

# ACTORS THAT INFLUENCE ON IMPROVING THE QUALITY OF SERVICES AT MANGKOSO PUSKESMAS, SOPPENG RIAJA DISTRICT BARRU DISTRICT

**Marsuki; Nahdatul Mukarrama**

*marsuki@algazali.ac.id*

*STIA Al Gazali Barru*

## ABSTRACT

*This study aims to determine: Factors Influencing the Improvement of Service Quality at the Mangkoso Public Health Center, Soppeng Riaja District, Barru Regency, namely using oral services, written services, and actions. While the factors that influence the improvement of service quality at the Mangkoso Public Health Center, Soppeng Riaja District, Barru Regency, namely the Individual factor refers to human resources in the organization, and the System factor is used to refer to the service mechanisms and procedures used. This study uses qualitative types, qualitative data types, and data sources consist of primary and secondary data. Data collection techniques consist of observation, interviews, and documentation. And data analysis techniques include the stages of data reduction, data presentation, and verification.*

*Keywords: Service Quality Improvement, mangkoso*

# FAKTOR FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS MANGKOSO KECAMATAN SOPPENG RIAJA KABUPATEN BARRU

## ABSTRAK

*Penelitian bertujuan untuk mengetahui: Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Mangkoso Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru yaitu menggunakan layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan dan layanan dengan perbuatan. Sedangkan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Mangkoso Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru yaitu faktor Individual menunjuk pada sumber daya manusia dalam organisasi dan faktor Sistem yang digunakan untuk menunjuk pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan.*

*Penelitian ini menggunakan tipe kualitatif, jenis data kualitatif dan sumber data terdiri dari data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Serta teknik analisis data meliputi tahap reduksi data, penyajian data, dan verifikasi.*

*Kata Kunci: Peningkatan Kualitas Pelayanan, mangkoso*

## A. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi sekarang ini perkembangan sektor jasa semakin bertambah penting dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin krisis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Masyarakat sebagai konsumen tidak lagi sekedar membeli suatu produk jasa tetapi juga lebih menginginkan suatu pelayanan yang terjamin dan berkualitas dari pra pembelian sampai

tahap purna pembelian. Pelayanan yang baik dan prima akan berdampak pada terciptanya kepuasan masyarakat terhadap jasa yang diperoleh oleh masyarakat itu sendiri dan juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja suatu instansi tersebut. Penyelenggaraan negara mempunyai perannya yang sangat menentukan terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas umum pemerintahan, pembangunan dan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat dalam mewujudkan tujuan dan sasaran pembangunan nasional

yang berkesinambungan. Aparatur negara diharapkan dapat menjalankan fungsi pelayanan secara profesional, berdaya guna, produktif, transparan, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme untuk melaksanakan dan mewujudkan kepemimpinan yang baik (Soputan, 2017:1-2).

Pemerintah diharapkan dapat memberikan perubahan yang positif ke arah peningkatan terhadap pelayanan kepada masyarakat terutama yang berkaitan dengan tugas-tugas pelayanan masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin maju, perkembangan sektor jasa semakin penting guna menuju peningkatan kesejahteraan masyarakat khususnya dalam kesejahteraan dan kesehatan masyarakat. Perkembangan sektor jasa tersebut didorong oleh kemajuan pesat dalam bidang teknologi. Tuntutan masyarakat terhadap peningkatan hal pelayanan kesehatan. Hal tersebut didukung oleh adanya perkembangan teknologi yang semakin modern di segala bidang kehidupan. Peningkatan kualitas layanan kesehatan pun dirasa semakin penting. Pelayanan publik pada umumnya tercermin dari kinerja pemerintah dan apabila sekarang ini masih terjadi biaya tinggi dan segala bentuk intervensi di sektor pemerintah, hal ini setidaknya tidaknya bersumber dari kinerja pemerintah yang masih belum

baik dan belum memuaskan masyarakat (Soputan, 2017:1-2).

Dalam pelayanan kesehatan puskesmas diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang memadai kepada masyarakat sebagai pelayanan kesehatan yang pertama yang lebih banyak dikunjungi oleh masyarakat. Pasien dapat melihat layanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dilakukan dengan cara sopan santun, tanggap dan mampu memulihkan keluhannya serta mencegah berkembangnya penyakit (Pali dalam Amelia, 2018: 4-5).

Oleh karena itu, penulis menemukan masalah yang perlu ditinjau, diperbaiki, dan lain-lain di Puskesmas Mangkoso karena masih banyak pasien yang merasakan kekurangan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas. Puskesmas Mangkoso sebagai organisasi pelayanan publik tidak terlepas dari sorotan dan penilaian masyarakat pengguna. Pelayanan yang diberikan kepada pasien kadang masih mengandung keluhan dari masyarakat, baik yang berupa pelayanan medis maupun fasilitas sarana dan prasarana. Puskesmas Mangkoso sebagai salah satu pemberi layanan kesehatan terus berupaya untuk mengoptimalkan sumber-sumber

yang dimiliki berupa kemampuan aparat dan fasilitas pelayanan yang ada hingga dapat mencapai pelayanan kesehatan yang baik, bermutu, serta mengutamakan kepuasan bagi setiap pengunjung, meskipun dari segi fisik dan non fisik sudah memadai, namun sarana administrasi untuk sistem pencatatan data belum bisa secara komputerisasi seluruhnya, sehingga pengolahan data, analisis data dan informasi masih kurang cepat dan tepat.

Sehingga penulis menganggap perlunya melaksanakan penelitian untuk menemukan solusinya. Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Faktor Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Mangkoso Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru”.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian menggunakan tipe penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau enterpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan dilakukan

secara trigulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkontruksi fenomena, dan menemukan hipotesis (Sugiyono, 2017: 9-10).

## **C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan bahkan secara ekstern dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela dalam Sawir 2020:83). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir dalam Sawir, 2020:83). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak.

Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada

pelanggan (Sawir,2020:83). Sedangkan definisi yang lebih rinci mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Ratminto dalam Sawir, 2020:84). Seperti yang dikemukakan kepala puskesmas selaku responden mengenai pelayanan yang dilakukan.

“Di puskesmas ini kita menggunakan tiga jenis pelayanan untuk memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat yaitu layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan dan layanan dengan perbuatan” *(Hasil wawancara dengan ibu ST. Nuratiah, S.Kep.,Ns selaku kepala puskesmas, 5 Desember 2020).*

Ada tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapa pun (Ahmad Batinggi dalam Sawir, 2020:84-85), yaitu:

#### **a. Layanan dengan Lisan**

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang Layanan informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau

keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:

1. Memahami masalah-masalah yang termasuk kedalam bidang tugasnya.
2. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan, dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
3. Bertingkah laku sopan dan ramah (Sawir, 2020:84).

#### **b. Layanan dengan Tulisan**

Layanan berupa tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Sistem layanan pada abad informasi ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dengan bentuk tulisan. Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu, berupa petunjuk informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Adapun kegunaannya

yaitu:

1. Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan.
2. Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas.
3. Memperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak, baik petugas maupun pihak yang memerlukan pelayanan.
4. Menuntun orang ke arah yang tepat (Sawir, 2020:84-85).

### c. Layanan dengan Perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki faktor keahlian dan keterampilan. Dalam kenyataan sehari-hari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil

pekerjaan melayani (Lijan Poltak dalam Sawir, 2020:85). Adapun pendapat dari pasien sebagai salah satu responden mengenai pelayanan.

“Menurut saya mengenai pelayanan di puskesmas mangkoso sudah cukup baik mereka sudah menjalankan sesuai dengan aturan yang ada” (*Hasil wawancara dengan Ibu Asiah selaku pasien, 5 Desember 2020*).

Adapun layanan dengan perbuatan yaitu dibagi menjadi dua yaitu:

#### 1) Pelayanan Rawat Jalan

Rawat jalan merupakan salah satu unit kerja di puskesmas yang melayani pasien yang berobat jalan dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan, termasuk seluruh prosedur diagnostik dan terapeutik. Pada waktu yang akan datang, rawat jalan merupakan bagian terbesar dari pelayanan kesehatan di puskesmas. Salah satu responden penanggung jawab ruangan mengatakan bahwa:

“Adapun jumlah pasien rawat jalan di puskesmas ini yaitu sebanyak 27 pasien dan pasien rawat inap sebanyak 5 pasien, pasien ini sudah tidak terlalu banyak selama masa pandemi, karena selama masa pandemi banyak pasien yang takut ke puskesmas untuk berobat karena mereka takut terjangkit virus corona yang berbahaya” (*Hasil wawancara dengan Ibu Hj. Atika Hasan S.Kep, Ns*



*selaku penanggung jawab ruangan, 5 Desember 2020).*

## 2) Pelayanan Rawat Inap

Puskesmas rawat inap adalah puskesmas yang diberi tambahan ruangan dan fasilitas untuk menolong pasien gawat darurat, baik berupa tindakan operatif terbatas maupun asupan keperawatan sementara dengan kapasitas kurang lebih 10 tempat tidur. Rawat inap itu sendiri berfungsi sebagai rujukan antara yang melayani pasien sebelum dirujuk ke institusi rujukan yang lebih mampu, atau dipulangkan kembali ke rumah. Kemudian mendapat asuhan perawat tindak lanjut oleh petugas perawat kesehatan masyarakat dari puskesmas yang bersangkutan di rumah pasien. Adapun pendapat salah satu responden mengatakan bahwa:

“Adapun pelayanan dengan rawat jalan dan rawat inap menurut saya sudah cukup baik dilaksanakan oleh para petugas puskesmas” (*Hasil wawancara dengan Ibu Asiah selaku pasien, 5 Desember 2020*).

Adapun hal lain yang berpengaruh tentang kualitas pelayanan di Puskesmas Mangkoso Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru yaitu:

### a. Meningkatkan Fasilitas Penunjang Yang Ada di Puskesmas

Untuk perluasan layanan jangkauan pelayanan kesehatan, puskesmas perlu

ditunjang dengan unit pelayanan kesehatan yang lebih sederhana yang disebut puskesmas pembantu dan puskesmas keliling. Puskesmas pembantu yang sering dikenal sebagai pustu atau pusban adalah unit pelayanan kesehatan yang sederhana dan berfungsi menunjang dan membantu melaksanakan kegiatan-kegiatan yang dilakukan puskesmas dalam ruang lingkup wilayah yang lebih kecil. Sedangkan puskesmas keliling merupakan unit pelayanan kesehatan keliling yang dilengkapi kendaraan bermotor roda empat atau perahu motor, peralatan kesehatan, peralatan komunikasi, serta sejumlah tenaga yang berasal dari puskesmas. Puskesmas keliling berfungsi menunjang dan membantu kegiatan puskesmas dalam wilayah yang belum terjangkau oleh pelayanan kesehatan mubarak. Salah satu responden mengatakan:

“Sebenarnya fasilitas penunjang yang ada sudah lumayan tetapi masih butuh penambahan dan pembinaan supaya masyarakat mampu merasakan semua fasilitas yang ada (*Hasil wawancara dengan Ibu Irmawati, Amd.Kep selaku perawat di puskesmas mangkoso, 5 Desember 2020*).

### b. Kenyataan Kualitas Pelayanan di lapangan

Untuk terpenuhinya kemampuan

pegawai agar berhasil dalam memberikan pelayanan dipengaruhi oleh banyak hal diantaranya prosedur yang mengatur tentang tindakan pegawai dan melayani pasien. Keberadaan prosedur atau aturan itu akan sangat penting bagi keberlangsungan pelayan itu sendiri, karena prosedur akan menjadi standar internal bagi puskesmas untuk tetap menjadi acuan bagi para pegawainya dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan.

Puskesmas Mangkoso mempunyai prosedur yang telah dibuat oleh puskesmas dan ditetapkan dari departemen kesehatan untuk melayani pasien umum. Prosedur itu selanjutnya disebut protap atau prosedur penetapan yang akan menjadi acuan para pegawai Puskesmas Mangkoso dalam bertugas melayani pasien. Seperti yang dikemukakan salah satu responden pegawai puskesmas mengatakan:

“Dalam menjalankan setiap aktivitasnya kita selalu berdasarkan pada Protap, karena itu sebagai prosedur yang harus dipatuhi oleh pegawai. Protap itu sendiri tidak ditetapkan dari atasan namun disusun sendiri oleh kita kemudian kita mengusulkan keatasan untuk mendapatkan pengesahan dari atasan, tetapi protap yang kita usulkan merupakan penyempurnaan dari protap yang dikeluarkan oleh

Departemen Kesehatan agar bisa di imlementasikan untuk pasien di Puskesmas Mangkoso” (*Hasil wawancara dengan Ibu Masriani, S.Kep.,Ns selaku pegawai puskesmas, 5 Desember 2020*).

Keberadaan Protap yang menjadi acuan para pegawai dalam memberikan pelayanan belum banyak diketahui oleh masyarakat. Para pasien mungkin juga untuk tidak terlalu memperhatikan fungsi prosedur pelayanan, yang penting bagi mereka lebih pada wujud pelayanan dan kemampuan para pegawai itu sendiri. Meskipun pada dasarnya Protap sangat penting untuk mereka ketahui karena mereka akan tahu dengan sendirinya prosedur yang harus dijalani oleh pasien untuk memperoleh pelayanan. Kompetensi teknis juga sangat terkait dengan dokter-dokter yang bertugas di puskesmas yaitu menilai apakah para dokter sudah mampu bertindak sesuai dengan prosedur pelayanan ataukah tidak dokter yang bertugas di rawat jalan puskesmas mangkoso hanya ada satu kategori yakni, dokter umum.

Kemampuan dokter juga menjadi perhatian utama atas pelayanan yang diberikan puskesmas ini. Hal ini seperti dikemukakan oleh penanggung jawab ruangan yaitu:

“Dipuskesmas ini setiap harinya dijaga oleh dokter umum karena



dokter umum sangat berperan penting dalam menangani beberapa pasien” (*Hasil wawancara dengan Ibu Hj. Atika Hasan, S.Kep.,Ns selaku penanggung jawab ruangan, 5 Desember 2020*)

#### c. Kepuasan Yang Dirasakan Oleh Pasien

Berdasarkan apa yang telah dialami oleh banyak pasien menyebutkan bahwa kemampuan para dokter dalam menangani pasien maupun pegawai lainnya berdasarkan apa yang terjadi di puskesmas, dirasakan belum terlalu memuaskan. Salah satu responden pasien mengatakan:

“Penanganan pasien disini belum terlalu memuaskan karena pelayanannya biasa masih lambat dan peralatannya masih kurang lengkap” (*Hasil wawancara dengan Bapak Saharuddin selaku pasien, 5 Desember 2020*).

Selain itu juga diungkapkan oleh pasien lain selaku salah satu responden mengatakan:

“Menurut saya peralatannya harus tetap dikembangkan karena biasanya jika saya pergi pemeriksaan di Puskesmas Mangkoso saya biasa dikasih surat rujukan ke rumah sakit dengan alasan peralatan yang kurang lengkap” (*Hasil wawancara dengan Ibu Rukiah selaku salah satu pasien, 5 Desember 2020*).

Jadi berdasarkan berbagai penuturan diatas menunjukkan dan mengarah bahwa kemampuan serta keterampilan para pegawai yang terdiri dari para perawat, dokter dan petugas lainnya masih perlu kelincahan dalam menangani pasien.

#### d. Efektivitas Faktor Gaya Pemberian Pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja pasien merasa tidak sesuai dengan gaya pelayanan yang diberikan oleh pegawai puskesmas meskipun diberikan dalam waktu yang singkat. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja. Salah satu responden pasien mengatakan:

“Yang namanya orang sakit itu kan pengennya cepat ditangani kalau berobat, jadi ya sebisa mungkin pelayanan itu efektif dan cepat, ketepatan jadwal pelayanan itu mesti dilakukan, jangan sering jamnya molor atau petugas yang datang itu terlambat, kan kasihan pasien yang menunggu” (*Hasil wawancara*

*dengan Bapak Muh. Aras selaku pasien, 5 Desember 2020).*

Faktor waktu yang mudah dinilai oleh pasien adalah dalam melayani dalam pemeriksaan pasien atau dalam menunggu antrian, meskipun semua itu tergantung dari seberapa banyak pasien yang ada. Hal ini seperti disampaikan oleh salah satu pasien berikut ini:

“Menurut saya pelayanan yang cepat itu penting, kan pasien yang sakit itu kadang ada yang segera memerlukan penanganan, apalagi kalau pasien itu peserta jamkesmas, biasanya harus mengurus ini itu dulu kan jadi biasanya pasien seperti itu pelayanannya lambat” (*Hasil wawancara dengan Ibu Kasmawati selaku pasien, 5 Desember 2020*).

#### **e. Keamanan yang diberikan puskesmas**

Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada pasien, telah mempersiapkan para petugasnya dengan membekali pengetahuan dan kemampuan teknis yang memadai. Karena dengan keamanan itu sendiri akan meringankan beban pasien, setidaknya mengurangi tingkat kecemasan mereka akan penyakit yang menyerang mereka. Pengetahuan dan kemampuan teknis disini berkaitan dengan kualitas dokter dan obat yang ada yaitu menyangkut pengelolaannya, misalnya apakah sesuai dengan

prosedur yang telah ditetapkan, apakah obat tersebut aman ketika diberikan, apakah obat yang diberikan sesuai dengan aturan atau apakah efek samping setelah obat tersebut diminum. Salah satu responden pasien mengatakan:

“menurut saya obat-obat yang diberikan oleh pegawai puskesmas itu sudah aman, karena selama ini saya belum pernah mendengar ada keluhan serius yang diberikan pasien lain setelah meminum obat” (*Hasil wawancara dengan Ibu Astuti selaku Pasien, 5 Desember 2020*).

Puskesmas sebagai sarana publik yang memberikan jasa kesehatan pastinya telah memformat sedemikian rupa pola pengobatan yang aman bagi pasien. Sebagaimana sederhananya seorang ketika berobat akan bermaksud untuk memperoleh obat yang aman bagi dirinya yang akhirnya bisa menjadikan sarana mereka untuk sembuh. Aman atau sembuh yang dirasakan pasien tidak hanya pada saat pasien meminum obat itu tetapi setelah beberapa waktu merasakan efek obat yang diberikan. Mengenai penyediaan obat yang telah dipersiapkan oleh puskesmas dapat dilihat pada wawancara seorang responden yang sering membawahkan anaknya berobat sebagai berikut:

“Alhamdulillah obat yang diberikan dari pihak puskesmas selalu cocok untuk anak saya” (*Hasil wawancara*

*dengan Bapak Hidayat selaku orang tua Pasien, 5 Desember 2020).*

Pada bagian ini penulis akan memaparkan tentang apa yang menjadi fokus penelitian pada bab yang telah diuraikan yaitu tentang Faktor-faktor Yang Berpengaruh Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Mangkoso Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru, disini sangat penting memperhatikan faktor apa saja yang berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan di puskesmas.

Adapun hasil wawancara penulis di Puskesmas Mangkoso Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru yaitu sebagai berikut:

### **1. Kualitas pelayanan di Puskesmas Mangkoso Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru**

Pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Mangkoso sebenarnya sudah baik yaitu menggunakan tiga layanan yaitu layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, dan layanan dengan perbuatan hal ini seperti yang dikemukakan oleh Ahmad Batinggi dalam Sawir, (2020:84-85). Adapun layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang Layanan informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau

keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Layanan dengan tulisan berupa petunjuk informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah dan layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/ penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Sedangkan layanan dengan perbuatan yaitu meliputi pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Adapun hal lain yang berpengaruh tentang kualitas pelayanan di Puskesmas Mangkoso Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru yaitu:

#### **a. Meningkatkan Fasilitas Penunjang Yang Ada di Puskesmas**

Kalau berbicara tentang fasilitas sebenarnya fasilitas yang ada di Puskesmas Mangkoso sudah bagus hanya saja masih perlu ditingkatkan agar semua masyarakat dapat merasakan fasilitas yang ada di puskesmas mangkoso seperti memperbanyak pustu dan untuk puskesmas keliling agar menambah kendaraan dan tenaga kerja yang diperlukan di puskesmas keliling supaya tidak ada lagi kendala dalam melayani masyarakat.

#### **b. Kenyataan Kualitas Pelayanan di Lapangan**

Berbicara tentang kualitas sebenarnya, kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Mangkoso sudah baik hanya saja masih perlu ditingkatkan agar tidak ada pasien yang mengeluh tentang pelayanan. Dan selama ini Puskesmas Mangkoso sudah memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada yang telah ditetapkan oleh Departemen Kesehatan, keberadaan prosedur ini akan sangat penting bagi keberlangsungan pelayanan itu sendiri.

c. Kepuasan Yang Dirasakan Oleh Pasien

Berdasarkan penuturan dari berbagai pasien dapat disimpulkan bahwa kemampuan serta keterampilan para pegawai masih perlu dikembangkan atau diperlincih lagi supaya pasien tidak selalu mengeluh dalam mendapatkan pelayanan saat berobat di Puskesmas Mangkoso.

d. Ektivitas Faktor Gaya Pemberian Pelayanan

Adapun gaya pemberian pelayanan yang digunakan oleh Puskesmas Mangkoso yaitu sering dikomplen oleh pasien karena gaya pelayanan yang lambat, yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara

dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Hal ini digunakan untuk mengukur efektivitas kerja semua pegawai yang ada di Puskesmas Mangkoso.

e. Keamanan yang diberikan puskesmas

Adapun bentuk keamanan yang diberikan Puskesmas Mangkoso yaitu dengan membekali para petugasnya pengetahuan dan kemampuan teknis yang memadai agar dalam pengelolaan obat sesuai dengan prosedur yang ada, apakah obat tersebut aman untuk dikonsumsi dan apakah obat yang diberikan sesuai dengan aturan atau apakah efek samping setelah obat itu diminum. Maksud dari keamanan disini yaitu aman saat mengonsumsi obat yang diberikan pada petugas puskesmas.

**2. Faktor- faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Mangkoso Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru**

Adapun faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan yaitu ada dua yaitu faktor individual menunjuk pada sumber daya manusia dalam puskesmas dan faktor sistem yang digunakan untuk

menunjuk pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan, hal ini seperti yang dikemukakan oleh Thoha dalam Hutahayan, (2019:54-55).

- a. Faktor Individual menunjuk pada sumber daya manusia dalam puskesmas. Semakin tinggi kemampuan sumber daya manusia dalam puskesmas tentu semakin besar kemungkinan puskesmas yang bersangkutan untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas. Dalam hal ini faktor sumber daya manusia sangat berperan penting dalam pemberian pelayanan kepada pasien, sumber daya manusia disini harus dibekali kemampuan supaya dalam memberikan pelayanan tidak ada keluhan yang di berikan oleh pasien.
- b. Faktor Sistem yang digunakan untuk menunjuk pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan sudah sangat bagus karena sudah sesuai dengan prosedur yang diberikan oleh Departemen Kesehatan. Dalam hal ini pada umumnya semakin rumit dan berbelit-belit prosedur mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik (public service), justru semakin sulit mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Sebaliknya, semakin sederhana

dan transparan mekanisme prosedur yang digunakan, maka semakin besar kemungkinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## **D. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **• Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Mangkoso Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru maka pada bab ini yang diambil garis besar adalah:

1. Peningkatan Kualitas pelayanan di Puskesmas Mangkoso Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru dilaksanakan dengan tiga cara pelayanan dan dua jenis perawatan yaitu dengan layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, dan layanan dengan perbuatan, Adapun jenis perawatannya yaitu rawat jalan dan rawat inap. Sangat penting untuk melakukan ketiga jenis pelayanan itu sebab dari cara pelayanan itu kita bisa menyesuaikan apa layanan yang dibutuhkan oleh para pasien supaya pasien merasa nyaman untuk berobat di Puskesmas Mangkoso. Layanan yang



digunakan sudah cukup baik oleh pihak puskesmas, sehingga para pasien tidak merasa bingung untuk berobat di Puskesmas Mangkoso karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dibutuhkan pasien.

2. Faktor- faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Mangkoso Kecamatan Soppeng Riaja Kabupaten Barru adalah faktor individual menunjuk pada sumber daya manusia dalam puskesmas dan faktor sistem yang digunakan untuk menunjuk pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan. Itulah dua faktor peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan di Puskesmas Mangkoso dan kedua faktor itu sudah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ada di Departemen Kesehatan.

#### • **Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang ada diatas, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk mengefektifkan kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Mangkoso antara lain:

1. Kepada pihak puskesmas agar lebih membekali pengetahuan dan

keahlian untuk semua pegawai yang ada di Puskesmas mangkoso agar dalam memberikan pelayanan pasien tetap merasakan keamanan berobat.

2. Kepada pihak puskesmas agar pegawainya lebih lincah dalam melayani pasien supaya pasien tidak antri terlalu lama dan lebih melengkapi sarana dan prasarana supaya pelayanan yang diberikan benar-benar bisa membantu pasien secara fisik dan memperbaiki pelayanan secara administrasi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Sumber Buku:**

- Akbar, Agung. 2019. *Buku Ajar Konsep Konsep Dasar Dalam Keperawatan Komunitas. Cetakan Pertama.* CV Budi Utama, Yogyakarta.
- Hutahayan, Jonh.F. 2019. *Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi Dan Kinerja Pelayanan Publik. Cetakan Pertama.* CV Budi Utama, Yogyakarta.
- Indahingwati, Asmara. 2019. *Kepuasan Konsumen Dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan Sim Corner Di Indonesia.* CV Jakad Publishing. Surabaya.



- Juharni. 2017. *Manajemen Mutu Terpadu*. Cetakan Pertama. CV Sah Media, Makassar.
- Sawir, Muhammad. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Cetakan Pertama. CV Budi Utama, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta, Bandung
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.
- Walujo, Djoko A. 2020. *Pengendalian Kualitas*. Scopindo Media Pustaka. Surabaya.
- Witara, Ketut. 2018. *Cara Singkat Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Implementasinya*. Cetakan Pertama. CV jejak, Sukabumi.

### Sumber Lain:

- Amelia, I. 2018. Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Puskesmas Paccerakang Kota Makassar. *Skripsi*. Universitas Hasanuddin Makassar, Makassar.
- Dwianty, I. 2010. Gambaran Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Puskesmas Liu Kecamatan Sabbangparu Kabupaten Wajo. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Alauddin makassar, Wajo.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 tahun 2014
- Soputan, J.S. 2017. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Bahu Kecamatan Malalayang Kota Madya Manado. *ejournal*. [unsrat.ac.id](http://unsrat.ac.id). Diakses pada tanggal 27 september 2020.