SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI UPT PUSKESMAS PAL LIMA KECAMATAN PONTIANAK BARAT KOTA PONTIANAK

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Kajian Manajemen Publik

Oleh :

ROSITA

NIM. E1011181079

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2023

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI UPT PUSKESMAS PAL LIMA KECAMATAN PONTIANAK BARAT KOTA PONTIANAK

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Kajian Manajemen Publik

Oleh :

ROSITA

NIM. E1011181079

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2023

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI UPT PUSKESMAS PAL LIMA KECAMATAN PONTIANAK BARAT KOTA PONTIANAK

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Rosita
Nim. E1011181079

Disetujui Oleh:

Dosen pembimbing utama

Dr. Sri Maryuni.M.Si
NIP. 196503021990022001

Tanggal : 18-1-2023

Dosen Pembimbing Pendamping

Dr. Pardi.M.AB
NIP. 197209052002121003

Tanggal : 22-2-2023

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI UPT PUSKESMAS PAL LIMA KECAMATAN PONTIANAK BARAT KOTA PONTIANAK

Oleh :
ROSITA
NIM. E1011181079

Dipertahankan di :
Pada Hari/Tanggal : Senin / 03 April 2023
Waktu : 14.00 Wib
Tempat : Ruang Sidang 1

Tim Penguji

Ketua

Dr. Sri Maryuni, M.Si
NIP. 196503021990022001

Sekretaris

Dr. Pardi, M.AB
NIP. 197209052002121003

Penguji Utama

Dr. H. Kusdiono, M.Si
NIP. 196403171988101001

Penguji Pendamping

Deni Darmawan, S.E, M.Si
NIP. 197306092007011001

Disahkan Oleh:
Dekan Fisip Untan

Dr. Herlan, S.Sos, M.Si
NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Rosita. Kualitas Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Pal Lima Kecamatan Pontianak Barat Kota Pontianak. Program Studi Ilmu Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjung Pura 2023.

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik di UPT Puskesmas Pal Lima Kecamatan Pontianak Barat Kota Pontianak. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Data penelitian ini diperoleh dengan wawancara kepala puskesmas, petugas medis, petugas loket dan 7 pasien UPT Puskesmas Pal Lima Adapun dalam penelitian ini dilihat dari dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithml (dalam Hardiansyah 2018:63) yang terdiri dari: *Tangible* (berwujud) dilihat dari indikator penampilan petugas dan kemudahan dalam pelayanan sudah diterapkan dengan baik sedangkan kenyamanan sarana dan prasarana dan kedisiplinan petugas belum diterapkan dengan baik. *Reliability* (kehandalan) dilihat dari indikator kecermatan petugas, standar pelayanan yang jelas, dan kemampuan dan keahlian petugas sudah diterapkan dengan cukup baik. *Responsiveness* (ketanggapan) dilihat dari indikator respon petugas, pelayanan dengan cepat dan tepat, dan respon keluhan sudah diterapkan cukup baik. *Assurance* (jaminan) dilihat dari indikator jaminan waktu belum diterapkan dengan baik,dan jaminan biaya sudah diterapkan dengan baik. *Empathy* (empati) dilihat dari indikator mendahulukan kepentingan dan bersikap sopan santun dan ramah belum diterapkan dengan baik sedangkan tidak diskriminasi dikatakan baik. Diharapkan kualitas pelayanan puskesmas menjadi lebih baik lagi dengan cara meningkatkan lagi pelayanan sebaik-baiknya sehingga dapat memuaskan pasien yang berkunjung.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Publik

ABSTRACT

Rosita. The Quality of Public Services at UPT Puskesmas Pal Lima Pontianak Barat Subdistrict of Pontianak City. Public Administration Study Program. Faculty of Social and Political Science, Tanjungpura University, 2023.

This study aims to describe and analyze the quality of public services at UPT Puskesmas Pal Lima Pontianak Barat Subdistrict of Pontianak City. This study used a qualitative approach. The data were collected by interviewing the head of Puskesmas, the medical staff, the counter staff, and seven UPT Puskesmas Pal Lima patients. In this study, the quality of services was described according to Zeithml (cited in Hardiansyah 2018:63), that is: Tangible, the appearance of the staff and the ease of service were well implemented, but the facility convenience and staff discipline was not implemented properly; Reliability, the accuracy of thestaff, clear service standards, the abilities and skills of the staff have been implemented quite well. Responsiveness, staff respond and serve quickly and accurately, and the response to complaints has been implemented quite well; Assurance, time guarantees have not been implemented properly, but cost guarantees have been implemented properly; Empathy, prioritizing patients, and being polite and friendly have not been implemented properly, but no discrimination occurred so it is categorized as good. The quality of Puskesmas services is expected to improve by improving the best possible service to satisfy visiting patients.

Keywords: Quality, Service, Public

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS TANJUNGPURA UPT. BAHASA

RINGKASAN

Penelitian ini berjudul "Kualitas Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Pal Lima Kecamatan Pontianak Barat Kota Pontianak". Puskesmas memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan, namun sayangnya masih terdapat puskesmas yang memiliki pelayanan kesehatan yang belum maksimal. Adapun permasalahan di UPT Puskesmas Pal Lima yaitu adanya keluhan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan yaitu banyaknya keluhan mengenai pelayanan yang tidak ramah.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan maksud untuk memberikan gambaran suatu gejala sosial tertentu dimana peristiwa-peristiwa yang terjadi dengan mencari informasi dengan teknik pengumpulan data penelitian berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi dimana semua data akan diolah. Lokasi penelitian di UPT Puskesmas Pal Lima Kecamatan Pontianak Barat Kota Pontianak. Data penelitian diperoleh dengan wawancara secara mendalam terhadap Kepala Puskesmas, Petugas Tenaga Medis, Petugas Loket, dan 7 pasien UPT Puskesmas Pal Lima Kecamatan Pontianak Barat Kota Pontianak. Adapun dalam penelitian ini dilihat dari dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithml (dalam Hardiansyah 2018:63) yang terdiri dari: dimensi *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan di setiap dimensi memiliki beberapa indikator.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di UPT Puskesmas Pal Lima sudah cukup baik tetapi ada beberapa yang masih kurang

memuaskan masyarakat dan belum berjalan dengan keinginan masyarakat antara lain yaitu, dimensi *Tangible* (berwujud) dilihat dari indikator 1) penampilan petugas yang sudah bagus tetapi masih adanya petugas yang memakai sandal, 2) kenyamanan sarana dan prasarana dikatakan cukup baik tetapi masih ada bangku yang tidak layak dipakai, 3) kemudahan dalam pelayanan dapat dikatakan cukup baik, 4) kedisiplinan petugas dikatakan cukup baik tetapi masih adanya petugas yang kurang disiplin. Dimensi *Reliability* (kehandalan) dilihat dari indikator 1) kecermatan petugas dikatakan baik, 2) standar pelayanan yang jelas dikatakan baik tetapi masih adanya pasien yang tidak tau mengenai standar pelayanan, 3) kemampuan dan keahlian petugas dikatakan baik. Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) yang terdiri dari 1) respon petugas dalam memberikan pelayanan dikatakan baik, 2) pelayanan dengan cepat dan tepat dikatakan baik, 3) respon keluhan dikatakan cukup baik tetapi masih adanya petugas yang tak acuh terhadap keluhan pasien. Dimensi *Assurance* (jaminan) dilihat dari indikator 1) jaminan waktu dikatakan cukup baik masih adanya pasien yang kurang puas, 2) jaminan biaya dikatakan baik. Dimensi *Empathy* (empati) dilihat dari indikator 1) mendahulukan kepentingan dikatakan cukup baik masih adanya petugas yang masih mementingkan urusan lain, 2) bersikap sopan santun dan ramah dikatakan cukup baik masih adanya pasien yang kurang puas, 3) tidak diskriminatif dikatakan baik.

Kesimpulan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di UPT Puskesmas Pal Lima dilihat dari dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* sudah baik. namun masih ada yang belum

berjalan dengan baik. Saran untuk penelitian ini diharapkan puskesmas Pal Lima dapat meningkatkan lagi kualitas pelayanan khususnya pada, 1) kenyamanan sarana prasarana di bagian kursi yang sebaiknya dibaguskan, 2) kedisiplinan petugas diharapkan petugas tepat waktu dalam membuka pelayanan, 3) respon keluhan sebaiknya kotak saran dan tempat pengaduan perlu ditingkatkan lagi, 4) mendahulukan kepentingan pasien diharapkan petugas dapat mengetahui tugasnya dengan baik , 5) bersikap ramah dan sopan santun diharapkan petugas murah senyum terhadap pasien.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Rosita

Nomor Mahasiswa : E1011181079

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 2 desember 2022

Yang membuat pernyataan

ROSITA

NIM. E1011181079

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Dunia tempat berjuang, istirahat itu disurga

(Syekh Ali Jaber)

Jangan menunggu bisa baru melakukan tapi lakukanlah. Kamu pasti bisa

Terlambat bukanlah akhir, karena lebih baik terlambat dari pada tidak sama sekali

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya (Bapak Yahya & Ibu Tri Hartika)
2. Nenek saya (Nek Salmah)
3. Adik saya (Sopiah)
4. Keluarga saya (Ambotang Family)
5. Ciwi-ciwi Ambotang Family (kak wati, kak anis, kk veny, dekya, caca, dinda)
6. Pasangan saya (E1011181056)
7. Sahabat saya (Sandra, devina)
8. Teman teman dan semua orang yang mendukung saya

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi penelitian yang berjudul "Kualitas pelayanan publik di UPT Puskesmas Pal Lima Kecamatan Pontianak Barat Kota Pontianak". Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat penyelesaian Studi Pendidikan Strata satu (S1), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Tanjungpura.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan dan bantuan kepada penulis. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang sangat membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dr. Sri Maryuni, M.Si selaku Pembimbing Akademik (PA) dan Pembimbing Utama yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan serta arahan selama penulisan perkuliahan dan skripsi.
3. Dr. H. Pardi, M.AB selaku Pembimbing Pendamping yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan serta arahan selama penulisan skripsi.
4. Dr. Rusdiono, M.Si selaku penguji pertama yang telah banyak memberikan masukan guna menyempurnakan penulisan skripsi ini.

5. Dr. Deni Darmawan selaku penguji kedua yang telah banyak memberikan masukan guna menyempurnakan penulisan skripsi ini.
6. Dr. Erdi, M.Si, selaku ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Staff Tata Usaha dan Akademik di Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
8. Kedua orang tua dan adik saya yang telah mendukung dan memberikan semangat serta do'a dalam setiap langkah yang saya ambil.
9. Nenek saya yang telah mendukung dan memberikan semangat serta do'a dalam setiap langkah yang saya ambil.
10. Keluarga besar saya, khususnya Ambotang Family dan Para ciwi-ciwi ambotang Family yang telah mendukung dan memberikan semangat serta do'a.
11. Sahabat dan teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah mendukung dan memberikan semangat dalam setiap langkah yang saya ambil.
12. Rekan-rekan saya di Program Studi Ilmu Administrasi Publik angkatan 2018 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak yang bersama-sama merasakan suka dan duka selama menjalankan perkuliahan.
13. UPT Puskesmas Pal Lima beserta pengunjung puskesmas atas bantuan dan kerjasama yang baik dalam memberikan informasi dan data pendukung yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini, saya ucapkan terima kasih.

14. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu oleh penulis yang telah banyak membantu sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Semoga seluruh kebaikan, bantuan serta dorongan yang sudah diberikan kepada peneliti diberi balasan dari Allah SWT, dan harapan peneliti hasil ini bisa memberikan sumbangan pemikiran ataupun rujukan bagi para pembaca untuk menulis dan dapat memberikan manfaat yang baik bagi semua pihak yang terkait. Amin

Pontianak, 2 Desember 2022

ROSITA
E1011181079

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**
RINGKASAN SKRIPSI ..... **iii**
PERNYATAAN KEASLIAN ..... **vi**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1. Latar Belakang Penelitian 1
1.2. Identifikasi Permasalahan 9
1.3. Fokus Penelitian 9
1.4. Rumusan Masalah 9
1.5. Tujuan Penelitian 9
1.6. Manfaat Penelitian 10
1.6.1. Manfaat Teoritis 10
1.6.2. Manfaat Praktis 10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **11**
2.1. Definisi Konsep 11
2.1.1. Konsep Pelayanan 11
2.1.2. Pelayanan Kesehatan 18
2.1.3. Konsep Pelayanan Publik 20
2.1.4. Teori Dimensi Kualitas Pelayanan 21
2.2. Hasil Penelitian yang relevan 24
2.3. Alur Pikir Penelitian 26
2.4. Pertanyaan Penelitian 28
BAB III METODE PENELITIAN **29**
3.1. Jenis Penelitian 29
3.2. Langkah-Langkah Penelitian 29
3.3. Lokasi dan Waktu Pennelitian 30
3.3.1. Lokasi Penelitian 30
3.3.2. Waktu Penelitian 31
3.4. Subjek dan Objek Penelitian 32
3.4.1. Subjek Penelitian 32
3.4.2. Objek Penelitian 32
3.5. Teknik Pengumpulan data 32
3.5.1. Tekmik Observasi 33
3.5.2. Teknik Wawancara 33
3.5.3. Dokumentasi 34

3.6. Instrumen Penelitian 34
3.7. Analisis Data 35
3.7.1. Keabsahan data 35
3.7.2. Teknik analisis data 37
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 39
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 39
4.1.1. Gambaran Umum Kelurahan Pal Lima 39
4.2. Gambaran Umum Puskesmas Pal Lima 40
4.2.1. Geografis dan iklim 40
4.2.2. Kependudukan 41
4.2.3. Keadaan Ekonomi 44
4.3. Pelayanan Kesehatan Puskesmas Pal Lima 46
4.3.1. Jam Kerja Pelayanan 46
4.3.2 Jenis Pelayanan Kesehatan 46
4.3.3. Jadwal Pelayanan 47
4.3.4. Alur Pendaftaran Puskesmas Pal Lima 48
4.3.5. Alur Pelayanan Puskesmas Pal Lima 49
4.4. Sarana dan Prasarana Puskesmas Pal Lima 50
4.4.1. sarana dan prasarana 50
4.4.2. Daftar ruangan 51
4.5. Visi, Misi Tujuan dan Fungsi 52
4.5.1. Visi 52
4.5.2 Misi 52
4.5.3. Tujuan 52
4.5.4. fungsi 52
4.6. Struktur Organisasi dan Petugas Puskesmas Pal Lima 53
4.6.1. Struktur Organisasi 53
4.6.2. Uraian Tugas dari struktur organisasi 56
4.6.3. Petugas Puskesmas Pal Lima 64
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 65
5.1. Hasil Penelitian 65
5.1.1. Dimensi *Tangible* (berwujud) 66
5.1.2 Dimensi *Reability* (Kehandalan) 83
5.1.3. Dimensi *Responsive* (Ketanggapan) 92
5.1.4. Dimensi *Assurance* (Jaminan) 101
5.1.5 Dimensi Dimensi *Empathy* (empati) 107
5.2. Pembahasan 112
5.2.1. Dimensi *Tangible* (berwujud) 114
5.2.2 Dimensi *Reability* (Kehandalan) 116
5.2.3. Dimensi *Responsive* (Ketanggapan) 116
5.2.4. Dimensi *Assurance* (Jaminan) 117
5.2.5 Dimensi Dimensi *Empathy* (empati) 118

BAB VI PENUTUP **120**
6.1. Kesimpulan 120
6.2. Saran 122
DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel		*halaman*
1.1	Jenis Pelayanan UPT Puskesmas Pal Lima	3
1.2	Pengunjung Pasien UPT Puskesmas Pal Lima	4
3.1	Jadwal penelitian yang dilakukan oleh peneliti	31
4.1	Batas wilayah administrasi kerja wilayah puskesmas pal lima	41
4.2	Luas wilayah bina Puskesmas Pal Lima	41
4.3	Jumlah RW, Jumlah Penduduk, Jumlah KK dan Kepadatan Penduduk di Wilayah Bina UPT Puskesmas Pal Lima Tahun 2021	42
4.4	Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur	42
4.5	Persentase Penduduk Berumur 10 Tahun Keatas Berdasarkan Pendidikan di Puskesmas Pal Lima Tahun 2021	43
4.6	Jumlah Mata Pencarian Penduduk di Wilayah bina UPT Puskesmas Pal Lima Tahun 2021	45
4.7	Jadwal Pelayanan Puskesmas Pal Lima	47
4.8	Sarana dan Prasarana di UPT Puskesmas Pal Lima	50
4.9	Daftar Ruangan Yang Berada Di Puskesmas	51
4.10	Tenaga Atau Petugas Yang Berada Di UPT Puskesmas Pal Lima	64
5.1	Jadwal berpakaian UPT Puskesmas Pal Lima	68
5.2	Jadwal berpakaian UPT Puskesmas Pal Lima	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar		*halaman*
1.1	Papan Pengaduan UPT Puskesmas Pal Lima	5
1.2	Keluhan Media Elektronik	6
1.3	Keluhan Media Elektronik	7
1.4	Keluhan Media Elektronik	8
2.1	Alur Pikir Penelitian	27
4.1	Peta Wilayah Kecamatan Pontianak Barat	39
4.2	Alur Pendaftaran Puskesmas Pal Lima	48
4.3	Alur Pelayanan Puskesmas Pal Lima	49
4.4	Susunan Organisasi UPT Puskesmas Pal Lima	55
5.1	Tempat parkir puskesmas pal lima	71
5.2	Ruang Tunggu Pasien Puskesmas Pal Lima	72
5.3	Water closet Puskesmas Pal Lima	73
5.4	Kondisi Kursi Puskesmas Pal Lima	73
5.5	Informasi Pelayanan Puskesmas Pal Lima	77
5.6	Alur atau tata cara pelayanan Puskesmas Pal Lima	77
5.7	Standar Pelayanan Puskesmas Pal Lima	86
5.8	Kotak Kepuasan Puskesmas Pal Lima	98
5.9	Kotak Pengaduan Puskesmas Pal Lima	98
5.10	Tarif Pelayanan Puskesmas Pal Lima	105

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran *halaman*

1. Panduan Wawancara 126
2. Daftar Nama Subjek Penelitian 134
3. Panduan Observasi 135
4. Dokumentasi 138
5. Surat Tugas Penelitian 143
6. Riwayat Hidup 144

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Tujuan pelayanan publik yang sangat penting bagi pemerintahan dan masyarakat diantaranya terciptanya pelayanan yang berkualitas, profesional, efisien, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsive dll. Salah satu pelayanan publik dari pemerintahan pusat maupun daerah adalah menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas profesional, efisien, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsive dll. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik.

Setiap orang mempunyai hak memperoleh pelayanan kesehatan karena hal itu termasuk salah satu faktor yang mempengaruhi dalam meningkatkan kesejahteraan dan derajat kesehatan setiap makhluk. Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif (peningkatan kesehatan), preventif

(pencegahan), kuratif (pengobatan) maupun rehabilitas (pemulihan kesehatan) yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat.

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan dibawah supervisi dinas kesehatan Kabupaten/Kota. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes RI No.43, 2019).

Pelayanan publik yang berkualitas khususnya dibidang kesehatan merupakan tolak ukur pemerintah dan masyarakat dalam mewujudkan pembangunan kesehatan di Indonesia. Menurut Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Seiring dengan perkembangan zaman masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan bagi masyarakat.

Dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal dan berkualitas, sebagaimana fungsi pemerintah untuk mewujudkan serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang kesehatan. Namun masih terdapat kesenjangan

persepsi antara masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan petugas/aparatur mengenai kualitas pelayanan publik.

UPT Puskesmas Pal Lima Kecamatan Pontianak Barat merupakan pelayanan kesehatan yang diharapkan masyarakat setempat. Puskesmas Pal Lima beralamat di Jl. Husein Hamzah Gg. Berdikari 2 Kelurahan Pal Lima, Kecamatan Pontianak Barat Kota Pontianak. Adapun bentuk pelayanan yang terdapat di UPT Puskesmas Pal Lima ;

Tabel 1.1
Jenis Pelayanan UPT Puskesmas Pal Lima

NO	Jenis Pelayanan
1	RUANG PENDAFTARAN
2	RUANG PERIKSA UMUM
3	RUANG TINDAKAN
4	RUANG KIA
5	LABORATORIUM
6	RUANG PROMKES DAN REMAJA
7	RUANG FARMASI
8	RUANG KONSELING SANITASI
9	RUANG GIZI
10	RUANG TU
11	RUANG GIGI
12	RUANG KB
13	RUANG IMUNISASI
14	RUANG LAKTASI

Sumber : UPT Puskesmas Pal Lima

Pada pengambil data prapenelitian di UPT Puskesmas Pal Lima Kecamatan Pontianak Barat, berdasarkan data pada bulan Mei-Juli 2022 yaitu.

Tabel 1.2
Pengunjung Pasien UPT Puskesmas Pal Lima

Kategori	Mei	Juni	Juli
BPJS	401	459	423
Jamkesmas	46	91	47
Umum	227	234	247

Sumber : UPT Puskesmas Pal Lima

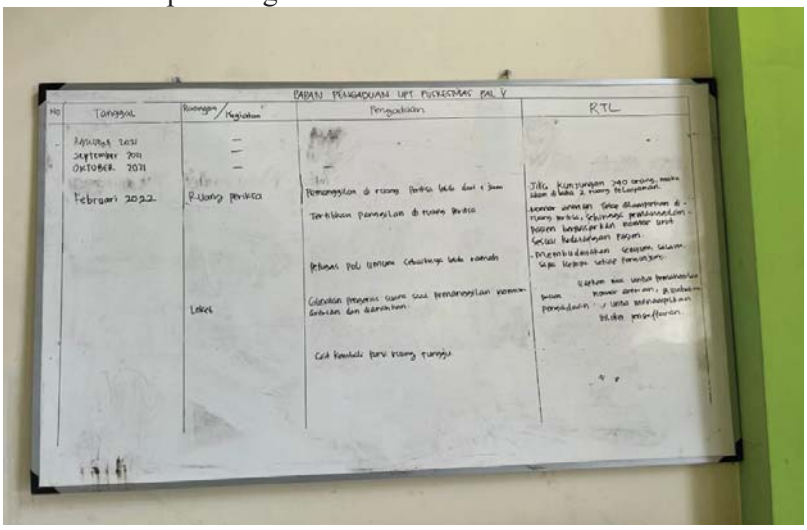
Pelayanan kesehatan yang dapat diperoleh dari semua fasilitas kesehatan lainnya yang bekerjasama dengan BPJS yaitu fasilitas kesehatan tingkat pertama adalah puskesmas sesuai dengan peraturan BPJS Kesehatan nomor 1 tahun 2014 tentang penyelenggara jaminan kesehatan. Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui pengunjung yang lebih banyak menggunakan BPJS.

Badan Penyelenggara Jaminan sosial (BPJS) dibentuk untuk melaksanakan program jaminan sosial. Dalam hal ini BPJS kesehatan dibentuk untuk melaksanakan program jaminan kesehatan dengan aturan setiap orang seperti semua masyarakat Indonesia serta orang asing yang telah bekerja minimal selama enam bulan di Negara Indonesia wajib mendaftarkan diri dan menjadi peserta jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS dan telah membayar iuran (Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011).

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di UPT Puskesmas Pal Lima Kecamatan Pontianak Barat Kota Pontinak di karenakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai/aparatur seperti tenaga Kesehatan di UPT Puskesmas Pal Lima terhadap pasien masih kurang memuaskan dan masih adanya keluhan dari pasien yang berkunjung di UPT Puskesmas Pal Lima.

Pada penelitian pre-survey di UPT Puskesmas Pal Lima Kecamatan Pontianak Barat Kota Pontianak berdasarkan pengamatan di UPT Puskesmas Pal Lima Kecamatan Pontianak Barat Kota Pontianak masih ada kendala atau keluhan yang dirasakan oleh pasien.

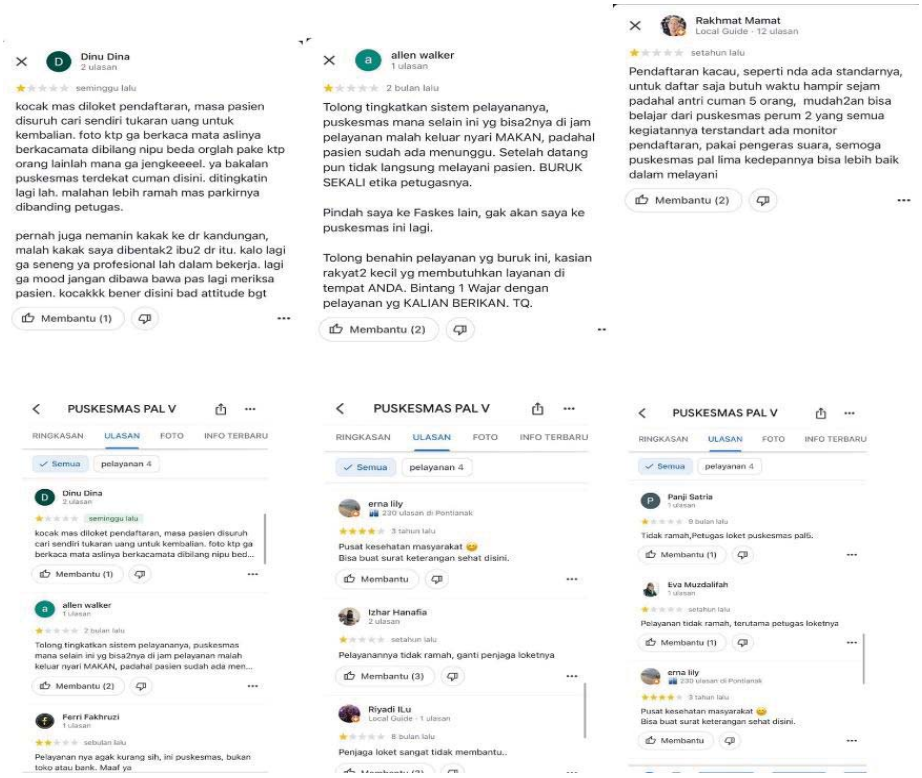
Gambar 1.1
Papan Pengaduan UPT Puskesmas Pal Lima



Sumber : UPT Puskesmas Pal Lima, 2022

Berdasarkan pada gambar 1.1 di atas, terdapat beberapa keluhan yang ditujukan kepada UPT Puskesman Pal Lima. Keluhan keluhan tersebut berasal dari evaluasi kritikan dan saran dari masyarakat yang mendatangi UPT Puskesmas Pal Lima untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan. Beberapa keluhan yang ada didalam papan pengaduan tersebut terkait dengan ketanggapan petugas terhadap waktu pelayanan untuk memberikan pelayanan dengan cepat karena pasien mengeluhkan pelayanan yang berada pada ruang periksa seperti pemanggilan diperiksa lebih dari 1 jam, petugas poli umum yang tidak ramah dan juga loket pendaftaran seperti gunakan pengeras mic saat pemanggilan nomor antrian serta sarana dan prasarana yang kurang terawat.

Gambar 1.2
Keluhan Media Elektronik



Sumber : Google Maps
Di screenshot pada tanggal 23 agustus 2022

Di atas berdasarkan pada gambar 1.2 adalah beberapa *screenshoot* keluhan ataupun kritikan yang peneliti dapatkan dari aplikasi yaitu google maps dari UPT Puskesmas Pal Lima, keluhan tersebut berasal dari beberapa orang yang pernah mendapatkan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Pal Lima. Pada Keluhan yang terdapat di google maps tersebut, beberapa orang mengeluhkan tentang pelayanan yang kurang baik di terima oleh masyarakat saat mendapatkan pelayanan kesehatan salah satunya seperti petugas loket yang tidak ramah pada saat pelayanan dan ada petugas keluar pada jam kerja.

Gambar 1.3
Keluhan Media Elektronik



Sumber : Google Maps
Di screenshot pada tanggal 18 November 2022

Pada gambar 1.3 diatas menampilkan data yang saya dapatkan pada salah satu platform dari data tersebut masih terdapat keluhan yang ditujukan kepada UPT Puskesmas Pal Lima. Dari keluhan tersebut dapat di simpulkan bahwa pelayanan di puskesmas pal lima masih banyak masalah diantaranya respon dari petugas yang di anggap tidak simpatik dan tidak tanggap terhadap keadaan pasien, juga permasalahan dimana waktu pelayanan yang seharusnya buka tetapi para petugas masih belum siap. Hal ini menjadikan para pasien merasa tidak nyaman terhadap pelayanan yang di berikan.

Gambar 1.4
Keluhan Media Elektronik



Sumber : Google Maps
Di screenshot pada tanggal 2 Desember 2022

Selanjutnya pada gambar 1,4 disini terdapat salah satu keluhan dari pasien yang mana masalah ini merupakan masalah yang sering terjadi, lagi dan lagi keluhan tentang tidak ramahnya petugas pada bagian loket kembali menjadi masalah yang di keluhkan. Dari hasil pengamatan saya, saya menemukan bahwa untuk masalah keramahan petugas loket sudah sering dikeluhkan dan dialami oleh pasien. saya tidak mengetahui apakah keluhan ini sampai kepada pihak puskesmas dan apakah ada tindak lanjut dari puskesmas akan tetapi masalah ini masih menjadi keluhan pasien hingga saat ini

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka perlu dilakukan penelitian, untuk mengetahui lebih jauh tentang pelayanan yang ada di UPT Puskesmas Pal Lima dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Kualitas Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Pal Lima Kecamatan Pontianak Barat Kota Pontianak ".

1.2. Identifikasi Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, identifikasi masalah penelitian ini, yaitu :

1. Waktu tunggu yang terlalu lama yang didapat pasien di UPT Puskesmas Pal Lima, seperti menunggu untuk pemanggilan pemeriksaan;
2. Masih adanya keluhan dari pasien mengenai pelayanan seperti petugas yang kurang ramah;
3. Masih terdapatnya sarana dan prasarana yang kurang terawat

1.3. Fokus Penelitian

Fokus penelitian pada masalah ini memfokuskan mengenai kualitas pelayanan (yang dilihat dari aspek dimensi kualitas pelayanan) bagi pasien di UPT Puskesmas Pal Lima Kecamatan Pontianak Barat Kota Pontianak.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, dapat dirumuskan masalah penelitian adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan bagi pasien di UPT Puskesmas Pal Lima Kecamatan Pontianak Barat Kota Pontianak?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan

kualitas pelayanan bagi pasien di UPT Puskesmas Pal Lima Kecamatan Pontianak Barat Kota Pontianak.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat ditinjau dari manfaat teoritis dan manfaat praktis. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu :

1.6.1. Manfaat Teoritis

Hasil yang didapat dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi para pembaca.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Menambah wacana pengetahuan dan sebagai panduan bagi siapapun yang akan meneliti tentang hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pasien;
2. Memberikan pemikiran dan bahan pertimbangan UPT Puskesmas Pal Lima dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang dapat terpenuhi sesuai harapannya.