

IMPLEMENTASI PELAYANAN KESEHATAN DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT BALINGGI DI KECAMATAN BALINGGI KABUPATEN PARIGI MOUTONG

Trischa Nurdefita¹, Nurmiati², Fery³

¹²³Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palu
(Email.Korespondensi.nurdefitatriischa@gmail.com)

ABSTRAK

Puskesmas Balinggi yang berada di Kecamatan Balinggi Kabupaten Parigi Moutong merupakan salah satu pusat kesehatan masyarakat di Wilayah Kabupaten Parigi Moutong terdapat beberapa jenis layanan kesehatan yang disediakan bagi masyarakat. Oleh karena itu tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Balinggi Kecamatan Balinggi Kabupaten Parigi Moutong. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data meliputi observasi/pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Lokasi penelitian di Puskesmas Balinggi. Data yang diperlukan adalah data primer dan data sekunder.

Kesimpulan dalam penelitian ini bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Balinggi Kecamatan Balinggi tergolong baik dalam semua aspek, baik dari sisi *Reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan

ABSTRACT

The Balinggi Health Center located in the Balinggi District, Parigi Moutong Regency, is one of the public health centers in the Parigi Moutong Regency area. There are several types of health services provided to the community. Therefore, the purpose of this study was to determine the implementation of health services at the Balinggi Health Center, Balinggi District, Parigi Moutong Regency. This research is a qualitative descriptive study. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The research location is at the Balinggi Health Center. The data required are primary data and secondary data.

The conclusion in this study is that health services at the Balinggi Public Health Center, Balinggi District are classified as good in all aspects, both in terms of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible.

Keywords: Quality of Health Services

PENDAHULUAN

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. Menyikapi hal tersebut maka dibutuhkan ukuran dalam mencapai tujuan dari pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.

Dasril (2022) dalam penelitian menunjukkan proses kerjasama dalam pencapaian tujuan tidak bisa terlepas dalam wujud pelayanan yang berkualitas dan pelayanan yang berorientasi kepuasan. Sedangkan penelitian Viviyanti (2019) menyatakan Kualitas pelayanan yang diberikan akan menimbulkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepadanya. Walaupun seringkali terdapat perbedaan antara harapan masyarakat dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Demikian halnya pada pelayanan kesehatan. 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 sehat. 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. Masyarakat berharap untuk mendapatkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggungjawab, aman, berkualitas serta merata dan nondiskriminatif, sehingga hak-hak pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan tersebut dapat terlindungi.

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka disetiap 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 Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan

lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Puskemas 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 dapat memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas layanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat.

Puskesmas Balinggi yang berada di Kecamatan Balinggi Kabupaten Parigi Moutong merupakan salah satu pusat kesehatan masyarakat di wilayah Kabupaten Parigi Moutong. Di puskesmas tersebut terdapat beberapa jenis layanan kesehatan yang disediakan bagi masyarakat dan merupakan puskesmas terdekat bagi masyarakat sekitar sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat setempat yang jumlahnya cukup banyak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, sebab penelitian ini berusaha mengungkapkan fakta atau realita sosial tertentu sebagaimana adanya dengan mengembangkan konsep dan menghimpun data tetapi tidak melakukan pengkajian hipotesis (Singarimbun, 2008:5).

Teknik analisis data yang peneliti gunakan adalah analisis data deskriptif, karena penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Balinggi. Melalui penelitian deskriptif peneliti hanya bermaksud menggambarkan (mendeskripsikan) atau menerangkan gejala yang sedang terjadi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Reliability

Reliability, adalah kemampuan aparatur kesehatan di Puskesmas Balinggi untuk menyelenggarakan layanan kesehatan yang dijanjikan kepada masyarakat secara akurat dan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan dan diharapkan oleh masyarakat. Terkait dengan kecepatan proses pelayanan, terlihat bahwa petugas puskesmas Balinggi telah berupaya memberikan pelayanan yang cepat.

Kecepatan dalam proses pelayanan dapat dilihat setiap hari dimana petugas memulai pelayanan dengan cepat berdasarkan waktu pelayanan yang telah ditentukan, yaitu pukul 08.00 pagi Wita. Tepat jam 08. Pagi semua petugas telah berada ditempat masing-masing dan melaksanakan tugas pelayanan berdasarkan tugas dan fungsinya masing-masing. Petugas Puskesmas Balinggi tidak pernah terlihat menunda dan memperlambat pelayanan melewati batas waktu yang telah ditetapkan.

Cepat dalam memulai aktivitas pelayanan, proses pelayanan dari pengambilan nomor antrian sampai pengambilan obat juga dilakukan dengan cepat. sehingga tidak terjadi penumpukan pasien diruang antrian, apalagi sampai berdesak-desakan.

Proses pelayanan kesehatan di Puskesmas Balinggi sama dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas lain pada umumnya. Yakni setiap pasien yang datang untuk berobat mengambil nomor antrian yang telah disediakan oleh petugas kemudian duduk menunggu pada kursi antrian. Setiap pasien akan dipanggil satu persatu oleh petugas bagian administrasi berdasarkan nomor antriannya masing-masing. Untuk menghindari agar pasien tidak berdesak-desakan dan menunggu terlalu lama, maka petugas bagian administrasi bekerja

cepat menyelesaikan persyaratan administrasi yang diperlukan sebelum pasien menuju ke ruangan dokter.

Setelah berkas administrasi pengobatan selesai, pasien lalu diarahkan ke ruangan dokter sesuai dengan penyakit atau keluhan kesehatan masing-masing. Di depan ruang dokter, pasien juga perlu antrian. Oleh karena itu, untuk menghindari penumpukan pasien dan antrian panjang, para dokter yang bertugas memberikan pengobatan atau memeriksa kesehatan pasien juga bekerja cepat dalam melayani setiap pasien sehingga tidak ada pasien yang menunggu dan mengantri lama. Setelah selesai diperiksa, dokter memberikan resep obat kepada setiap pasien untuk diserahkan pada bagian apoteker. Disini pasien juga harus antri menunggu giliran penyelesaian peracikan obat. Namun, petugas pada bagian obat-obat juga bekerja cepat dalam meracik obat sehingga pasien dapat mengambil obatnya tanpa menunggu lama. Jadi meskipun pasien harus melalui beberapa pos antrian dalam memperoleh pelayanan, tetapi pasien tidak perlu menunggu lama sebab petugas pada setiap pos antrian bekerja dengan cepat berdasarkan tugas dan fungsinya masing-masing sehingga proses pelayanan berjalan cepat.

Proses pelayanan yang berjalan

cepat tersebut membuat pelayanan menjadi efektif dan efisien, yakni tidak ada waktu yang terbuang sia-sia sebab termanfaatkan dengan baik. Begitupun biaya, waktu, dan tenaga yang dikeluarkan oleh organisasi maupun individu petugas dalam memberikan pelayanan tidak mubazzir sebab memberikan hasil yang sebanding dengan apa yang telah dikeluarkan

Selanjutnya, terkait dengan keadilan dalam pelayanan semua petugas di Puskesmas Balinggi selalu berlaku adil terhadap semua pasien. Yakni memberikan perlakuan yang sama baiknya terhadap semua pasien dan tidak memberikan perlakuan yang berbeda antara pasien yang satu dengan yang lainnya karena faktor-faktor tertentu. Misalnya, karena ada hubungan keluarga antara pasien dan petugas.

Bagi petugas, semua pasien sama dan tidak ada yang diistimewakan dan semua diberikan pelayanan sesuai dengan standar dan ketentuan yang berlaku dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Contoh paling nyata terkait keadilan petugas dalam memberikan pelayanan adalah adanya antrian pasien, yaitu semua pasien harus rela dan iklas menunggu mengantri berdasarkan nomor antrian yang telah diambilnya masing-masing. Jadi siapa yang cepat datang pasti mendapatkan

nomor urut paling pertama dan pasti mendapatkan pelayanan lebih dahulu, dan menyusul pasien berikutnya. Dengan demikian, tidak ada pasien yang lambat datang namun didahulukan untuk dilayani. Semua pasien pasti melewati pos-pos antrian yang telah ditetapkan dan mendapatkan pelayanan yang sama baiknya, baik pelayanan yang sifatnya administrasi maupun perlakuan pada saat pemeriksaan kesehatan oleh Dokter. Semua pasien diberikan waktu dan kesempatan yang sama untuk mepaikan keluhan kesehatannya. Kecuali pasien yang dalam keadaan darurat atau sekarat, maka prosedur membernarkan untuk mendahulukan pelayanan kepadanya.

Prosedur pelayanan di Puskesmas Balinggi cukup mudah dan tidak menyulitkan masyarakat. Tidak ada prosedur yang sulit dipenuhi oleh pasien apalagi sampai menghambat pasien untuk berobat. Pasien cukup datang lalu mengambil nomor antrian dan menunggu giliran dipanggil. Setelah itu diberikan kartu kontrol berobat. Bagi masyarakat peserta jaminan kesehatan memperlihatkan Kartu BPJS, sedangkan bagi anak-anak atau bayi membawa buku lahir dan diperlihatkan kepada petugas atau dokter yang menangani.

Responsivines

Responsiveness, adalah berkaitan dengan tingkat ketanggapan aparatur kesehatan dalam memahami aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang dilayani serta memberikan respon atas aspirasi dan kebutuhan tersebut. Petugas memiliki kepedulian yang baik terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat terkait pelayanan di puskesmas tersebut. ketika ada keluhan dari masyarakat, maka petugas di Puskesmas Balinggi berusaha secepat mungkin untuk segera menyelesaikan setiap permasalahan yang dikeluhkan tersebut sehingga permasalahan yang dikeluhkan masyarakat tidak berlarut-larut dan terjadi terus menerus. Terlihat ada upaya serius petugas di Puskesmas Balinggi untuk selalu menyelesaikan setiap persoalan yang muncul dan dikeluhkan masyarakat dalam kegiatan pelayanan. Misalnya, jika ada masyarakat atau pasien yang mengeluhkan tentang kecepatan dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan, maka petugas berupaya menanggapi keluhan tersebut dengan berusaha memberikan pelayanan yang lebih cepat serta menunjukkan sikap ramah terhadap pasien. kekurangan-kekurangan dalam pelayanan yang ada dimasa lalu kini telah dibenahi sehingga tidak lagi memunculkan keluhan dari masyarakat.

Daya tanggap pihak Puskesmas Balinggi dalam memberikan pelayanan kesehatan adalah disediakannya kotak saran bagi masyarakat atau pasien yang ingin menyampaikan keluhan dan aspirasinya terkait pelayanan kesehatan di Puskesmas Balinggi. Keberadaan kotak saran dimaksudkan untuk memberikan ruang dan kesempatan bagi masyarakat untuk menyampaikan semua uneg-uneg atau keresahannya tanpa dibatasi oleh waktu.

Melalui kotak saran tersebut, masyarakat diberikan kebebasan dan keleluasaan menyampaikan apa saja yang hendak ia sampaikan. Sedangkan bagi pihak Puskesmas Balinggi, kotak saran menjadi media komunikasi dengan masyarakat terkait dengan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas tersebut.

Kotak saran menjadi sarana dalam menampung aspirasi masyarakat sebanyak-banyaknya. Saran dan keluhan yang disampaikan masyarakat melalui kotak saran menjadi bahan evaluasi bagi pihak puskesmas untuk mengetahui apa yang masih kurang serta apa yang menjadi kelemahannya dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan selama ini. Dengan begitu, pihak puskesmas dapat mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat penerima layanan sehingga

pihak puskesmas melakukan perbaikan untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan melakukan perbaikan-perbaikan dalam pelayanan, maka pelayanan menjadi semakin baik sehingga tidak muncul lagi keluhan di kemudian hari, atau paling tidak dapat mengurangi keluhan masyarakat dalam pelayanan sebab sudah tidak ada lagi yang perlu dikeluhkan mengingat pelayanan sudah semakin baik dan memuaskan semua pengguna layanan.

Selain menyampaikan saran dan keluhan melalui kotak saran, masyarakat juga dapat menyampaikannya secara langsung kepada petugas. Sebab semua petugas di Puskesmas Balinggi terbuka dan membuka diri untuk berkomunikasi dengan masyarakat jika masyarakat merasa perlu menyampaikan aspirasi dan saran kepada petugas puskesmas secara lisan. Setiap petugas di Puskesmas Balinggi siap menerima saran dan masukan asalkan disampaikan dengan baik. Semua petugas siap menerima kritik dari masyarakat, jika petugas melakukan kekeliruan dalam memberikan pelayanan serta bersiap diri untuk melakukan perbaikan atas kekeliruan yang dilakukannya. Dalam situasi seperti ini, masyarakat dapat memberikan masukan atau kritik dan petugas siap menerimanya. Petugas tidak akan

membela diri jika terbukti melakukan kekeliruan, sebaliknya bersegra melakukan pembenahan sesuai dengan harapan masyarakat.

Assurance

Assurance, merupakan garansi yang diberikan oleh aparatur kesehatan terhadap produk layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kapastian akan layanan kesehatan yang baik dan bermutu.

Terdapat jaminan berkas atau persyaratan administrasi setiap pasien akan diproses oleh petugas sampai selesai menerima layanan yang diharapkan. Tidak ada berkas administrasi pasien yang disimpan dan tidak diproses oleh petugas, apalagi menghilangkan berkas pasien. Oleh karena itu, tidak ada kekhawatiran berkas administrasi pasien tidak akan diproses. Sebaliknya, pihak puskesmas memberikan garansi dan kepastian bahwa setiap berkas yang ada pasti akan diproses sesuai dengan prosedur dan mekanisme pelayanan yang berlaku. Petugas Puksemas Balinggi selalu bekerja dengan teliti untuk memastikan bahwa tidak ada berkas yang tertinggal karena tidak diproses lebih lanjut. Semua berkas akan diproses sejak dari antrian sampai selesai pengobatan atau sampai

pasien meninggalkan tempat.

Biaya yang dibayarkan pasien juga dijamin sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tidak ada pungutan biaya layanan yang menyimpang dari ketentuan peraturan. Pungutan biaya dilakukan sesuai dengan yang mestinya berdasarkan jenis layanan yang diterima masyarakat.

Sedangkan masyarakat peserta BPJS atau pengguna Kartu Indonesia Sehat tidak dikenakan biaya sama sekali, mereka dibebaskan dari biaya dalam bentuk apapun karena biayanya sudah ditanggung BPJS Kesehatan. Oleh karena itu, terdapat jaminan tentang kepastian biaya pelayanan, yakni sesuai dengan peraturan yang berlaku sehingga kegiatan pelayanan tidak merugikan masyarakat.

Pihak Puskesmas Balinggi juga memberikan garansi terkait dengan keluhan pasien yang sedang berobat, yakni semua keluhan atas sakit yang dideritanya akan ditangani dengan baik sampai tuntas sehingga bisa sembuh. Petugas medis dipastikan memeriksa pasien berdasarkan keluhan dan jenis penyakit yang dideritanya dengan teliti dan akurat. Pasien bebas berkomunikasi dan berkonsultasi dengan dokter selama proses pemeriksaan atau perawatan kesehatan sehingga hasil pemeriksaan dan pengobatan yang dilakukan oleh

dokter dijamin akurat dan tepat. Dengan demikian, pengobatan yang diberikan oleh tim medis dapat memberikan dampak positif terhadap proses kesembuhan pasien. Pengobatan yang dilakukan tidak sia-sia, dan yang paling penting tidak terjadi malpraktek atau kesalahan dalam pengobatan.

Emphaty

Emphaty adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh aparatur kesehatan di Puskesmas Balinggi kepada masyarakat yang dilayani, sehingga tercipta suasana yang harmonis dan saling pengertian antara pihak yang melayani dengan yang dilayani. Setelah melakukan pengamatan dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Balinggi, bahwa *emphaty* petugas pelayanan masih perlu ditingkatkan.

Emphaty yang dimaksud adalah terkait dengan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, seperti memberikan sambutan dengan penuh senyuman atau menyapa dengan penuh hormat sehingga tercipta suasana keakraban antara pelayanan dan yang dilayani, seperti pelayanan yang dilakukan di bank dimana karyawan atau petugas bank senantiasa menyambut nasabah dengan penuh senyuman, penuh hormat, serta menyapa dengan begitu

ramah. Situasi pelayanan seperti itu belum terlihat dilakukan oleh semua petugas yang ada, meskipun sudah ada satu atau dua orang petugas yang melakukannya. Oleh karena itu, pelayanan yang penuh dengan keramahan dan keakraban antara petugas dan masyarakat ini masih perlu terus ditingkatkan dan dibiasakan di lingkungan Puskesmas Balinggi.

Perlunya menanamkan kebiasaan menyapa pengunjung dengan penuh senyuman, penuh hormat, serta menyapa dengan ramah bagi semua petugas di puskesmas Balinggi, baik petugas medis maupun non medis. Sehingga tercipta suasana pelayanan yang penuh keakraban dan kekeluargaan dimana situasi seperti itu akan memberikan kebahagiaan dan kepuasan tersendiri bagi pengguna layanan. Sebab, setiap sambutan yang ramah dari petugas tentu membuat masyarakat merasa bahagia diperlakukan dengan baik seperti keluarga oleh petugas puskesmas.

Masyarakat akan memperoleh kesan disambut dan diterima dengan baik oleh petugas puskesmas sebagaimana layaknya orang yang datang bertamu. Situasi berbeda pasti akan muncul apabila pengguna layanan tidak mendapat sambutan yang bersahabat dari petugas. Masyarakat akan merasa segan dan sungkan untuk bertanya,

merasa tidak nyaman serta merasa tidak dihargai, bahkan mungkin pula merasa disepelkan. Sambutan yang diberikan oleh petugas kepada pengguna layanan merupakan kesan pertama yang akan diingat oleh pengguna layanan sehingga kesan yang ditangkap sangat tergantung dari cara petugas memberikan sambutan dan menerima kedatangan mereka di Puskesmas.

Pada umumnya pegawai di Puskesmas Balinggi ramah dalam memberikan pelayanan. Artinya, memperlakukan masyarakat dengan baik, sopan dan santun. Tidak mengeluarkan kata-kata kasar dan membentak ketika berbicara sehingga tidak menyinggung dan menyakiti perasaan masyarakat atau pasien.

Pegawai di Puskesmas Balinggi juga menyambut dengan baik masyarakat yang datang berobat, serta melayani keperluannya. Meskipun tidak semua pegawai tersenyum kepada masyarakat bukan berarti pegawai tersebut tidak ramah, namun lebih kepada pembawaan masing-masing personal petugas puskesmas yang mungkin berbeda. Sebab pada intinya, semua pegawai yang ada memperlakukan masyarakat dengan baik tanpa melakukan tindakan diskriminasi dan tindakan yang dapat menyakiti masyarakat.

Tangibles

Tangibles, adalah hal-hal yang bersifat fisik yang ada di Puskesmas Balinggi yang dapat mendukung penyelenggaraan layanan kesehatan yang diberikan oleh aparatur kesehatan kepada masyarakat.

Fasilitas dan interior di Puskesmas Balinggi sudah cukup memadai. Hal tersebut dapat dilihat ketika berkunjung ke Puskesmas tersebut dimana secara fisik beberapa fasilitas, seperti tabung oksigen, alat *infus*, jarum suntik, apotik dan obat-obatan, tempat tidur pasien, laboratorium, ruang perawatan /pemeriksaan, WC, ruangan imunisasi, kursi, meja, televisi, pendingin serta beberapa fasilitas lain yang diperlukan tersedia cukup di sana.

Ketersediaan fasilitas tersebut tentu dalam rangka untuk mendukung kegiatan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Balinggi. Misalnya, tabung tabung oksigen dibutuhkan apabila ada pasien yang sedang kritis dan perlu diopname, seperti pasien gagal jantung, stroke, sesak nafas, dan penyakit lain yang memerlukan perawatan intensif. Opatik sebagai tempat untuk melayani kebutuhan obat bagi pasien yang memerlukan. Ruang perawatan berguna untuk menampung pasien yang memerlukan perawatan dan harus menginap, ruangan pemeriksaan berguna sebagai tempat melakukan

pemeriksaan kesehatan pasien sekaligus konsultasi kesehatan dengan dokter dan perawat. Laboratorium berguna untuk pengambilan sampel darah, urin, dan sampel lainnya sekaligus pemeriksaan. Ketersediaan fasilitas seperti disebutkan diatas memang sangat penting dalam upaya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu layanan juga terjaga dengan baik. Suasana ruang tunggu Puskesmas Balinggi tampak bersih dan cukup luas dan dilengkapi dengan fasilitas seperti kursi, tempat sampah, pendingin berupa kipas angin, sarana hiburan berupa televisi. Keberadaan fasilitas tersebut akan memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang datang berobat maupun sekedar memeriksakan kesehatan, serta keluarga yang mengantarnya. Dengan adanya fasilitas-fasilitas tersebut mereka tidak perlu berdiri sampai kelelahan, terutama pasien usia lanjut atau pasien dengan penyakit tertentu yang tidak memungkinkan berdiri dalam waktu yang lama. Selanjutnya, keberadaan alat pendingin ruangan membuat pasien tidak kepanasan sampai berkeringat, serta saran televisi menjadi hiburan bagi pengguna layanan sehingga tidak muncul kejenuhan dan rasa bosan selama mengatri.

Penampilan petugas yang

memberikan pelayanan juga rapi dan sopan. Mereka memakai pakaian sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah selama berada di kantor, yaitu pakaian resmi serta pakaian lain yang dibenarkan untuk dikenakan selama berada di Puskesmas. Misalnya, pakaian dinas atau pakaian khusus yang telah ditentukan dan diperbolehkan untuk dipakai pada hari-hari tertentu, memakai sepatu, memakai papan nama, berjilbab bagi yang muslim atau berpakain yang selayaknya (*Id Card*). Penampilan rapih merupakan bagian dari etika yang harus dijaga oleh pegawai Puskesmas dalam berinteraksi dengan masyarakat. Sebab, selain kesan menghargai masyarakat, berpakaian rapi juga merupakan keharusan bagi pegawai atau ASN.

KESIMPULAN

Pelayanan kesehatan di Puskesmas Balinggi Kecamatan Balinggi tergolong baik dalam semua aspek, baik dari sisi *Reliability*, *responsiviness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*. Dari sisi *reliability* petugas puskesmas Balinggi mampu memberikan pelayanan yang cepat dan berkeadilan, jujur, dan prosedur pelayanan yang sederhana. Dari sisi *resonsiviness* pihak Puskesmas mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat dan keluhan-keluhan masyarakat senantiasa direspon dengan

baik. Dalam aspek *assurance*, pihak puskesmas mampu memberikan jaminan pelayanan, seperti waktu penyelesaian layanan, biaya pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, jaminan pelayanan yang diberikan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan, jaminan berkas diproses cepat. dari sisi *emphaty*, petugas Puskesmas Balinggi ramah terhadap masyarakat dan mudah diajak berkomunikasi dan dalam aspek *tangibles*, fasilitas dan interior puskesmas balinggi cukup lengkap dan memadai, ruangan pelayanan cukup bersih, penampilan petugas pelayanan rapih dan bersih.

DAFTAR PUSTAKA

- Asrul, Azwar, 2006. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Batinggi, Achmad dan Badu Ahmad, 2007. *Manajemen Pelayanan Umum*, Universitas Terbuka, Jakarta.
- Dasril Muhamad, 2022, Administrasi Investasi pada Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Palu Sulawesi Tengah, Jurnal Kolaboratif Sains, Vol. 5 No. 4: April 2022, <https://doi.org/10.56338/jks.v5i4.2367>
- Dwiyanto, Agus, 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia (RI) Nomor:63/Kep/M.PAN/7/2003. *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

- Moenir, H.A.S., 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014. *Tentang Puskesmas*.
- Ratminto dan Septi Winarsih, Atik, 2005. *Manajemen Pelayanan*, Mismar, Jakarta.
- Robert, 2006. *Pelayanan Publik*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Singarimbun, Masri & Sofian Effendi. 2008. *Metode Penelitian Survei*, LP3ES. Jakarta:
- Tjiptono, Fandy, 2005. *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Viviyanti, Andi Irwan, Pariyati, 2019, *Kualitas Pelayanan Pegawai Tata Usaha di Sekolah Dasar Negeri Balane Kecamatan Kinovaro Kabupaten Sigi*, Jurnal Kolaboratif Sains, Vol. 2 No. 1: Oktober 2019, <https://doi.org/10.56338/jks.v2i1.673>
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. *Tentang Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009. *Tentang Kesehatan*.