIII) Sebagai Salah Satu Syarat Persyaratan Guna Memperoleh
Gelara Ahli Madya*



Oleh

AZKIA EKA FADHILA
2018/18134011

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2022

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

KUALITAS PELAYANAN PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DI PUSKEMAS
BASO KECAMATAN BASO KABUPATEN AGAM

Nama : Azkia Eka Fadhila

Nim/BP : 18134011

Program Studi : Manajemen Perdagangan

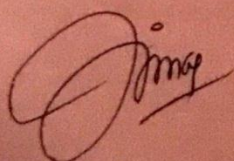
Fakultas : Ekonomi

Baso, April 2022

Diketahui Oleh,

Koordinator Program Studi

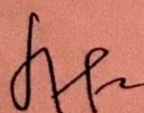
Diploma DIII Manajemen Perdagangan



Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D
NIP.197512091999032001

Disetujui Oleh,

Pembimbing



Erni Masdupi, SE, M.Si, Ph.D
NIP. 197404241998022001

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**KUALITAS PELAYANAN PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DI
PUSKESMAS BASO KECAMATAN BASO KABUPATEN AGAM**

Nama : Azkia Eka Fadhila

Nim/BP : 18134011/2018

Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)

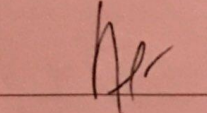
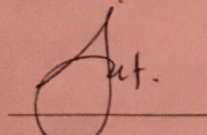
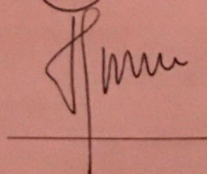
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII)

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Padang, Juni 2022

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Ketua	Erni Masdupi, SE, M.Si, P.h.D	
2. Anggota 1	Yunita Engriani, SE, MM	
3. Anggota 2	Firman, SE, M.Sc	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Azkia Eka Fadhila
Thn Masuk/Nim : 2018/18134011
Tempat/Tgl. Lahir : Bukittinggi/01-12-1999
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Kecamatan Baso, Kabupaten Agam
Judul Tugas Akhir : Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Baso Kecamatan Baso Kabupaten Agam

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila ditanda tangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua prodi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudia hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh dengan Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Baso, April 2022
Yang menyatakan



Azkia Eka Fadhila
Nim. 18134011

ABSTRAK

**Azkie Eka Fadhila : Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat Di
Baso Kecamatan Baso Kabupaten Agam**

Pembimbing : Erni Masdupi, SE, M.Si, Ph.D

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Puskesmas Baso. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Baso Jl. Raya Bukittinggi-Payakumbuh, Tabek Panjang, Kec. Baso, Kabupaten Agam, Sumatera Barat. Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah penelitian deskriptif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien Puskesmas Baso yang menggunakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Baso. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 10 orang sampel. Teknik pengumpulan data melalui pengisian angket/kuesioner. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Baso dalam kategori baik, dengan perolehan rata-rata keseluruhan 3,77. Maka diharapkan Puskesmas Baso dapat memberikan pelayanan dan kesan yang lebih baik kepada pasien kedepannya.

Kunci : *Kualitas Pelayanan.*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadairat Allah SWT atas segala rahmat yang telah diberikan kepada penulis, baik kesehatan fisik dan mental sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini, yang merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya program studi manajemen perdagangan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Penulis mengucapkan Terima Kasih yang tidak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga memungkinkan tugas akhir ini terwujud. Ucapan terimakasih penulis disampaikan kepada :

1. Orang tua yang mulia ayahanda, ibunda dan seluruh keluarga besar tercinta yang selalu memeberikan dorongan dan motivasi kepada penulis baik moril maupun materil serta doanya kepada penulis.
2. Bapak Dr. Indris, M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dina Pastrisia, SE, M.Si Ph.D selaku ketua Prodi DIII Manajemen Perdagangan beserta para dosen dan seluruh karyawan/staf pegawai fakultas Ekonomi atas bantuan yang diberikan selama penulis.
4. Ibu Erni Masdupi SE, M.Si, Ph.D selaku dosen Pembimbing Akedemik dan Pembimbing Tugas Akhir yang selalu memberikan

arahan, bimbingan, sarana, serta nasehat dalam berbagai hal terutama dalam penyusunan tugas akhir, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas akhir dengan waktu yang telah ditentukan.

5. Bapak dan Ibu dosen, Staf pengajar dan Karyawan/I program studi DIII FE UNP yang telah membimbing dan berbagi ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan.
6. Para sahabat yang telah memberikan dorongan dan semangat agar penulis cepat menyelesaikan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata kesempurnaan dan masih ada kekurangan karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan kesempurnaan penelitian kedepannya. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Baso, April 2022

Azkie Eka Fadila

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
A. Rumusan Masalah.....	6
B. Tujuan Penelitian	6
C. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Kualitas Pelayanan.....	9
B. Pengertian Pelayanan	10
C. Dimensi Kualiatas Pelayanan.....	12
D. Pelayanan Kesehatan.....	15
E. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	18
F. Hasil Penelitian Terdahulu.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Bentuk Penelitian	24
B. Tempat dan Waktu Penelitian	24
1. Tempat Penelitian	24
2. Waktu Penelitian.....	24
3. Rancangan Penelitian.....	24
1. Jenis Penelitian.....	24
2. Tahapan Penelitian.....	25
3. Objek Penelitian.....	26
4. Populasi dan Sampel	26

1. Populasi.....	26
2. Sampel.....	26
5. Sumber Data yang Dipergunakan	28
1. Data Primer	28
2. Data Sekunder	28
6. Alat Pengumpulan Data	29
1. Kuesioner	29
2. Studi Kepustakaan (<i>Library Research</i>).....	29
7. Intrumen Penelitian	29
8. Teknik Analisis Data.....	30
1. Uji Validalitas	31
2. Uji Reliabilitas	33
10. Definisi Operasional	34
BAB IV PEMBAHASAN.....	39
A. Sejarah Singkat Puskesmas Baso.....	39
B. Visi, Misi dan Moto Janji Pelayanan Puskesmas Baso.....	41
C. Struktur Organisasi Puskesmas Baso	42
D. Hasil Penelitian	43
BAB V PENUTUP	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Hasil Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 2: Jumlah Pasien.....	27
Tabel 3 : Bobot Penilaian Skala Likert Tanggapan Responden.....	30
Tabel 4 : Case Processing Summary	32
Tabel 5 : Hasil Uji Validalitas Item	33
Tabel 6 : Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel 7 : Definisi Operasional	34
Tabel 8 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 9 : Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	43
Tabel 10: Pengukuran <i>Tangibles</i>	45
Tabel 11: Pengukuran <i>Reliability</i>	46
Tabel 12: Pengukuran Responsiveness	48
Tabel 13 : Pengukuran Assurance.....	49
Tabel 14: Pengukuran <i>Empathy</i>	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Peta Kecamatan Baso	39
Gambar 2 : Struktur Organisasi Puskesmas Baso	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Penelitian.....	91
Lampiran 2. Surat Rekomendasi.....	92
Lampiran 3. Surat Balasan.....	93

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang atau kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan layanan publik. (LAN, 2016)

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

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun

1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta unuk memberi perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggara pelayanan publik. (BUDIARTO, 2015)

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

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

“Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis”

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

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di tiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas. Undang-Undang Nomor 23 tahun 1992 Tentang Kesehatan menyebutkan bahwa pembangunan kesehatan sebagai salah satu upaya pembangunan nasional guna tercapainya kesadaran, kemauan,

dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan *kuratif* (pengobatan), *preventif* (upaya pencegahan), *promotif* (peningkatan kesehatan) dan *rehabilitas* (pemulihan kesehatan), namun ada beberapa pelayanan lainnya seperti pembuatan surat keterangan berbadan sehat, pembayaran, surat rujukan serta surat lainnya.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Puskemas (Pusat Kesehatan Masyarakat) sebagai salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peranan penting dalam kesehatan nasional, khususnya subsistem upaya kesehatan. Bahwa penyelenggaraan Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) perlu ditata ulang untuk meningkatkan aksesibilitas, keterjangkauan, dan kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan derajat masyarakat serta menyukseskan program jaminan sosial nasional.

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

1. Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat;
2. Mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu
3. Hidup dalam lingkungan sehat; dan
4. Memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Puskemas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Namun, dalam aktivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Baso Kecamatan Baso Kabupaten Agam masih terdapat kemungkinan ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Ketidakpuasan pelayanan dapat berasal dari petugas yang tidak profesional, pelayanan petugas terhadap pasien, pengurusan surat rujukan pasien yang sangat lama, kelalaian petugas dalam menangani pasien, dan petugas yang kurang ramah terhadap pasien. Hal tersebut kemungkinan menjadi pengalaman yang mengecewakan bagi para pasien yang berobat di Puskesmas Baso Kecamatan Baso Kabupaten Agam.

Melihat kendala-kendala diatas, jika tidak segera diatasi akan sangat menghambat proses pelayanan kesehatan sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pihak-pihak puskesmas. Untuk itu pemerintah harus segera melakukan upaya-upaya perbaikan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan tersebut dapat dirasakan manfaatnya semaksimal mungkin dan meningkatkan derajat kesehatan

masyarakat indonesia pada umumnya dan khusus bagi masyarakat di sekitar wilayah Puskesmas.

Puskesmas dapat mengukur kualitas pelayanan dari para pasien melalui umpan balik terhadap apa yang diterima atau bagaimana pelayanan yang didapatkan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan. Berdasarkan itu, penelitian terhadap kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Baso di Kecamatan Baso Kabupaten Agam perlu dilakukan, agar pelayanan yang kurang optimal dapat diperbaiki dan pelayanan dengan nilai mutu terbaik dapat dipertahankan.

Berdasarkan penjelasan di latar belakang tersebut maka penulis ingin melaksanakan penelitian dengan judul: **“KUALITAS PELAYANANAN PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS BASO KECAMATAN BASO KABUPATEN AGAM”**

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas, maka rumusan masalah yang disampaikan dalam penelitian ini dalam bentuk pertanyaan adalah: “Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Baso di Kecamatan Baso Kabupaten Agam?”

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah sebagaimana yang telah dikemukakan penulis, maka dalam hal ini yang menjadi tujuan dilaksanakannya penelitian

ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Puskesmas Baso di Kecamatan Baso Kabupaten Agam.

C. Manfaat Penelitian

1. Penulis

Dengan mengetahui kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Baso diharapkan dapat menambah atau memperkaya pengetahuan tentang teori-teori kualitas pelayanan dan melatih menganalisis informasi yang didapat di lapangan dan mengolah menjadi sebuah informasi yang berguna bagi masyarakat.

2. Bagi Instansi

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan input bagi Puskesmas Baso guna menentukan Kebijakan-kebijakan untuk meningkatkan pemberian pelayanan sehingga menciptakan pelayanan yang berkualitas.

3. Bagi Universitas

Sebagai bahan perpustakaan dan studi bagi mahasiswa dimasa yang akan datang terutama dalam bidang kajian kualitas pelayanan pusat kesehatan masyarakat di Puskesmas Baso.

4. Bagi Peneliti Lainnya

Diharapkan juga dapat memberikan gambaran yang memadai untuk melanjutkan penelitian sejenis yang telah ada, serta dapat dipergunakan sebagai bahan acuan dan rujukan bagi penelitian dimasa yang akan datang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya dalam mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Baso Kabupaten Agam adalah :

1. Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) berada pada kategori presentase **tinggi** sehingga kualitas pelayanan Puskesmas Baso Kecamatan Baso Kabupaten Agam dilihat dari dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) dinilai sudah berkualitas. Dimana lokasi Puskesmas berada pada jalan raya Bukittinggi-Payakumbuh yang mana dilalui oleh angkutan umum, kerapian dan kebersihan penampilan petugas memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien yang dilayani, ruang tunggu yang tersedia terasa nyaman dikarenakan fasilitas seperti kursi tunggu, televisi, poster tentang kesehatan tertata rapi dengan rapi sehingga pasien merasa nyaman saat menunggu antrian, ruangan pemeriksaan dengan ukuran yang tidak terlalu sempit dengan fasilitas pemeriksaan yang ada didalamnya memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien. Semua poin pelayanan dari dimensi bukti fisik (*tangibles*) mendapat respon yang baik dari masyarakat.

2. Dimensi Kehandalan (*reliability*) dinilai sudah berkualitas. Ketanggapan petugas terhadap pemberian pelayanan kepada pasien dinilai sudah baik, waktu layanan pengobatan yang cepat, kemudahan layanan informasi puskesmas serta kesiapan petugas sedia saat diperlukan mendapat respon yang baik dari masyarakat.
3. Dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*) berada pada kategori **tinggi** sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Baso Kabupaten Baso dilihat dari dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*) dinilai sudah berkualitas. Kemampuan petugas untuk memberikan informasi yang jelas, pelayanan yang tidak berbelit-belit, petugas mampu melayani dengan baik dan petugas yang memberikan penjelasan kepada pasien dengan baik juga mendapatkan respon yang baik dari masyarakat.
4. Dimensi Jaminan (*assurance*) berada pada kategori presentase **tinggi** sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Baso Kecamatan Baso Kabupaten Agam dilihat dimensi Jaminan (*assurance*) dinilai sudah berkualitas. Keseluruhan dimensi Jaminan (*assurance*) sudah baik dengan kata lain pelayanan sudah berkualitas. Didukung dengan tenaga medis yang handal, mampu memberikan pengobatan yang tepat, bersikap adil dan tidak membeda-bedakan pasien, serta pasien merasa aman berobat di puskesmas juga mendapatkan respon yang baik dari masyarakat.

5. Dimensi Empati (*empathy*) berada pada kategori presentase **tinggi** sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Baso Kecamatan Baso Kabupaten Agam dilihat dari dimensi Empati (*empathy*) dinilai sudah berkualitas. Kemampuan petugas bersikap adil dan tidak membedakan-bedakan pasien, meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien, petugas mampu mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan dari pasien dan petugas yang beroperasi sesuai dengan jadwal yang ditentukan sehingga pasien dapat terlayani dengan baik juga mendapat respon yang baik dari masyarakat.

B. Saran

1. Bagi Penulis

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan, maka disarankan untuk penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini, dan menambah beberapa item pertanyaan pada kuesioner yang dibuat di masa yang akan datang.

2. Bagi Lingkungan Akademis

Sebaiknya peneliti selanjutnya mencari indikator/pendekatan lain yang berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan. Peneliti selanjutnya dapat mempertahankan indikator kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) yang memiliki rata – rata terendah dibandingkan dengan

indikator lain dengan cara memperbaiki kalimat dan pernyataan agar lebih memperkuat variabel kualitas pelayanan.

3. Bagi Perusahaan

1. Hendaknya aspek yang belum optimal lebih ditingkatkan lagi kualitasnya terutama pada aspek kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) yang mungkin harus ditingkatkan lagi.
2. Pemberian aspek kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) sebaiknya memperhatikan bagaimana karyawan melayani dengan profesional dan kesigapan karyawan dalam memberikan tanggapan dan pelayanan kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, L. L. B. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Bacteriology*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1128/jb.124.3.1269-1272.1975>
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, L. L. B. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. In *Wiley Encyclopedia of Management* (pp. 12–40). <https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom090654>
- Adawiyah, R. (2015). *Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sedan Kabupaten Rembang Jawa Tengah Tahun 2015*.
- Bellina, B. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Oleh Puskesmas Di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 3(4), 115–125.
- BUDIARTO. (2015). *KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS DI KECAMATAN ENREKANG KABUPATEN ENREKANG*.
- Hatiningtiya, B. R., & Iskandar, D. (2016). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Di Rumah Sakit Mh Thamrin Purwakarta. *EProceedings of Management*, 3(3), 2834–2840.