



KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SINGANDARU KOTA SERANG PADA ERA NEW NORMAL

¹Nikki Prafitri

¹Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

nikki@untirta.ac.id

ABSTRACT

The quality of public services is the suitability of service delivery between the expectations of service users and the service standards. The Singandaru Health Center is one of the health centers in Serang City that experienced a decline in the community satisfaction index during the pandemic. Thus, this study aims to determine the service quality of Singandaru Health Center in the new normal era. The method used in this research is a qualitative research method. The results showed that the quality of health services in the new normal has been running effectively. This is due to the commitment of service officers in information transparency, initiative and commitment of leaders and officers in carrying out service announcements, responsiveness of officers who are fast in responding to complaints, good supervision from leaders, understanding and awareness of officers about information and socialization of the service flow so that the public know their obligations as well as service users. However, online services have not run optimally due to the lack of human resources that focus on supporting the implementation of IT in health services.

Keywords; *Quality Service; Health Center; New Normal*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aspek terpenting untuk memenuhi berbagai kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat, maka pelayanan publik dituntut untuk lebih cepat dan adaptif dalam mengakomodir kebutuhan masyarakat. Terdapat perubahan paradigma dari yang sebelumnya mengacu pada *old public administration* yang

sangat hierarkhis dan kaku menjadi *new public service* yang lebih mengutamakan penyelenggaraan pelayanan yang adil ketimbang sekedar mengarahkan (Denhart dan Denhart, 2007).

Pandemi Covid-19 menjadi tantangan bagi pelayanan publik di Indonesia. Pemerintah dan penyelenggara pelayanan publik perlu untuk adaptif dan responsif menyesuaikan metode pelayanan publik pada kondisi pembatasan sosial. Pemerintah juga menerapkan konsep *new normal* atau adaptasi kebiasaan baru selama pandemi Covid-19 belum diturunkan statusnya oleh WHO. Artinya pelayanan publik juga perlu mengadaptasi konsep *new normal* dalam pelaksanaannya dengan tetap memperhatikan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Data yang bersumber dari Survey Litbang Kompas menunjukkan bahwa pada April 2020 sebanyak 23% masyarakat merasa khawatir tidak akan mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pada berbagai fasilitas kesehatan menjadi merupakan tantangan di *era new normal*. Penurunan akan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan juga terjadi di Kota Serang sebagaimana terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Data Perbandingan IKM Antar Puskesmas dan RSUD di Kota Serang Tahun 2019-Semester II Tahun 2020

No.	RSUD/Puskesmas	Tahun	
		2020 (semester I)	2020 (semester II)
1.	RSUD	70.08	70.07
2.	Puskesmas Walantaka	79.05	77.74
3.	Puskesmas Unyur	81.61	80.52
4.	Puskesmas Taktakan	83.17	83.14
5.	Puskesmas Singandaru	85.99	84.92
6.	Puskesmas Serang Kota	86.16	86.06
7.	Puskesmas Sawah Luhur	78.05	78.35
8.	Puskesmas Rau	81.63	81.08
9.	Puskesmas Pancur	80.19	79.55
10.	Puskesmas Kilasah	74.82	74.72
11.	Puskesmas Kasemen	79.09	78.89
12.	Puskesmas Kalodran	76.35	76.77
13.	Puskesmas Curug	77.50	78.34
14.	Puskesmas Ciracas	77.76	77.30
15.	Puskesmas Cipocok	81.82	82.28
16.	Puskesmas Banten Girang	78.90	78.55
17.	Puskesmas Banjar Agung	80.12	80.37
IKM Puskesmas & RSUD		79.43	79.60

Sumber: BAPPEDA Kota Serang, 2020.

Data di atas menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas dan RSUD di Kota Serang mengalami kenaikan dari sebesar 79.43 menjadi 79.60 dengan mutu pelayanan berkualifikasi baik. Namun demikian, data di atas juga menunjukkan bahwa rerata terdapat penurunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik puskesmas dan RSUD di Kota Serang selama masa pandemi Covid-19 tahun 2020. Beberapa puskesmas yang mengalami penurunan indeks adalah RSUD, Puskesmas Walantaka, Puskesmas Unyur, Puskesmas Taktakan, Puskesmas Singandaru, Puskesmas Serang Kota, Puskesmas Rau, Puskesmas Pancur, Puskesmas Kilasah, Puskesmas Kasemen, Puskesmas Ciracas dan Puskesmas Banten Girang.

Puskesmas Rawat Inap Singandaru merupakan salah satu puskesmas rawat inap dengan kategori mutu pelayanan sangat baik yakni dengan indeks sebesar 85.99 pada semester I tahun 2020 dan menurun menjadi sebesar 84.92 pada semester II tahun 2020. Meski masih dalam kategori sangat baik, namun indikasi penurunan besaran indeks pelayanan publik menandakan adanya indikator pada unsur kepuasan masyarakat yang menurun selama masa pandemi Covid-19 di tahun 2020. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Singandaru pada era *new normal*.

B. METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Singandaru. Sasaran dalam penelitian ini adalah stakeholder pengelola Puskesmas Singandaru dan masyarakat pengguna layanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang menerapkan metode pertanyaan terbuka serta data tekstual atau gambar (Creswell, 2014). Teknik pemilihan informan dilakukan secara *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, dokumentasi dan observasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles, et.al (2014).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan merupakan suatu upaya memenuhi berbagai kebutuhan aktivitas orang lain, baik berupa barang atau jasa yang dilakukan secara langsung (Moenir,

2008). Pelayanan menurut Kotler (dalam Sinambela, 2008) merupakan kegiatan yang memberikan keuntungan serta kepuasan yang ditawarkan, namun tidak terikat pada produk secara fisik. Gronroos (dalam Ratminto dan Winarsih, 2007) mengatakan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk upaya memecahkan permasalahan konsumen dan pelanggan melalui berbagai interaksi antara konsumen dan karyawan pada suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata. Pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan untuk masyarakat seperti pengguna layanan fasilitas umum dan dilakukan oleh organisasi publik (Rohman, 2010)

Menurut Tjiptono (2004) kualitas pelayanan diantaranya berhubungan dengan kesesuaian dengan persyaratan dan tuntutan, pemakaian yang sesuai, keberlanjutan perbaikan dan penyempurnaan, bebas dari kerusakan, komitmen pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal, konsisten melakukan segala sesuatu dengan benar sejak awal dan sesuatu yang mampu menciptakan kepuasan atau kebahagiaan pelanggan. Menurut Patton (dalam Sinambela, 2008) Kualitas pelayanan berhubungan dengan cara para petugas layanan memberikan pelayanan prima dengan tujuan mencapai kepuasan pelanggan. Menurut Garvin (dalam Tjiptono, 2004) dimensi kualitas pelayanan terdiri dari tujuh dimensi, yakni fungsi, karakteristik atau ciri tambahan, kesesuaian, keandalan, *serviceability*, estetika dan persepsi

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimana di dalamnya juga diatur mengenai unsur pengukuran kepuasan masyarakat yang terdiri dari 9 unsur berikut:

1. Persyaratan Pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif Pelayanan
5. Produk/Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Kualitas pelayanan bisa dilihat dari berbagai unsur atau dimensi. Zeithaml (1988) mengungkapkan 5 dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Adapun Sinambela (2008) mengemukakan 6 dimensi cerminan dari kualitas pelayanan prima yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban.

1. Transparansi

Transparansi merupakan keterbukaan pelayanan dan kemudahan akses pelayanan bagi semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai (Sinambela, 2008). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada era *new normal*, Puskesmas Singandaru telah memberikan transparansi dalam proses pelayanannya terutama pada aspek prosedur pelayanan dan biaya pelayanan. Hal ini dikarenakan komitmen pimpinan dan petugas pemberi layanan yang berupaya menyediakan sarana dan prasarana pendukung transparansi pelayanan kesehatan. Tersedianya informasi alur pelayanan, biaya yang harus dikeluarkan, hingga kesesuaian waktu buka pelayanan dan lamanya waktu pelayanan.

Tabel 2. IKM Puskesmas Singandaru Berdasarkan Indikator Semester II Tahun 2021

No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1.	Kemudahan Persyaratan	82.73	B	Di atas rerata
2.	Kemudahan Prosedur	84.20	B	Di atas rerata
3.	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	80.00	B	Di atas rerata
4.	Kesesuaian Waktu Istirahat	81.96	B	Di atas rerata
5.	Kesesuaian Waktu Tutup	85.29	B	Di atas rerata
6.	Kewajaran Lama WT Pelayanan	81.36	B	Di atas rerata
7.	Kewajaran Biaya	81.90	B	Di atas rerata

Sumber : BAPPEDA Kota Serang, 2021.

Dokumentasi di atas menunjukkan bahwa rata-rata indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Singandaru pada indikator kemudahan persyaratan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu buka pelayanan, kesesuaian waktu istirahat, kesesuaian waktu tutup, kewajaran lama waktu tunggu pelayanan hingga kewajaran biaya sudah bernilai baik dengan mutu pelayanan B. Indikator di atas sesuai dengan makna transparansi dalam pelayanan publik, namun demikian aspek transparansi belum didukung

dengan ketersediaan website yang bisa menjadi media bagi transparansi informasi pelayanan kesehatan. Meski demikian, petugas pelayanan Puskesmas Singandaru berupaya meningkatkan kapasitas transparansi melalui media sosial lain yang mudah dijangkau oleh masyarakat yaitu instagram.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan pelayanan yang didapatkan bisa dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Sinambela, 2008). Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Singandaru telah dilakukan dengan baik oleh petugas pemberi layanan. Informan pada kategori pengguna layanan kesehatan puskesmas menyatakan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Singandaru telah sesuai dengan harapan, karena petugas responsif dalam menangani pasien. Kapasitas petugas juga dianggap telah sesuai dengan harapan masyarakat yang dibuktikan dengan keramahan dari para petugas.

Tabel 3. IKM Puskesmas Singandaru Berdasarkan Indikator Semester II Tahun 2021

No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1.	Produk Sesuai Harapan	85.65	B	Di Atas Rerata
2.	Angka Komplain	89.80	A	Di atas rerata
3.	Keterampilan Petugas	83.53	B	Di atas rerata
4.	Kemampuan Kominfo	85.62	B	Di atas rerata
5.	Pengalaman Petugas	85.33	B	Di atas rerata
6.	Responsivitas Petugas	83.84	B	Di atas rerata
7.	Kesantunan	81.96	B	Di atas rerata
8.	Keramahan	80.03	B	Di atas rerata
9.	Ketersediaan Maklumat Pelayanan	85.95	B	Di atas rerata
10.	Integritas Maklumat Pelayanan	79.12	B	Di atas rerata

Sumber : BAPPEDA Kota Serang, 2021.

Dokumentasi di atas menunjukkan bahwa pada dimensi kapasitas petugas rerata indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Singandaru bermutu baik. Hal ini juga dapat dilihat dari angka komplain yang rendah karena masyarakat merasa puas dengan pelayanannya. Ini menunjukkan bahwa petugas akuntabel dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini terjadi karena adanya inisiatif dari para petugas pelayanan di berbagai

bidang kerja untuk memberikan pelayanan prima sesuai dengan maklumat pelayanan publik yang menjadi komitmen Puskesmas Singandaru.

3. Kondisional

Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas (Sinambela, 2008). Salah satu unsur pendukung dari pelayanan prima adalah kondisi pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rerata fasilitas umum di Puskesmas Singandaru sudah dipenuhi dengan baik dan telah responsif gender pada beberapa fasilitas.

Tabel 4. IKM Puskesmas Singandaru Berdasarkan Indikator Semester II Tahun 2021

No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1.	K3 Lingkungan	81.07	B	Di atas rerata
2.	Kenyamanan Ruang Pelayanan	82.27	B	Di atas rerata
3.	Kebersihan Toilet Umum	80.00	B	Di atas rerata
4.	Ketersediaan APAR	82.35	B	Di atas rerata
5.	Sarpra Tdk Membahayakan	84.48	B	Di atas rerata
6.	Keamanan	84.41	B	Di atas rerata
7.	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	82.35	B	Di atas rerata
8.	Ketersediaan Rambu Mitigasi Bencana	82.94	B	Di atas rerata
9.	Ketersediaan Pelayanan Online	70.78	C	Di bawah rerata
10.	Penerapan Protokol Kesehatan	73.90	C	Di bawah rerata

Sumber : BAPPEDA Kota Serang, 2021.

Dokumentasi di atas menunjukkan bahwa dari 10 indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Singandaru pada aspek ketersediaan sarana dan prasarana secara umum bernilai mutu pelayanan kategori baik. Namun demikian, ketersediaan pelayanan secara online dan penerapan protokol kesehatan masih belum terpenuhi dengan baik. Berkaitan dengan masalah antrian masih dilakukan tanpa menggunakan sistem online. Hal ini dikarenakan belum adanya sumber daya manusia yang memiliki kapasitas IT untuk mengubah sistem antrian online atau membuat website pelayanan kesehatan Puskesmas Singandaru. Padahal menurut

Zubaidah dan Tua (2021) bahwa sumber daya kesehatan termasuk sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam efektivitas pelayanan kesehatan Puskesmas. Sumber daya disini termasuk sumber daya manusia yang mampu membuat inovasi di bidang kesehatan agar pelayanan kesehatan berjalan dengan baik seperti memberi dukungan teknologi dalam mendukung pengadaan pelayanan secara online.

4. Partisipatif

Partisipatif merupakan pelayanan yang mampu mendorong keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan memberikan perhatian pada aspek aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat (Sinambela, 2008). Bentuk partisipasi masyarakat bisa dilihat dari sarana pengaduan yang disediakan dan respon petugas terhadap pengaduan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas pemberi layanan menyediakan sarana pengaduan baik dalam bentuk kotak pengaduan dan media sosial Instagram.

Tabel 5. IKM Puskesmas Singandaru Berdasarkan Indikator Semester II Tahun 2021

No	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1.	Ketersediaan Sarana Pengaduan	79.12	B	Di atas rerata
2.	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	80.24	B	Di atas rerata

Sumber : BAPPEDA Kota Serang, 2021.

Dokumentasi di atas menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat Kota Serang terhadap Puskesmas Singandaru dari segi ketersediaan sarana pengaduan dan respon terhadap pengaduan bernilai mutu pelayanan pada kategori baik. Sarana yang paling efektif adalah melalui media sosial yang disediakan oleh petugas puskesmas. Petugas puskesmas juga merespon bagi pengguna layanan yang melakukan komplain secara langsung dan memberikan respon cepat dalam mengatasi masalah. Sebagaimana yang dikatakan oleh Janssen dan Voort (2020) dalam risetnya bahwa Covid-19 memberikan kesempatan untuk melihat bagaimana bekerja secara adaptif dalam waktu relatif cepat. Respon cepat dari petugas dalam menghadapi komplain adalah bentuk adaptasi yang baik dalam pelayanan publik era new normal.

5. Kesamaan hak

Kesamaan hak yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun (Sinambela, 2008). Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas pemberi layanan memberikan pelayanan secara adil dan tidak diskriminasi. Hal ini dibuktikan dengan fasilitas Puskesmas yang responsif gender, komplain terhadap biaya pelayanan yang rendah, ramah terhadap para pengguna layanan tanpa memandang suku, ras, status sosial dan lain-lain. Hal ini juga dibuktikan dengan hasil dokumentasi berikut:

Tabel 6. IKM Puskesmas Singandaru Berdasarkan Indikator Semester II Tahun 2021

No	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1.	Non Diskriminatif	85.29	B	Di atas rerata

Sumber : BAPPEDA Kota Serang, 2021.

Data di atas menunjukkan bahwa pada indikator pelayanan yang non diskriminatif di Puskesmas Singandaru mendapatkan indeks kepuasan masyarakat Kota Serang sebesar 85.29 yang bernilai mutu pelayanan pada kategori baik. Hal ini bisa terjadi karena pemahaman dan kesadaran petugas akan pelayanan prima yang harus diberikan kepada masyarakat dan pengawasan yang baik dari pimpinan.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (Sinambela, 2008). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi keseimbangan hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah berjalan dengan baik selama era *new normal*. Pengguna pelayanan merasa dilayani dengan baik dan menjalankan aturan pelayanan kesehatan dengan baik, begitupun petugas pemberi layanan melakukan hak dan kewajibannya. Hal ini dikarenakan komitmen petugas dan seluruh stakeholder terkait pelaksanaan pelayanan tersampaikan dengan baik melalui maklumat pelayanan dan transparansi alur dan biaya layanan, sehingga masyarakat juga bisa memahami hak dan kewajibannya sebagai pengguna pelayanan. Artinya pesan tersebut tersosialisasikan dengan baik.

D. SIMPULAN

Kualitas pelayanan publik menjadi hal yang krusial untuk dicapai pada era *new normal* dan pandemi Covid-19 yang belum berakhir. Pelayanan kesehatan merupakan jenis pelayanan yang paling dibutuhkan oleh masyarakat di masa pandemi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di masa *new normal* telah berjalan dengan efektif. Hal ini dikarenakan adanya komitmen petugas layanan dalam transparansi informasi, inisiatif dan komitmen pimpinan dan petugas dalam menjalankan maklumat pelayanan, responsivitas petugas yang cepat dalam menanggapi keluhan, pengawasan yang baik dari pimpinan, pemahaman dan kesadaran petugas akan maklumat dan tersosialisasikannya dengan baik alur pelayanan sehingga masyarakat mengetahui kewajibannya juga sebagai pengguna layanan. Namun demikian, pelayanan secara online belum berjalan maksimal dikarenakan kurangnya sumber daya manusia yang fokus mendukung pelaksanaan IT dalam pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John W. 2014. *Pendekatan Metode Penelitian Kualitatif, Kauntitatif dan Campuran (Edisi Keempat dalam Bahasa Indonesia)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Denhart, Janet V dan Robert B. Denhart. 2007. *The New Public Service : Serving, Not Steering*. United States of America : M.E Sharpe.
- Janssen, Marijn dan Haiko van der Voort. 2020. Agile and Adaptive Governance in crisis response: Lessons from the Covid-19 Pandemic. *International Journal of Information Management*. Vol. 55, pp 1-7
- Miles, Matthew B, et.al. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Book 3 rd Edition*. Thousand Oaks, CA : Sage Publication.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT Bumi Aksara: Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Rohman, Ahmad Ainur. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik. Program Sekolah Demokrasi PLaCIDS*: Malang.
- Parasuraman, Zeithaml, Berry. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Volume 64 No. 1*.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *REFORMASI PELAYANAN PUBLIK Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT Bumi Aksara: Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Andi Offset. Yogyakarta.

Zubaidah, Siti dan Harapan Tua. 2021. Efektivitas pelayanan Kesehatan Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol.10, No.3, pp 202-208