

## UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN KESEHATAN KEPADA MASYARAKAT PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS ABEPURA KOTA JAYAPURA

Lina Andayani<sup>1</sup>, Engel Silma Womsiwor<sup>1</sup>  
Program Studi Ilmu Pemerintahan<sup>1</sup>  
Universitas Sains dan Teknologi Jayapura  
E-mail: [lina.andayanigemini@gmail.com](mailto:lina.andayanigemini@gmail.com)

### ABSTRAK

Upaya peningkatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat pada masa pandemik covid-19 di puskesmas Abepura kota Jayapura. Penelitian bersama mahasiswa, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ekonomi, Sastra Dan Sosial Politik. Universitas Sains dan Teknologi Jayapura. Penelitian ini merupakan penelitian deskripsi kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi secara langsung ke lapangan dan wawancara langsung dengan sumber informasi dari Puskesmas Abepura yang diambil secara acak. Pokok penelitian yang diangkat dari studi ini adalah bagaimana upaya peningkatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat pada masa pandemik covid-19 di Puskesmas Abepura kota Jayapura. Upaya peningkatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat pada masa pandemik covid-19 di Puskesmas Abepura kota Jayapura memiliki masalah terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Puskesmas kepada masarakat di wilayah Kelurahan Hedam. Penelitian ini menggunakan teori Kotler dalam (Dr.Drs.Ismail Nurdin) yang memiliki lima dimensi yaitu Kehandalan (Reability), Keresponsifan (Responsivenes), Keyakinan (Confidence) atau Jaminan (Assurance), Empati (Empathy) dan Berwujud (Tangible). Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pelayanan yang dilakukan di Puskesmas Abepura terkait indikator fasilitas fisik belum memadai dalam hal penyediaan tempat antrian pasien, loket pelayanan yang kurang sehingga membuat pasien duduk tanpa jarak, hal ini menjadi masalah di masa pandemic covid-19. Namun, terkait dengan indicator kehandalan, keresponsifan, jaminan dan empati para pegawai dalam melayani pengguna layanan dipuskesmas sudah bisa dikatakan sangat baik yang berkaitan dengan tenaga Kesehatan yang professional dan selalu merespon dengan cepat bagi pasien yang dilayani serta menyapa dengan ramah dan sopan, sehingga masyarakat menjadi nyaman dalam pelayanan yang dilakukan petugas Kesehatan di Puskesmas Abepura.

**Keywords:** : Pelayanan Publik, kesehatan, masa covid -19

### ABSTRACT

Efforts to improve health services to the community during the Covid-19 pandemic at the Abepura Health Center, Jayapura city. Research with students, Government Science Study Program, Faculty of Economics, Literature and Social Politics. Jayapura University of Science and Technology. This research is a qualitative description research. Data collection was carried out by direct observation to the field and direct interviews with information sources from the Abepura

Health Center which were taken randomly. The research topic raised from this study is how to improve health services to the community during the Covid-19 pandemic at the Abepura Health Center in Jayapura city. Efforts to improve health services to the community during the Covid-19 pandemic at the Abepura Health Center in Jayapura City had problems related to the quality of services provided by Puskesmas employees to the community in the Hedam Village area. This study uses Kotler's theory (Dr.Drs.Ismail Nurdin) which has five dimensions, namely Reliability, Responsiveness, Confidence or Assurance, Empathy and Tangible. The study results showed that the services carried out at the Abepura Health Center related to indicators of physical facilities were inadequate in terms of providing patient queues and lacking service counters so that patients sat without distance; this was a problem during the Covid-19 pandemic. However, related to the indicators of reliability, responsiveness, assurance, and empathy for employees in serving users of Health Center services, it can be said that they are perfect professional health workers who always respond quickly to the patients they serve and greet them in a friendly and polite manner so that the community becomes comfortable in the services carried out by health workers at the Abepura Health Center.

**Keywords:** *Public Service, health, covid -19 period*

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. 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 pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggaraan negara, korporasi dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab Pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah, baik itu dipusat, di Daerah, maupun di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggaraan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan, standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian, kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Kebijakan, prosedur, dan fasilitas pelayanan harus disediakan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan warga, bukan untuk memuaskan kepentingan birokrasi pelayanan dan para pejabatnya. Observasi terhadap praktik penyelenggaraan layanan public menunjukkan bahwa kebijakan, prosedur dan fasilitas pelayanan seringkali dirancang untuk mempermudah warga pengguna dalam mengakses pelayanan tetapi lebih banyak untuk mengontrol perilaku warga pengguna agar tidak melakukan moral bazards.[1]

Dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dalam mencapai tujuan nasional seperti yang tercantum 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.

Kesehatan merupakan aspek terpenting dalam kehidupan manusia. Dengan sehat seseorang mampu melakukan banyak hal sepanjang kehidupannya. Namun demikian, sehat

tidak datang begitu saja. Diperlukan berbagai macam upaya atau usaha agar tubuh selalu dalam keadaan sehat. Oleh karena itu Kesehatan semestinya menjadi kebutuhannya bagi manusia, mengingatkannya dengan kondisi sehatlah manusia diberikan kesempatan melakukan banyak hal secara lebih baik dibandingkan dengan kondisi sakit.[2]

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. Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di tiap Kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas.

Puskesmas adalah unit pelaksana fungsional, berfungsi sebagai pusat pembangunan Kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang Kesehatan serta pusat pelayanan Kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah. [3]

Keberadaan puskesmas sangat bermanfaat bagi masyarakat terutama keluarga tidak mampu. Dengan adanya puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan kesehatan yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau.

Di masa tidak normal ada ketentuan pengguna layanan publik harus menggunakan masker, cuci tangan dulu sebelum mendapatkan layanan, scanner suhu tubuh dulu, dan menjaga jarak ketika duduk menunggu panggilan customer service. Begitu juga waktu pelayanan yang dibatasi waktu untuk menghindari interaksi terlalu lama antara pelayan dan yang dilayani (pelanggan). Itulah mengapa begitu pentingnya penerapan standar operasional pelayanan di masa pandemi covid 19 di setiap instansi layanan publik.

Dengan demikian, kelengkapan sarana pelayanan publik di masa pandemi covid-19 harus merujuk pada protokol kesehatan. Kelengkapan ini penting untuk memenuhi standar pelayanan agar pelayanan publik yang diberikan instansi pelayanan benar-benar prima. Pelayanan di masa pandemi harus benar-benar excellent agar keselamatan pelanggan dan pelayanan dapat

terjaga. Ada hal penting yang harus diperhatikan dalam penyusunan standar operasional prosedur pelayanan, yaitu standar pelayanan. Standar Pelayanan adalah bentuk konkret dari akuntabilitas pelayanan yang berfungsi sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. [4]

Mekanisme atau prosedur pelayanan dalam melakukan pendaftaran pasien di masa pandemi ini, terbagi menjadi tiga bagian yakni, Kunjungan Baru, Kunjungan Ulang/Lama dan Kunjungan Gawat Darurat.

Adapun hak dan kewajiban pasien/pengunjung puskesmas Abepura sebagai berikut, hak pasien adalah memperoleh informasi mengenai tata tertib yang berlaku di puskesmas, memperoleh pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar operasional pelayanan, mendapat informasi atau penyakit yang diderita, meminta konsultasi tentang penyakit yang diderita kepada dokter atau tenaga medis pada jam pelayanan, memberikan persetujuan atau berhak menolak atas tindakan medis yang diberikan kepadanya, mendapatkan isi rekaman medis jika dibutuhkan oleh pasien, mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data-data medisnya dan mengajukan kritik/saran terhadap pelayanan di puskesmas abepura melalui media yang telah disediakan.

Sedangkan, kewajiban pasien adalah membawa kartu identitas KTP/KK/Kartu Mahasiswa untuk pasien yang pertama kali berobat, membawa kartu berobat apabila sudah pernah berobat di puskesmas abepura, membawa kartu jaminan kesehatan (BPJS/KIS/JAMKESMAS/ ASKES/KPS), mengikuti alur pelayanan puskesmas abepura, mentaati aturan pelayanan dan mematuhi nasehat serta petunjuk pengobatan, memberikan informasi yang benar dan lengkap tentang masalah kesehatannya kepada petugas, memberikan imbalan jasa atau pelayanan yang diterima sesuai aturan yang berlaku dan pasien yang datang ke puskesmas Abepura wajib menjaga kebersihan di lingkungan puskesmas.

Menurut praduga sementara permasalahan dalam penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya suatu kejadian yang menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintah khususnya Puskesmas Abepura belum dilaksanakan secara optimal dimana puskesmas Abepura dalam menjalankan tugas pelayanan kesehatan dimasa pandemi Covid-19 ini pada masyarakat masih belum sesuai dengan standar pelayanan kesehatan tersebut, secara umum masih terdapat banyak kelemahan, yakni belum

ada Skrining Kesehatan pada Pasien dan Pengunjung.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dimana peneliti melihat langsung proses pelayanan kesehatan pada puskesmas terkait, peneliti menemukan beberapa masalah untuk mendukung penelitian ini yaitu masih kurang pengawasan terhadap protokol kesehatan pada pasien ( Contohnya : masih ada beberapa pasien yang tidak menggunakan masker, pasien tidak mencuci tangan dan langsung duduk), proses pelayanan kesehatan yang berbelit-belit sehingga mempersulit pasien ( Contohnya : Keterlambatan pegawai dalam melayani atau bekerja ), Belum adanya tata informasi tentang pelayanan kesehatan di puskesmas ( Contohnya : belum ditempel informasi prosedur pelayanan kesehatan selama pandemi Covid-19 di puskesmas).

Berdasarkan uraian diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan kajian ilmiah bagi Puskesmas Abepura dalam melakukan pelayanan Kesehatan bagi masyarakat pada masa Pandemic Covid-19 agar dapat berjalan dengan baik dan lancar dengan prosedur yang sederhana agar setiap pasien yang datang di Puskesmas dapat tertangani dengan menerapkan protokol Kesehatan yang ketat secara cepat dan tepat.

## 2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, agar dapat diperoleh deskripsi tentang Upaya peningkatan pelayanan Kesehatan kepada masyarakat pada masa pandemic covid-19 di Puskesmas Abepura Kota Jayapura. Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dimana peneliti sebagai instrument kunci.[5]

Untuk menentukan metode apa yang dipakai dalam suatu kegiatan penelitian yang dilakukan, ditentukan oleh tujuan dan sasaran penelitian itu sendiri. Sesuai dengan tujuan penelitian dari penulis seperti yang dijelaskan diatas yaitu untuk menjelaskan gejala-gejala atau masalah-masalah yang dapat terjadi pada masa sekarang berdasarkan pada pendekatan dan teknik yang sifatnya objektif.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara adalah pelayanan public. Pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu pilihan strategis untuk mengembangkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Hal

ini disebabkan karenasal satu tolak ukur penyelenggaraan *good governance* dapat dilihat dari terselenggaranya pelayanan public yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan. [6]

Efektifitas organisasi bukanlah suatu kondisi yang terjadi dengan sendirinya, namun ada determinan-determinan yang merupakan faktor-faktor yang paling menentukan. Determinan artinya elemen yang mengidentifikasi atau menentukan sifat sesuatu atau yang memperbaiki dan mengkondisikan hasil dari sesuatu. [7]

Ada lima determinan kualitas pelayanan publik yang terdiri atas; Keterandalan (*reability*) Keresponsifan (*responsiveness*) Keyakinan (*confidence*) atau Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*empathy*) serta Berwujud (*tangible*). Faktor-faktor tersebut tidak hanya berdiri sendiri namun juga saling berkaitan. Berdasarkan pendapat diatas, maka dalam penelitian ini, peneliti dapat menjelaskan variabel-variabel dan indikator keberhasilan pelayanan publik sebagai berikut:

### 1. Keterandalan (Reability)

Keterandalan (*Reability*) merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpecah atau kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara dipercaya dan akurat yang meliputi ketepatan waktu, pelayanan kepada pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sifat yang simpatik dan akurasi yang tinggi.

Berikut indikator-indikator pada Reabilitas antara lain :

- a. Kecepatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.  
Dalam suatu pelayanan itu membutuhkan kecepatan dan ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.  
Dalam melakukan pelayanan publik, penyediaan layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana dan kompetensi petugas pelayanan.
- c. Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan  
Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia, sangat

dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.

- d. Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.

Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai semua bidang keahlian artinya suatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.

## 2. Keresponsifan (Responsiveness)

Sifat Responsif memiliki nilai yang terwujud dalam bentuk perilaku kerja yang senantiasa mengembangkan sikap proaktif, kooperatif, kritis, suportif, peka terhadap situasi dan kebutuhan lingkungan kerja, mampu memanfaatkan peluang dan tantangan yang ada serta melayani secara prima pihak-pihak yang berkepentingan dalam bekerja.

Keresponsifan (Responsiveness) merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggapan/kemampuan untuk memberi pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Memberikan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Adapun indikatornya yakni :

- a. Merespon setiap pelanggan  
Merespon berarti tanggap, sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna lainnya.
- b. Pelayanan dengan cepat dan tepat  
Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat artinya pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.
- c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat  
Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu, maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat artinya, sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.
- d. Respon keluhan pelanggan  
Setiap penyedia layanan publik wajib merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melakukan proses pelayanan dengan baik.

3. Keyakinan (Confidence) atau Jaminan (Assurance)

Jaminan mencakup pengetahuan, keterampilan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya. Jaminan juga berarti bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan. [8]

Jaminan terdiri dari empat bagian yaitu: Pertama Karyawan yang dipercaya, Kedua perasaan aman sewaktu melakukan transaksi dengan karyawan penyedia jasa, Ketiga karyawan yang selalu bersikap sopan terhadap para pelanggan dan Keempat karyawan yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan.

Keyakinan (Confidence) merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan (pegawai) serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau Assurance yang merupakan pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya diri kepada pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence) dan sopan santun (courtesy).

## 4. Empati (Empathy)

Empati mengandung pengertian sebagai kesanggupan dan birokrat pemerintah untuk menempatkan dirinya dari pihak masyarakat dan melihat hal-hal atau masalah-masalah dari sudut mutu pelayanan jasa produk dari instansi dimana pegawainya bekerja yang diterima oleh masyarakat. [9]

Empati meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Empati terdiri dari lima bagian yaitu : Pertama perhatian individual dari perusahaan, Kedua waktu beroperasi yang cocok/nyaman bagi para pelanggan, Ketiga karyawan yang memberikan perhatian personal, Keempat perusahaan yang sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap pelanggan dan yang Kelima karyawan yang memahami kebutuhan spesifik para pelanggan.

Empati (Empathy) merupakan syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan atau memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual/pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

## 5. Berwujud (Tangible)

Penyelenggaraan pelaksana berkewajiban mengelolakan, prasarana dan/atau fasilitas

pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan, serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan public.[10]

Tangible terdiri dari empat bagian yaitu : Pertama peralatan mutakhir, Kedua fasilitas fisik yang berdaya tarik, Ketiga karyawan yang berpenampilan rapi dan yang Keempat fasilitas fisik sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan.

Berwujud (Tangible) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi atau kemampuan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal meliputi factor fisik, perlengkapan dan peralatan yang dipakai serta penampilan pegawai. Penampilan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

#### **A. Pelayanan Kesehatan**

Makna Kesehatan telah berkembang seiring dengan waktu. Jika sebelumnya Kesehatan hanya dipandang sebagai kondisi yang terbebas dari penyakit, atau berfungsinya tubuh secara normal, maka semakin lama makna Kesehatan semakin luas. Kesehatan dipandang tidak hanya menyangkut kondisi fisik tubuh, tapi juga mental social'

Jadi, pelayanan kesehatan dimaksudkan tidak hanya dilakukan oleh puskesmas yang yang terbesar diberbagai wilayah baik kecamatan maupun kelurahan. Namun juga pelayanan pemerintah kepada masyarakat, maka demikian sesungguhnya yang dilakukan oleh petugas Puskesmas senantiasa ditujukan langsung kepada masyarakat.

Pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai pemberian layanan kesehatan terhadap masyarakat. Pelayanan Kesehatan juga bisa didefinisikan sebagai suatu konsep yang diterapkan untuk memberikan layanan dengan jangka waktu yang lama dan terus dilakukan oleh masyarakat. Dari pengertian tersebut menjadi jelas bahwa pelayanan Kesehatan merupakan suatu proses meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat luas dalam usaha memulihkan Kesehatan dan mencegah berbagai penyakit. [11]

Perkembangan pelayanan Kesehatan masyarakat di Indonesia tidak terlepas dari sejarah kehidupan bangsa. Setelah Indonesia merdeka, pelayanan Kesehatan masyarakat (public health

services) dikembangkan sejalan dengan tanggung jawab Pemerintah yaitu melindungi masyarakat dari gangguan Kesehatan.[12]

Untuk memberikan sebuah layanan yang baik kepada masyarakat yang ingin mendapatkan jasa pelayanan kesehatan dasar dan konsultasi dibidang kesehatan, maka semua elemen pendukung di Puskesmas harus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan jika Puskesmas tidak ingin ditinggalkan oleh masyarakat karena pada hakekatnya semakin sempurna pelayanan yang diberikan kepada pasien maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan bagi pasien. Sedangkan Pelayanan Kesehatan merupakan setiap upaya yang diselenggarakan sendiri ataupun secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Secara konseptual hal ini diperkuat dari Pendapat Kotler tentang Pelayanan tersebut sebelumnya. Menurut Kotler Terdapat lima determinan kualitas pelayanan yang dapat dirinci sebagai berikut :

1. Keterandalan (reability); kemauan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Keresponsifan (responsiveness); kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Keyakinan (confidence); pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menim-bulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance.
4. Empati (empathy); syarat untuk peduli, memberikan perhatian, pribadi bagi pelanggan
5. Berwujud (tangible); penampilan fasilitas fisik, per-alatan, personil dan media komunikasi.

Pada bagian ini akan dibahas mengenai hasil penelitian dan pembahasannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Upaya Peningkatan Pelayanan Kesehatan Kepada Masyarakat Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Abepura Kota Jayapura. Selama proses wawancara peneliti mendahulukan kebutuhan dan kondisi responden seperti memperhatikan kondisi fisik dan psikologinya.

Hal ini bertujuan agar wawancara berjalan dengan lancar dan informasi yang didapatkan valid dan akurat. Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan didasari oleh orang atau perilaku yang di amati.

Untuk tahap analisis yang dilakukan oleh peneliti adalah membuat daftar pertanyaan untuk wawancara, pengumpulan data dan analisa data yang dilakukan sendiri oleh peneliti.

## **B. Pelayanan Publik**

Kegiatan pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang di perlukan masyarakat yang ditunjukkan dalam upaya meningkatnya kesejahteraan masyarakat. Pelayanan pada sektor kesehatan merupakan salah satu bentuk kegiatan nyata untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Puskesmas Abepura sebagai lembaga kesehatan milik pemerintah untuk melaksanakan pelayanannya berpedoman pada standar pelayanan menurut Kotler terdapat lima determinan kualitas pelayanan publik yang terdiri atas; Keterandalan (realibility), Keresponsifan (responsiveness), Keyakinan (confidence) atau Jaminan (Assurance) dan Empati (empathy) serta Berwujud (tangible). Keberhasilan pelayanan publik merupakan orientasi dalam paradigma God Governance yang saat ini menjadi sorotan disetiap pelaksanaan penyelenggaraan pemerintah. Untuk mengetahui keberhasilan yang dimaksud bisa diketahui melalui kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan/pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan oleh setiap instansi publik. Kepuasan pelanggan akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik karena pelanggan sebagai subjek yang akan memakai layanan jasa yang telah mereka terima.

Dalam hal ini puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan tingkat pertama yang mendukung terwujudnya derajat kesehatan yang optimal harus melaksanakan pelayanannya dengan semaksimal mungkin. Berikut Indikator pelaksanaan pelayanan di puskesmas abepura yang meliputi:

### **1. Keterandalan (realibility)**

Kehandalan juga sangat penting dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan di puskesmas, karena dengan adanya kehandalan petugas di puskesmas akan membantu masyarakat untuk menerima pelayanan kesehatan yang lebih baik dan memuaskan. Dalam penelitian ini peneliti melihat bahwa pelayanan yang di berikan oleh puskesmas abepura sudah sangat baik karena pegawai mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan sangat baik, pegawai selalu memberikan informasi terbaru jika ada perubahan dalam prosedur, teknis dan administrasi pelayan,

serta pegawai menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang ada/sesuai dengan SOP di puskesmas abepura tetapi ada beberapa pegawai pelayanan kesehatan yang masih datang terlambat sehingga membuat para pegawai dan pengguna layanan lainnya mengeluh akibat hal tersebut. Hal ini memang sesuai dengan yang ada di lapangan, upaya dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di puskesmas harus didukung oleh kehandalan para petugasnya/pegawainya sehingga dapat menunjang kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut.

### **2. Keresponsifan (responsiveness)**

Keresponsifan atau daya tanggap juga termasuk salah satu indikator dari teori pelayanan publik, yang mana daya tanggap dari petugas ini juga sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut. Dalam penelitian ini peneliti melihat bahwa pelayanan yang di berikan puskesmas abepura dalam merespon pengguna layanan sudah sangat baik dikarenakan ketika pengguna layanan mengkritik atau menyarankan sesuatu terkait pelayanan di puskesmas, maka dari pihak puskesmas mengupayakan untuk segera memperbaikinya.

Hal di atas memang sesuai dengan yang di lapangan, selain didukung dengan adanya fasilitas-fasilitas yang baik dan memadai, kehandalan para pegawai di puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan juga dibutuhkannya daya tanggap para pegawai terhadap keluhan-keluhan masyarakat yang menggunakan pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut, dengan adanya daya tanggap dari para pegawai pelayanan maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas abepura tersebut.

### **3. Keyakinan (confidence) atau Jaminan (Assurance)**

Jaminan merupakan kepastian/kemampuan petugas layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan, dengan adanya jaminan juga masyarakat akan merasa aman, jadi jaminan yang diberikan petugas layanan kesehatan juga penting dan mempengaruhi upaya dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut. Dalam penelitian ini peneliti melihat bahwa pelayanan yang di berikan oleh puskesmas abepura terkait jaminan cukup baik meskipun pegawai memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi,teknis yang baik dan jujur, bersikap transparan dalam melakukan pelayanan

administrasi dan teknis namun masih terdapat beberapa pegawai yang masih belum transparan dan jujur ( Contohnya : ada beberapa pegawai yang tidak transparan dalam memberikan informasi dan tidak jujur terkait biaya pengobatan ) dalam melakukan pelayanan administrasi dan teknis di puskesmas tersebut.

Hal ini sesuai dengan yang terjadi di lapangan, jaminan yang di berikan memanglah sudah jelas tetapi dalam hal ini masih terdapat masyarakat yang kurang puas dalam menerima jaminan yang di berikan oleh petugas layanan. Dapat di ketahui bahwa masih adanya masyarakat yang merasa kurang tepatnya petugas dalam membuka loket, sehingga pengguna layanan datang lebih awal dan menunggu, selain itu walaupun biayanya yang di keluarkan terjangkau tetapi pengguna layanan mengharapkan kualitas pelayanan yang di berikan pun bagus, agar masyarakat pengguna layanan merasa terpuaskan dalam menerima pelayanan kesehatan yan di berikan. Tetapi dari keseluruhan hasil dapat disimpulkan bahwa dalam kategori ini sudah bisa dikatakan berhasil.

#### 4. Empati (empathy)

Empati (kepedulian) yaitu perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh petugas layanan kesehatan kepada masyarakat penggunaan layanan kesehatan di puskesmas tersebut, kepedulian petugas pelayanan juga sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas, maka petugas layanan harus memiliki kepedulian yang sangat tinggi terhadap pengguna layanan. Dalam hal ini peneliti melihat bahwa pelayanan yang di berikan oleh puskesmas abepura sudah cukup baik, meskipun pegawai memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip kesamaan hak, tanpa ada diskriminatif/tidak membedakan suku,ras,agama dan lain-lain, namun masih terdapat beberapa pegawai yang tidak bersikap ramah serta tidak saling menghargai dalam melayani kebutuhan masyarakat.

Dalam hal ini kepedulian yang di berikan oleh petugas layanan harus di tingkatkan kembali demi mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dan selain itu pengguna layanan pun akan merasa puas dalam menerima pelayanan kesehatan yang di berikan petugas layanan di puskesmas abepura tersebut. Dari segi kepedulian masih dikatakann kurang karena masih terdapatnya masyarakat yang merasakan adanya petugas yang kurang sopan dan santun serta kurangnya sikap ramah, padahal hal tersebut sangat penting karena termasuk kedalam rasa peduli terhadap pengguna layanan.

Dalam kategori ini masih belum baik dan butuh perbaikan lagi kedepannya agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan kedepannya.

#### 5. Berwujud (tangible)

Berwujud (tangible) merupakan salah satu hal yang penting dalam kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas khususnya di Puskesmas Abepura, bukti langsung/ berwujud ini yang terkait dengan ketampakan fisik yang artinya ketampakan fisik gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh puskesmas abepura, karena dengan adanya ketampakan fisik yang baik maka akan membantu masyarakat/ pengguna pelayanan kesehatan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dengan adanya fasilitas-fasilitas yang nyaman dan tidak membahayakan masyarakat/pengguna kesehatan di puskesmas tersebut. Selain adanya kenyamanan dan keamanan bagi masyarakat/pengguna layanan kesehatan juga akan memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan petugas puskesmas melalui fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh pihak puskesmas tersebut. Dalam penelitian ini peneliti melihat bahwa pelayanan yang ada di puskesmas abepura terkait dengan ketampakan fisik gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh puskesmas abepura belum mamadai sehingga kualitas pelayanan kesehatan bisa dikatakan kurang berhasil jika dilihat dari indikator Berwujud (Tangible).

Hal ini memang sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan. Dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan apabila tidak didukung oleh fasilitas-fasilitas yang baik dan juga didukung oleh penampilan petugasnya maka akan semakin berkurang kualitas pelayanannya karena masyarakat/pengguna layanan kesehatan di puskesmas membutuhkan fasilitas-fasilitas yang baik sehingga dapat mendukung kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas/pegawai kesehatan di puskesmas abepura.

Masyarakat/pengguna layanan kesehatan juga masih mengeluh terhadap kurang nyamannya ruang tunggu yang disediakan oleh puskesmas, namun penampilan petugas pun sangat mendukung peningkatan pelayanan kesehatan di puskesmas tetapi masih terdapat petugas pelayanan kesehatan yang kurang rapih, selain itu puskesmas tidak menyediakan tempat pengaduan, baik melalui kotak saran, kuisisioner dan pengaduan melalui SMS. Padahal hal itu sangat

mempengaruhi peningkatan pelayanan kesehatan di puskesmas itu sendiri. Masyarakat mengharapkan adanya perbaikan-perbaikan agar mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik lagi kedepannya. Dalam indikator ini masih belum baik.

Pelayanan Kesehatan yang berkualitas merupakan pelayanan Kesehatan yang telah memiliki derajat kesempurnaan pelayanan yang merujuk pada standar profesi dan standar pelayanan dengan menggerakkan semua potensi sumber dayayang tersedia di tempat pelayanan secara wajar, efisien dan efektif. Pemberian pelayanan Kesehatan kepada penerima pelayanan harus sesuai dengan berbagai aturan, seperti: norma, etika, hukum dan social budaya yang berada di wilayah pelayanan. [13]

#### 4. KESIMPULAN.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan di atas, terkait Upaya Peningkatan Pelayanan Kesehatan Kepada Masyarakat Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Abepura Kota Jayapura maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Abepura dari segi kehandalan tenaga kesehatannya sudah menjalankan tugas sesuai prosedur. Dan tenaga Kesehatan yang melayani pasien sangat ramah dan sopan dalam merespon dengan cepat keluhan masyarakat. Namun dari segi ketersediaan fasilitas tempat antrian belum memadai dengan kondisi tempat yang kurang besar serta kurangnya loket pelayanan sehingga pasien yang antri menumpuk dan tidak bisa menjaga jarak sesuai protokol Kesehatan. Transparansi dalam pelayanan Kesehatan di Puskesmas Abepura secara umum sudah dilakukan seperti penyampain prosedur pelayanan ataupun informasi lain telah yang telah ditempel pada papan pengumuman untuk diketahui masyarakat. Pada saat pelayanan yang dilakukan oleh petugas Kesehatan, telah dilakukan dengan prinsip keadilan dan kesamaan hak yaitu tidak membedakan suku dan tanpa ada diskriminatif.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan publik*, Edisi Kedu. Gadjah Mada Univercsity Press, 2017.
- [2] I. K. Swarjana, *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Pertama. CV Andi Offset, 2017.
- [3] L. ode Kamalia, *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit dan Puskesmas*. Cv. Media Sains Indonesia, 2020.
- [4] W. D. Yulihapsari, *Pelayanan Prima*, Pertama. CV. Global Aksara Pers, 2021.
- [5] J. Albi Anggito, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Pertama. CV. Jejak, 2018.
- [6] A. Mustanir, *Pelayanan Publik*, Edisi Pert. Cv. Penerbit Qiara Media, 2022.
- [7] D. Nina Ismaya, *Kualitas Pelayanan Publik*, Pertama. Cv. Penerbit Qiara Media, 2021.
- [8] D. Adventina Delima Hutapea, *Pengantar Manajemen Keperawatan*, Pertama. Yayasan Kita Menulis, 2022.
- [9] D. Erika Revida, *Manajemen pelayanan publik*, Pertama. Yayasan Kita Menulis, 2021.
- [10] D. Muhamad Mu'iz Raharjo, *Manajemen Pelayanan Publik*, Pertama. PT Bumu aksara, 2021.
- [11] Mishbahahuddin, *Meningkatkan Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*, Pertama. Tangga Ilmu, 2020.
- [12] R. A. Ariga, *Implementasi Manajemen Pelayanan Kesehatan dalam Perawatan*. CV. Budi Utama, 2020.
- [13] R. Nugraheni, *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Edisi Pert. PT. Insan Cendikia Mandiri, 2022.