

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS
DI KECAMATAN HU'U KABUPATEN DOMPU
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S-1)**

Oleh:

SRI WULANDARI

NMP 217.01.09.1.113



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG**

2021

ABSTRAK

Sri Wulandari, 2021, Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi Nusa Tenggara Barat, Dosen pembimbing pertama Prof. M. Mas'ud Said, MM., Ph.D, Dosen pembimbing kedua Drs. Agus Zainal Abidin, M.Si

E-mail : swlandri09@gmail.com

Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, 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 mencanangkan, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Gambaran Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi NTB, Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi NTB, dan apa saja Faktor yang menyebabkan kurang maksimal Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi NTB, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian terhadap kualitas pelayanan kesehatan puskesmas di kecamatan hu'u kabupaten dompu diukur dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yakni bukti langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Data Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empary*). Pelayanan yang dilakukan oleh puskesmas telah efektif karena telah mendapatkan penilaian yang baik oleh masyarakat berdasarkan kelima indikator penilaian yang digunakan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas

ABSTRACT



Sri Wulandari, 2021, Quality of health Quality of Health Services for Public Health Centers in Hu'u Sub-district, Dompu Regency, West Nusa Tenggara Province, First supervisor DPsen Prof. M. Mas'ud Said, MM., Ph.D, second supervisor Drs. Agus Zainal Abidin, M.Si

E-mail : swlandri09@gmail.com

Law No. 36 of 2009 explains that health is a healthy state, both physically, mentally, spiritually and socially that allows everyone to live socially and economically productive. And it has also been established that everyone has the right to obtain health services. Therefore, every element of society, whether individuals, families, has the right to obtain services for their health and the government is responsible for proclaiming, regulating, organizing and supervising the provision of health evenly and affordably by the community.

The purpose of this study was to find out how the description of health services at the health center in Hu'u sub-district, Dompu district, NTB province, the quality of health services at the health center in the Hu'u sub-district, Dompu district, NTB province, and what are the factors that cause less than the maximum quality of health care at the health center in the sub-district. Hu'u, Dompu Regency, NTB Province, the method used in this study is a qualitative descriptive method with data collection techniques using interviews, observation and documentation.

The results of the study on the quality of health services at the puskesmas in Hu'u sub-district, Dompu district were measured using 5 dimensions of public service quality, namely Tangible, Reliability, Responsive Data, Assurance, and Empathy.). The services provided by the puskesmas have been effective because they have received a good assessment by the community based on the five assessment indicators used.

Keywords: Service Quality, Health Service, Puskesmas

BAB 1

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 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.

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 sumberdaya alam, memperdalam kepercayaan kepada pemerintah dan administrasi publik.

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, 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.

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 untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

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 mengelolah sumberdaya yang lain. Dalam mencapai tujuan nasional seperti yang tercantum dalam dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 diselenggarakan upaya pembangunan yang berkesinambungan 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, 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, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau terutama oleh masyarakat. Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di setiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat serta menyukseskan program Jaminan Sosial Nasional, pemerintah perlu membuat fasilitas pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan /atau masyarakat.

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas 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

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas menyebutkan bahwa Puskesmas adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Faskes). Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan atau masyarakat. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya.

Menurut ahli Hodgetts dan Casio (Azwar,1994:43) menyatakan bahwa bentuk dan jenis pelayanan kesehatan terbagi menjadi dua jenis yaitu:

- a. Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kedokteran (Medical service) ditandai dengan pengorganisasian yang dapat berdiri sendiri (solo practice) atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi (institution). Tujuan utamanya untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan,serta sasarannya terutama untuk perseorangan dan keluarga.
- b. Pelayanan kesehatan masyarakat yang termasuk dalam kelompok pelayanan kesehatan masyarakat (public health service) ditandai dengan cara pengorganisasian yang umumnya secara bersama-sama dalam suatu organisasi.tujuan utamanya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit dan sasaran utamanya adalah untuk kelompok dan masyarakat.

Kesehatan adalah hak dan investasi semua warga negara untuk menjamin kesehatan diperlukan suatu sistem yang mengatur penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan warga negara untuk tetap hidup. Pelayanan kesehatan yang memadai merupakan tumpuan masyarakat dan menjadi salah satu kebutuhan mendasar selain pangan dan juga pendidikan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan.

Pentingnya pelayanan kesehatan bagi setiap masyarakat ini menjadikan sebuah puskesmas mempunyai peranan yang penting dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan haruslah dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat. Peran puskesmas sebagai pemberi pelayanan kuratif, rehabilitatif, promotif, dan preventif, menempati peran penting dalam sistem pelayanan kesehatan, maka berbagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan puskesmas menjadi prioritas dalam pembangunan dibidang kesehatan, hal ini layak untuk diupayakan agar seluruh masyarakat dapat menikmati pelayanan kesehatan secara terjangkau dan terlayani secara merata.

Peran puskesmas sebagai pemberi pelayanan primer sebagai pemberi pelayanan promotif dan preventif, ini menempatkan peranan yang sangat penting dalam sistem pelayanan kesehatan. Dan hal ini juga layak diupayakan agar seluruh masyarakat dapat menikmati pelayanan kesehatan secara terjangkau dan terlayani secara merata.

Puskesmas 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.

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat. Keberadaan Puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu. Dengan adanya puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau.

Keberadaan puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga yang tidak mampu. Melalui adanya puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan kesehatan yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau. Puskesmas berfungsi sebagai :

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan.
2. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat.
3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Dalam hal ini juga Puskesmas memiliki fungsi sebagai lembaga yang yang berguna membantu masyarakat yang ada di sekitar wilayah kerjanya dalam proses membangun kehidupan yang lebih sehat lagi. Puskesmas berguna sebagai pusat dan sumber masyarakat untuk mempelajari yang dan mengamalkan kehidupan yang lebih baik dan lebih sehat lagi. Dan secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan).

Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dicanangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri. Puskesmas di Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi NTB selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan) dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan. Namun, dalam aktivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas di Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi NTB masih terdapat kemungkinan ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat.

Kenyataan lain yang ada menunjukkan bahwa waktu dalam memberikan pelayanan tidak atau belum sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan dan hal inilah sebenarnya yang menjadikan pelayanan menjadi terhambat atau terganggu. Misalnya, pada bagian pengobatan umum seringkali dikeluhkan oleh masyarakat pengguna jasa, karena pada bagian pengobatan

umum hanya terdapat 2 dokter saja dan terkadang hanya 1 dokter yang bertugas, sedangkan masyarakat yang menderita sakit semakin meningkat jumlahnya. Ketidakpuasan pelayanan dapat berasal dari, kelalaian petugas dalam menangani pasien, lambatnya petugas dalam menangani keluhan pasien, kurangnya fasilitas seperti air, obat-obatan hal ini dikarenakan daya tampung dari puskesmas ini sangat minim. Tidak bisa dipungkiri daya tampung berdampak pada antrian pasien yang akan mendapatkan pelayanan pada puskesmas sehingga kemungkinan untuk terjadinya nepotisme dalam pelayanan kesehatan sangat mungkin untuk terjadi.

Permasalahan yang kemudian terjadi adalah membludaknya pasien yang akan datang berobat. Sehingga hal ini berdampak pada daya tanggap yang kurang maksimal dari pemberi layanan kepada pasien yang datang. Hal tersebut kemungkinan menjadi pengalaman yang mengecewakan bagi para pasien yang berobat di Puskesmas Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi Nusa Tenggara Barat. 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 dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan Latar Belakang Yang Telah Diuraikan Tersebut, Maka Peneliti Melakukan Penelitian Dengan Judul “**Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kecamatan Kabupaten Dompu Provinsi Nusa Tenggara Barat**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana Gambaran Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi NTB?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi NTB ?
3. Faktor apa saja yang menyebabkan kurang maksimal Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi NTB?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini dilakukan guna mencapai tujuan berikut:

1. Untuk mengetahui Gambaran Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi NTB
2. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi NTB
3. Untuk mengetahui Faktor apa yang menyebabkan kurang maksimal Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi NTB

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini memiliki beberapa manfaat, baik manfaat secara praktis maupun manfaat secara teoritis

1 Manfaat Praktis

- a. Bagi mahasiswa, yakni untuk mengembangkan pengetahuan dan ilmu serta memberikan data dan informasi yang berguna bagi mahasiswa yang lain.
- b. Bagi masyarakat, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat untuk memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas, sehingga masyarakat dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dan memperoleh kepuasan
- c. Bagi pemerintah, sebagai bahan masukan agar segera memperbaiki sistem pelayanan kesehatan yang ada di Kecamatan Hu'u agar bisa diterima oleh masyarakat.

2. Manfaat Teoritis

Selain manfaat praktis yang telah dikemukakan di atas, penelitian ini juga memiliki manfaat teoritis yaitu untuk memberikan landasan bagi para peneliti lain dalam melakukan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi Nusa Tenggara Barat

BAB 5

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Gambaran pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Hu'u, Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Hu'u, dan Faktor Apa Yang Menyebabkan Kurang Maksimalnya Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi Nusa Tenggara Barat, peneliti memberi kesimpulan sebagai berikut.

1. Adapun Gambaran pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi Nusa Tenggara Barat
 - b. Jam Pelayanan Rawat Jalan, Senin-Kamis 07:30-14:00 Wita, Jum'at 07:30-10:30 Wita, Sabtu 07:30 – 11:30 Wita
 - c. Jenis Pelayanan, Pelayanan Medis Rawat Jalan, Pelayanan Pemeriksaan Umum, Pelayanan Gigi dan Mulut, Pelayanan KIA/KB, Pelayanan Konseling Gizi, Pelayanan Mata, Pelayanan UGD, Pelayanan Rawat Inap, dan Pelayanan Lansia
 - d. Pelayanan Penunjang Medis, Pelayanan Unit Pendaftaran dan Kasir, Pelayanan Unit Laboratorium, dan Pelayanan Unit Obat/Farmasi

Dapat disimpulkan bahwa yakni melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya Puskesmas mengintegrasikan program yang dilaksanakannya dengan pendekatan keluarga, dan pendekatan keluarga merupakan salah satu cara puskesmas untuk mengintegrasikan program agar meningkatkan jangkauan sasaran dan mendekati akses pelayanan kesehatan di wilayah kerjanya dengan mendatangi keluarga.

1. Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi Nusa Tenggara Barat
 - a. Tangibles atau bukti fisik dalam proses pelayanan dapat disimpulkan bahwa pihak puskesmas sudah melakukan pengadaan penunjang sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan
 - b. Reliability atau keandalan dalam proses pelayanan dapat disimpulkan bahwa keandalan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas sudah cukup baik mengenai persyaratan dan biaya administratif yang diperlukan, dari segi kejelasan, mulai dari syarat-syarat pengurusan, prosedur pelayanan dan lain sebagainya memang sudah cukup jelas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Hu'u, akan tetapi ada juga permasalahan dalam hal keandalan dalam antrian yang terkadang tidak sesuai nomor.
 - c. Responsiveness atau ketanggapan dalam proses pelayanan dapat disimpulkan bahwa dari segi ketanggapan pelayanan di Puskesmas Kecamatan Hu'u sudah cukup memenuhi, hal ini dapat dilihat dari kepastian jadwal pelayanan, mereka selalu membuka pelayanan berdasarkan jadwal yang ditentukan secara tepat waktu agar masyarakat tidak terlalu lama menunggu, akan tetapi ada juga salah satu kelalaian yang dilakukan oleh petugas dalam memberikan nomor antrian dikarenakan banyaknya pasien yang datang.
 - d. Assurance atau jaminan dan kepastian dalam proses pelayanan dapat disimpulkan bahwa jaminan akan pelayanan yang terbaik selalu diutamakan agar dapat mengatasi setiap keluhan persoalan dari masyarakat, pegawai pelayanan menerapkan kedisiplinan yang tinggi dengan memperhatikan protokol kesehatan dan tetap ramah pada masyarakat, akan tetapi ada juga permasalahan yang terjadi ketika pelayanan bertepatan dengan waktu istirahat dan masih ada pasien yang berkunjung.

e. Empati dalam proses pelayanan dapat disimpulkan bahwa di Puskesmas Kecamatan Hu'u sudah mendahulukan kepentingan masyarakat yang mana petugas mengedepankan kepuasan masyarakat agar mencapai pelayanan publik yang baik, juga menghargai setiap pengunjung di Puskesmas, akan tetapi muncul permasalahan dari beberapa oknum petugas yang terkadang terburu-buru dan lambat dalam pelayanan.

2. Faktor Apa Yang Menyebabkan Kurang Maksimalnya Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi Nusa Tenggara Barat

- a. Pelayanan Tidak Sesuai Dengan Standar Waktu, dapat disimpulkan bahwa faktor penyebabnya pelayanan yang tidak sesuai dengan standar waktu bahwa kelalaian yang dilakukan oleh petugas bisa menyebabkan pelayanan tidak sesuai standar waktu.
- b. Ketidakpuasan Pelayanan Akibat Kelalaian Petugas dapat disimpulkan bahwa oknum yang bertugas terkadang melakukan hal yang tidak profesional sehingga mengakibatkan ketidakpuasan pelayanan yang dirasakan oleh pasien.
- c. Lambatnya Petugas Dalam Menangani Keluhan Pasien dapat disimpulkan bahwa oknum yang bertugas terkadang melakukan hal yang tidak profesional sehingga mengakibatkan lambatnya petugas dalam menangani keluhan pasien.

B. Saran

a. Puskesmas Kecamatan Hu'u

Dapat tetap mempertahankan pelayanan yang bermutu untuk kedepannya dan memberi pemahaman yang jelas kepada masyarakat agar dapat saling memudahkan untuk memberikan solusi masalah.

b. Faktor penyebab kurang maksimal Pelayanan

Adapun saran peneliti pada faktor penyebab kurang maksimal Pelayanan seperti Pelayanan tidak sesuai dengan standar waktu, Ketidakpuasan pelayanan akibat kelalaian petugas, Lambatnya petugas dalam menangani keluhan pasien ini agar segera di evaluasi dan ditindak lanjuti, dan kedepannya faktor penyebab tersebut bisa tidak ada lagi, sehingga Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi Nusa Tenggara Barat lebih meningkat.



DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Zauhar, Soesilo. (2015). *Pelayanan kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta:
PT. Rineke Cinta.
- Azwar (2019), *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Akseptabilitasnya*.
Jakarta: Erlangga.
- Henry, Nicholas. (1995). *Administrasi Negara dan Masalah-masalah Publik*.
Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Moenir. (2018) *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi
Aksara.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dwiyanto, Agus. (2019). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan
Publik*. Yogyakarta:UGM Press.
- Hayat. (2017). *Manajemen pelayanan publik*. PT
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:
Alfabeta, CV.
- J.Moleong, Lexy.2014. *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Pt Remaja
Rosdakarya, Bandung.
- Dr. Sandhu Suyoto. (2015) *Dasar Metodologi Penelitian*; Yogyakarta: Literasi
Media Publishing.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:
Alfabeta.

Jurnal dan Skripsi

Syafaruddin, Alam tauhid syukur (2014) *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar* jurnal administrasi negara, volume 20 nomor 2, agustus 2014/ 52-61. <http://Repository.unsri.ac.id>

Hj. Wan Suryani (2013) *Pengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Inap Pada Rumah Sakit Umum Pirngadi Medan*. Jurnal Implementasi Ekonomi dan Bisnis FE-UNIVA MEDAN (818-838)

Febbi Febryanti, (2019) *Kualitas Pelayanan Sukajadi Di Kabupaten Banyuasin*. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. Diakses <https://repository.unsri.ac.id>

Hamdan, Musliha, Samsir Rahim (2017) “*Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pembantu (Pustu) Desa Lebang Kecamatan Cendana Kabupaten Enrekang*”. Jurnal administrasi publik, april 2017. volume 3 nomor 1. <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>.

Budiarto, (2019) *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang*, jurnal ilmu administrasi, 30 Agustus 2019. Di akses www.scribd.com.

Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, Agung Swandaru (2016), “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa”. *Jurnal bisnis dan manajemen* vol. 3. no,1, januari 2016 Diakses.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas.



Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

