

**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN PETUGAS DI PUSKESMAS
SANGURARA KECAMATAN TATANGA KOTA PALU**

**Imelda Kantohe¹, Fitri Arni Rasyidi², Parmi³Ni Kadek Armini⁴,
Sri Purwiningsih⁵, Meilin Anggreyni⁶**

(1,2,3,4) Prodi Kesehatan Masyarakat, STIK Indonesia Jaya Palu

(5,6) Prodi Admin Kesehatan STIKES Bala Keselamatan Palu

*email : kantoheimelda@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi Puskesmas Sangurara dimana terdapat aspek yang belum terpenuhi, dari aspek *tangibles* berupa fasilitas, aspek *reliability* berupa pelayanan yang akurat, aspek *assurance* berupa menumbuhkan rasa percaya, aspek *emphaty* berupa perhatian yang tulus. Sebagian pasien yang berkunjung ke Puskesmas Sangurara menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang ada belum memuaskan karena pasien masih menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah diketahuinya gambaran kualitas pelayanan petugas di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Variabel yang diteliti adalah *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*. Populasi adalah pasien rawat jalan di Puskesmas Sangurara. Sampel 44 responden. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan petugas ditinjau dari *tangibles* 100% baik, dari *reliability* sebagian besar kurang baik 56,8% dan yang baik 43,2%, *responsiveness* sebagian besar baik 90,9% dan yang kurang baik 9,1%, *assurance* sebagian besar kurang baik 59,1% dan yang baik 40,9%, dan *emphaty* sebagian besar baik 79,5% dan yang kurang baik 20,5%. Disimpulkan kualitas pelayanan petugas ditinjau dari *tangibles* keseluruhan responden menganggap baik, dari *reliability* sebagian besar menganggap kurang baik, *responsiveness* sebagian besar menganggap baik, *assurance* sebagian besar menganggap kurang baik, *emphaty* sebagian besar menganggap baik.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Petugas, Puskesmas

ABSTRACT

Service quality is a central point for the Sangurara Health Center where there are aspects that have not been fulfilled, from the *tangibles* aspect in the form of facilities, the *reliability* aspect in the form of accurate service, the *assurance* aspect in the form of growing trust, the *emphaty* aspect in the form of sincere concern. Some patients who visited the Sangurara Health Center stated that the quality of the existing services was not satisfactory because patients were still waiting a long time to receive services. The purpose of this research is to know the description of the service quality of officers at the Sangurara Health Center, Tatanga District, Palu City. This type of research is a descriptive research with a quantitative approach. The variables studied are *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*. The population is outpatients at the Sangurara Health Center. Sample 44 respondents. The analysis used is univariate analysis. The results of this study show that the service quality of officers in terms of *tangibles* is 100% good, from *reliability* most are not good 56.8% and good are 43.2%, *responsiveness* is mostly good 90.9%

and those that are not good are 9.1%, assurance is partially 59.1% is not good and 40.9% is good, and empathy is mostly good 79.5% and 20.5% is not good. It is concluded that the service quality of officers in terms of tangibles as a whole respondents considered good, from reliability most considered not good enough, responsiveness mostly thinks it's good, assurance mostly thinks it's not good, empathy mostly thinks it's good.

Keywords: Quality, Service, Staff, Health Center

PENDAHULUAN

Dalam pembangunan nasional untuk mewujudkan manusia Indonesia seutuhnya diperlukan pembangunan kesehatan sebagai unsur penting dari kualitas kehidupan. Pembangunan kesehatan bertujuan untuk memperoleh derajat kesehatan yang optimal yang diwujudkan antara lain dengan membangun puskesmas diseluruh Indoneisa. (Amelia,I, 2018). Keberadaan Puskesmas di tengah masyarakat sangatlah penting karena Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah. Dalam penelitian kali ini bertujuan untuk melihat gambaran kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Sangurara. Dalam hal ini Puskesmas Sangurara yang merupakan unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kota Palu mempunyai tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang berkualitas yang salah satu diantaranya adalah fungsi dalam memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama. Petugas sebagai aparatur negara dalam menjalankan pelayanan kesehatan perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta nilai kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sangurara tersebut. Menurut Marpaung F,K Huragalung (2021) pelayanan yang kurang baik akan menyebabkan berkurangnya pasien bahkan hilang karena pasien berpindah ke jasa layanan lain, sehingga tidak ada sedikitpun keraguan mengenai arti penting

dari pelayanan yang berkualitas sebagai tujuan akhir dari penyedia layanan di seluruh dunia.

Kualitas pelayanan merupakan hal terpenting bagi Puskesmas Sangurara karena akan mempengaruhi terhadap kepuasan pasien(Ibrahim, 2018).Kualitas pelayanan akan baik apabila kepuasan pasien baik. Dari data kunjungan rawat jalan di Puskesmas Sangurara dari tahun 2020, 2021 dan 2022 terdapat kenaikan dan penurunan jumlah kunjungan secara bergantian dimana pada tahun 2020 total kunjungan untuk poliklinik gigi berjumlah 874 orang, ditahun 2021 mengalami penurunan menjadi 873 orang dan pada tahun 2022 kembali naik sebanyak 965 orang. Sedangkan untuk kunjungan KIA pada tahun 2020 berjumlah 42.814 orang, naik pada tahun 2021 menjadi 43.792 orang dan kembali menurun menjadi 38.252 orang. (Profil Kesehatan Puskesmas Nosarara, 2022). Melihat data tersebut dapat disimpulkan dari jumlah kunjungan pasien yang naik turun dapat disebabkan oleh tingkat kebutuhan akan hal tersebut serta tingkat kepuasan pasien yang mengalami perubahan sehingga hal tersebut tentunya dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sangurara.

Berdasarkan observasi yang dilakukan dengan melihat dimensi kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Sangurara, terdapat aspek-aspek yang belum terpenuhi diantara lima dimensi kualitas pelayanan. Secara observatif dapat digambarkan dalam hal dimensi bukti langsung (*tangibles*), berupa fasilitas fisik dan representasi fisik atau

jasa, yaitu seperti dari tingkat fasilitas ruang tunggu yang masih kurang menarik. Hal tersebut dapat dilihat dari sarana penunjang ruang tunggu yang masih sedikit. Dari aspek kehandalan (*reliability*) puskesmas sangurara dalam memberikan pelayanan belum terlihat akurat dan memuaskan karena sering ada keluhan dari pasien serta dapat dilihat dari masih ada pasien yang menunggu antrian untuk mendapatkan pelayanan. Daya tanggap (*responsiveness*) petugas belum terlihat sigap dalam memberikan pelayanan secara cepat serta siap dan tanggap, karena pasien masih menunggu antrian untuk mendapatkan pelayanan.

Hal tersebut akan mempengaruhi jaminan (*assurance*) petugas dalam menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap Puskesmas tersebut yang berupa sikap sopan santun, perhatian dan keramahmatan yang harus diberikan petugas. Ke empat aspek tersebut tentu sangat erat kaitannya dengan empati (*empathy*) yaitu perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan petugas kepada para pasien dengan berupaya untuk memahami keinginan pasien. Jika ke empat hal tersebut belum terpenuhi maka perhatian yang diberikan belum sempurna karena masih ada aspek-aspek yang belum terpenuhi seperti kemudahan pasien dalam memperoleh pelayanan di Puskesmas Sangurara.

Keterlambatan pelayanan juga dapat ditinjau dari rasio pelayanan yang di hadapi petugas. Indikator rasio jumlah dokter umum per penduduk, dimana pada tahun 2020 ternyata 1 orang dokter harus mampu melayani sebanyak 18741 orang penduduk, dan dokter gigi melayani 37482 orang penduduk. Bila dilihat dari jumlah rasio dokter per penduduk yang ada di Puskesmas Sangurara hanya berjumlah 3 orang dengan rincian 2 dokter umum dan 1 dokter gigi yang hanya mampu melayani 37.482 jiwa dengan

perbandingan jumlah penduduk 48.267 jiwa, berarti masih tersisa 10.785 penduduk yang harus dilayani. Tentunya tenaga dokter di Puskesmas Sangurara harus mampu melayani melebihi rasio yang sebenarnya. Hal tersebut sangat mempengaruhi proses kecepatan layanan yang diberikan oleh petugas karena setiap petugas harus melayani pasien yang banyak melebihi indikator rasio pelayanan, tentunya pasien akan menunggu sehingga akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Atas latar belakang fenomena itu maka peneliti tertarik mengambil judul tentang “Gambaran Kualitas Pelayanan Petugas di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu”.

METODE

Metode penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yaitu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif (Notoatmodjo, 2020). Data yang sudah diolah kemudian dianalisa dengan menggunakan analisa univariat yang akan menghasilkan distribusi frekuensi, untuk melihat gambaran kualitas pelayanan petugas di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. Penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran kualitas pelayanan petugas di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. Cara ukur wawancara, alat ukurnya kuesioner, skala ukur ordinal. Pengumpulan diperoleh melalui wawancara yang dilakukan dengan tanya jawab secara langsung kepada responden dengan menggunakan kuesioner (daftar pertanyaan) yang diduga berhubungan dengan tujuan penelitian. Bukti Langsung (*Tangibles*) Yaitu kemampuan sarana dan prasarana yang diberikan petugas berupa, fasilitas yang menarik, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan,

kelengkapan peralatan, penampilan petugas di Puskesmas Sangurara. Kehandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan petugas di puskesmas untuk memberikan pelayanan yang sesuai janji, bertanggung jawab dan tepat waktu. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan dan kesigapan dari para petugas di puskesmas secara cepat, tepat, rela untuk membantu dan menolong pasien, serta siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan pasien. Jaminan (*Assurance*) yaitu kemampuan para petugas di Puskesmas untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pasien berupa sopan santun, memiliki pengetahuan yang luas, serta kemampuan dalam memberikan rasa aman. Empati (*Empathy*) yaitu perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan petugas di puskesmas berupa kemudahan kepada pasien untuk menghubungi puskesmas, perhatian, mengerti keinginan dan kebutuhan pasien, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan dari pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

1. Bukti Langsung (*tangibles*)

Berdasarkan hasil penelitian dari seluruh responden yang menyatakan kualitas pelayanan petugas menurut bukti langsung (*tangibles*) yang baik dan kurang baik dengan kriteria obyektif kurang baik jika $< 60\%$ dan baik jika $\geq 60\%$, maka didapatkan hasil distribusi frekuensi sebagai berikut:

Bukti Langsung (Tangibles)	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Baik	0	0
Baik	44	100
Total	44	100

2. Kehandalan (*reliability*)

Berdasarkan hasil penelitian dari seluruh responden yang menyatakan kualitas pelayanan petugas menurut kehandalan (*reliability*) yang baik dan kurang baik dengan kriteria obyektif kurang baik jika $< 60\%$ dan baik jika $\geq 60\%$, maka didapatkan hasil distribusi frekuensi adalah sebagai berikut :

Kehandalan (Reliability)	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Baik	25	56,8
Baik	19	43,2
Total	44	100

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian dari seluruh responden yang menyatakan kualitas pelayanan petugas menurut daya tanggap (*responsiveness*) yang baik dan kurang baik dengan kriteria obyektif kurang baik jika $< 60\%$ dan baik jika $\geq 60\%$, maka didapatkan hasil distribusi frekuensi adalah sebagai berikut :

Daya Tanggap (Responsiveness)	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Baik	4	9,1
Baik	40	90,9
Total	44	100

4. Jaminan (*assurance*)

Berdasarkan hasil penelitian dari seluruh responden yang menyatakan kualitas pelayanan petugas menurut jaminan (*assurance*) yang baik dan kurang baik dengan kriteria obyektif kurang baik jika $< 60\%$ dan baik jika $\geq 60\%$, maka didapatkan hasil distribusi frekuensi adalah sebagai berikut :

Tabel 4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan (Assurance)	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Baik	26	59,1
Baik	18	40,9
Total	44	100

5. Empati (*empathy*)

Berdasarkan hasil penelitian dari seluruh responden yang menyatakan kualitas pelayanan petugas menurut empati (*empathy*) yang baik dan kurang baik dengan kriteria obyektif kurang baik jika $< 60\%$ dan baik jika $\geq 60\%$, maka didapatkan hasil distribusi frekuensi adalah sebagai berikut :

Tabel . Empati (*emphaty*)

Empati (Empathy)	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Baik	9	20,5
Baik	35	79,5
Total	44	100

B.PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Petugas Ditinjau dari Bukti Langsung (*Tangibles*) yaitu kemampuan sarana dan prasarana yang diberikan petugas dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Sangurara. Bukti langsung tersebut meliputi seperti fasilitas yang layak, kebersihan, kerapian petugas, kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, serta penampilan karyawan. Dari hasil analisis univariat dapat diketahui bahwa keseluruhan responden berjumlah 44 orang (100%) menyatakan bahwa bukti langsung (*tangibles*) di Puskesmas Sangurara adalah baik. Hasil memperlihatkan kualitas pelayanan petugas dari segi bukti langsung (*tangibles*) tidak terdapat masalah karena 100% responden menyatakan baik. Hal tersebut dapat ditinjau dari sebagian besar yang menyatakan bahwa dari segi

fasilitas di Puskesmas menarik, lingkungan bersih, nyaman, peralatan lengkap, penampilan petugas bersih dan rapi.

Pengukuran kualitas pelayanan petugas dapat dilihat dari keseluruhan pernyataan responden sebanyak 44 orang bahwa fasilitas yang ada di Puskesmas Sangurara layak, kebersihan terjaga, kerapian petugas baik, ruangan yang nyaman, perlengkapan yang lengkap, serta penampilan karyawan yang sopan. Pernyataan tersebut dapat ditinjau secara langsung di lapangan bahwa lingkungan Puskesmas begitu bersih, nyaman dan terjaga, serta penampilan petugasnya juga memang terlihat rapi dan bersih sehingga membuat pasien nyaman dan betah untuk berkunjung ke Puskesmas. Tingkat kepuasan dan kenyamanan pasien tersebut dapat dijadikan sebagai nilai ukur kinerja petugas yang menggambarkan kualitas pelayanannya sehingga pengukuran melalui segi bukti langsung (*tangibles*) dapat menentukan kualitas pelayanan petugas yang ada. Jika indikator bukti langsung (*tangibles*) yaitu kebersihan terjaga, kerapian petugas baik, ruangan yang nyaman, kelengkapan peralatan, serta penampilan karyawan yang sopan maka kualitas yang ada akan baik pula tapi sebaliknya jika kurang baik maka kualitas yang diberikan petugas akan kurang baik pula. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sahib pada PT. Angkasa Pura I, Makasar (2012), bahwa terlihat bukti fisik yang ditunjukkan sesuai penerapannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dan berhubungan dengan kepuasan konsumen atas pelayanan yang diterima. Artinya bukti fisik dalam kualitas pelayanan, sangat penting dalam meningkatkan kepuasan

konsumen atas pelayanan yang diterima. Karena bukti fisik adalah pemberian pelayanan sesuai ketersediaan sarana, fasilitas dan keahlian karyawan yang secara nyata diterapkan kepada konsumen.

2. Kualitas Pelayanan Petugas Ditinjau dari Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan petugas di Puskesmas Sangurara untuk memberikan pelayanan yang akurat. Keandalan tersebut meliputi pelayanan yang baik, tanggung jawab pelayanan kepada pasien, memberikan informasi kepada pasien tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan. Dari hasil analisis univariat dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan keandalan (*reliability*) petugas di Puskesmas Sangurara adalah kurang baik berjumlah 25 orang (56,8%), dan yang menyatakan baik sebanyak 19 orang (43,2%). Hasil memperlihatkan kualitas pelayanan petugas dari segi keandalan (*reliability*) sebagian besar masih terdapat masalah karena 25 orang (56,8%) responden menyatakan kurang baik lebih banyak dari yang menyatakan baik. Pengukuran kualitas pelayanan petugas dapat dilihat dari pernyataan responden bahwa sebagian besar menyatakan bahwa pelayanan yang di berikan petugas puskesmas belum sesuai janji, tanggung jawab pelayanan belum baik, pemberian pelayanan belum sesuai waktu yang ditentukan, serta pemberian informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan belum terealisasi. Hal tersebut dapat ditinjau dari gambaran langsung di lapangan bahwa indikator-indikator tersebut tidak terpenuhi karena pasien masih terlihat antri serta menunggu dalam hal mendapatkan pelayanan lanjutan

seperti menunggu antrian panggilan untuk mendapatkan obat, serta mulai dari segi ketepatan waktu yang belum terlihat tepat secara langsung dalam hal penanganan lanjutan, serta informasi tentang pelayanan belum direalisasikan sehingga hal tersebut mengakibatkan pelayanan dikategorikan belum bertanggung jawab.

Pernyataan pasien sebagai responden penelitian tersebut dapat dijadikan sebagai nilai ukur kinerja petugas yang menggambarkan kualitas pelayanannya sehingga pengukuran melalui segi keandalan (*reliability*) menentukan kualitas pelayanan petugas yang ada. Jika indikator keandalan (*reliability*) yaitu pelayanan yang di berikan petugas puskesmas belum sesuai janji, tanggung jawab pelayanan belum baik, pemberian pelayanan belum tepat waktu, serta pemberian informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan belum terealisasi, maka kualitas pelayanan dari segi keandalan (*reliability*) dikategorikan belum baik, sebaliknya jika kurang baik maka kualitas yang diberikan petugas akan kurang baik pula. Sebagai pembanding, hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurcaya pada Rumah Sakit Surya Husada, Bali (2007), menunjukkan bahwa secara umum variabel *reliability* dinilai buruk oleh pasien untuk setiap rumah sakit. Ada beberapa dinilai baik oleh pasien karena nilai kesenjangan atribut-atribut bernilai positif seperti pada atribut kemampuan rumah sakit dalam melakukan administrasi/ pencatatan pada Rumah Sakit Surya Husada dan kepedulian Rumah Sakit dalam menangani pasien pada BRSU Tabanan. Kesenjangan atau masalah dapat terjadi jika kualitas pelayanan

yang diberikan rumah sakit tidak sesuai dengan yang diharapkan pasien.

3. Kualitas Pelayanan Petugas Ditinjau dari Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan dan kesigapan dari petugas di Puskesmas Sangurara dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Daya tanggap meliputi pemberian pelayanan secara cepat dan tepat, kerelaan untuk membantu dan menolong konsumen, penanganan keluhan pelanggan, serta kesiapan dan ketanggapan untuk menangani respon permintaan pasien. Berdasarkan hasil analisis univariat dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan daya tanggap (*responsiveness*) petugas di Puskesmas Sangurara adalah baik berjumlah 40 orang (90,9%), dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 4 orang (9,1%). Hasil memperlihatkan kualitas pelayanan petugas dari segi daya tanggap (*responsiveness*) sebagian besar tidak terdapat masalah karena 40 orang (90,9%) responden menyatakan baik lebih banyak dari yang menyatakan kurang baik. Dari penilaian responden maka diketahui pelayanan dalam penanganan awal yang diberikan petugas cepat dan tepat, petugas rela untuk membantu dan menolong pasien, penanganan keluhan pelanggan baik serta siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan pasien dalam hal penanganan awal yang terlihat di lapangan. Walaupun realisasi hasil pelayanan belum tepat waktu dalam pelayanan lanjutan pada penilaian kehandalan sebelumnya, namun dapat dilihat secara langsung bahwa dalam hal penanganan awal cepat, serta siap dan tanggap. Dapat diketahui bahwa penanganan pelayanan yang siap dan tanggap dapat mempengaruhi kualitas pelayanan

yang ada di Puskesmas. Penilaian yang baik dari pasien terhadap petugas dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang tinggi dan penilaian yang buruk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang buruk, dimana hal tersebut dipengaruhi oleh kesigapan petugas dalam melakukan pelayanan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sahib pada PT. Angkasa Pura I, Makasar (2012), daya tanggap ditentukan oleh pemberian pelayanan yang menyenangkan, kecakapan dalam pelayanan dan menciptakan respon yang positif. Daya tanggap yang ditunjukkan sesuai penerapannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dan berhubungan dengan kepuasan konsumen atas pelayanan yang diterima.

4. Kualitas Pelayanan Petugas Ditinjau dari Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para petugas di Puskesmas Sangurara untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pihak puskesmas. Jaminan dalam hal ini meliputi sopan santun petugas dalam memberikan pelayanan, petugas memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan konsumen, serta kemampuan petugas untuk membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa. Berdasarkan hasil analisis univariat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan jaminan (*assurance*) petugas di Puskesmas Sangurara adalah kurang baik berjumlah 26 orang (59,1%), dan yang menyatakan baik sebanyak 18 orang (40,9%). Hasil memperlihatkan kualitas pelayanan petugas dari segi jaminan (*assurance*) sebagian besar masih terdapat masalah karena 26

orang (59,1%) responden menyatakan kurang baik lebih banyak dari yang menyatakan baik. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui kualitas pelayanan petugas ditinjau dari jaminan (*assurance*) belum dikategorikan baik, dalam hal ini masih rendah. Karena dari penilaian responden dapat diketahui sopan santun petugas dalam memberikan pelayanan belum terkesan ramah, sehingga kemampuan petugas untuk membuat pasien merasa aman saat menggunakan jasa belum dikategorikan baik. Keramahan dan sopan santun merupakan indikator terpenting dalam kualitas pelayanan. Dari penilaian di lapangan, keramahan dan kesopanan belum terlihat secara langsung di Puskesmas karena petugas Puskesmas terlihat tidak ramah dalam menangani pasien. Hal tersebut sangat mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan petugas dalam hal ini masih kurang baik karena keramahan dan kesopanan merupakan tolak ukur penilaian dalam pengukuran jaminan (*assurance*) dan tolak ukur kualitas pelayanan dari segi kepuasan responden atau pasien sebagai dimensi ukur kualitas pelayanan. Sebagai pembanding, hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurcaya pada Rumah Sakit Surya Husada, Bali (2007), menunjukkan bahwa secara umum variabel *assurance* dinilai buruk oleh pasien untuk setiap rumah sakit. Ada sebuah atribut dinilai baik oleh pasien karena nilai kesenjangan atribut-atribut tersebut bernilai positif seperti keramahan dan sopan santun staf rumah sakit dalam memberikan pelayanan pada Rumah Sakit Kasih Ibu. Kesenjangan atau masalah dapat terjadi jika kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit tidak sesuai dengan yang diharapkan pasien.

5. Kualitas Pelayanan Petugas Ditinjau dari Empati (*Empathy*) yaitu kemampuan petugas di Puskesmas Sangurara dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien. Dalam hal ini meliputi kemudahan yang diberikan petugas kepada pasien untuk menghubungi pihak puskesmas, perhatian individu kepada pasien, petugas mengerti keinginan dan kebutuhan pasien serta selalu mendengarkan saran dan keluhan dari pasien. Dari hasil analisis univariat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan empati (*empathy*) petugas di Puskesmas Sangurara adalah baik berjumlah 35 orang (79,5%), dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 9 orang (20,5%). Hasil memperlihatkan kualitas pelayanan petugas dari segi empati (*empathy*) sebagian besar tidak terdapat masalah karena 35 orang (79,5%), responden menyatakan baik lebih banyak dari yang menyatakan kurang baik. Dari penilaian responden diketahui bahwa petugas memberikan kemudahan kepada pasien untuk menghubungi pihak puskesmas, perhatian individu kepada pasien baik, petugas mengerti keinginan dan kebutuhan pasien serta selalu mendengarkan saran dan keluhan dari pasien. Dalam hal ini petugas puskesmas melaksanakan pelayanan dengan baik dalam hal kemudahan, perhatian, keinginan, dan kebutuhan serta keluhan. Setiap indikator empati (*empathy*) dapat dinilai oleh pasien sebagai responden sebagai tolak ukur untuk mengukur kualitas pelayanan petugas sehingga kualitas pelayanan tergantung dari

harapan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sahib pada PT. Angkasa Pura I, Makassar (2012), Pelayanan telah memberikan suatu kualitas pelayanan yang mengarah kepada perbaikan nilai empati yang ditawarkan kepada konsumen, sehingga konsumen dapat menilai bahwa kepuasan pelayanan yang diterima betul-betul memuaskan. Empati yang ditunjukkan cukup sesuai dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen atas pelayanan yang diterima.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan petugas ditinjau dari bukti langsung (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*) di Puskesmas Sangurara sebagian besar responden menganggap baik sedangkan kualitas pelayanan petugas ditinjau dari kehandalan (*realibility*) dan jaminan (*assurance*) sebagian besar responden merasakan kurang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, I. (2018). "Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Puskesmas Paccerakang Kota Makassar.".
- Andri, R. (2018). "Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan". Jurnal Ekonomi, Volume XX Nomor II
- Asmarani, (2019). *Gambaran Tingkat Kepuasan tersedia dalam* : <http://r2kn.litbang.kemkes.go.id:8080/handle/123456789/38459>. diakses tanggal 14 Februari 2022.
- Avitrisna, D. D. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi pada Konsumen GRAB di Surakarta) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta)*.
- Engkus. (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi." Jurnal Governansi 5(2):99.
- Handayani, M. (2021). *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Ayam Goreng Mbak Mul Di Kecamatan Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta)*.
- Ibrahim. (2018). "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan gigi Dan Mulut". Jurnal Ilmiah Kesehatan Iqra, Volume VI No I
- Pohan, Imbalo S. (2016). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar – Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC
- Kosnan, Wilhelmina. (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke Wilhelmina Kosnan.
- Marpaung, F. K., Hutagalung, I. N., Mariana, M., Siahaan, N. J., & Siregar, L. H. (2021). *kepuasan pelanggan PT . Dwi Karya Sartika*. 16(1), 81–96.
- Sahib, M.I. (2012). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makassar Air Traffic Service Center Matsc Pt (Persero) Angkasa Pura I. Makassar*. Skripsi Universitas Hasanuddin Jurusan Manajemen. Diakses Tanggal 2 Oktober 2014