

DIMENSI-DIMENSI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS DI KOTA PEKANBARU

Velita Wiyasih¹, Khairunsyah Purba^{2*}, Nurmaini Dalimunthe³

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

³Fakultas Sain dan Teknologi UIN Suska Riau

Article Info	ABSTRACT
<p>Keywords:</p> <p>Public Service Health Service Puskesmas</p>	<p><i>The research aims to determine the dimensions of health services at the Sidomulyo inpatient health center, Pekanbaru city. The research was conducted using a qualitative descriptive method. Data collection was carried out by distributing questionnaires to patients, interviews with key informants: heads of community health centers, doctors, administrative staff and the community. The author also made observations to complete the research data. The results of the research show that the dimensions of health services at the Sidomulyo Community Health Center, Pekanbaru City have been implemented well. However, there are still dimensions that are not yet optimal, including the tangible dimension. This is because the available facilities and infrastructure are not yet available optimally, such as waiting room conditions and building maintenance.</i></p>
Info Artikel	SARI PATI
<p>Kata Kunci:</p> <p>Pelayanan Publik Pelayanan Kesehatan Puskesmas</p> <hr/> <p>Corresponding Author: khairunsyah.purba@uin- suska.ac.id</p>	<p>Penelitian bertujuan untuk mengetahui dimensi-dimensi pelayanan Kesehatan di puskesmas rawat inap sidomulyo kota Pekanbaru. Penelitian dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif. Pengambilan data dilakukan dengan penyebaran angket terhadap pasien, wawancara terhadap key informan: kepala puskesmas, Dokter, tenaga administrasi dan masyarakat. penulis juga melakukan observasi untuk melengkapi data penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi- dimensi pelayanan Kesehatan di puskesmas sidomulyo kota Pekanbaru telah terlaksana dengan baik. Namun demikian amsih terdapat dimensi-dimensi yang belum optimal diantaranya adalah dimesi tangible. Hal ini dikarenakan sarann dan prasana yang tersedia belum tersedia secara optimal, seperti kondisi ruang tunggu dan perawatan gedung.</p>

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan merupakan salah satu tugas pemerintah yang telah diatur dalam undang-undang Nomor 36 tahun 2009. Penyediaan pelayanan kesehatan sebagai sebagai upaya peningkatkan kesejahteraan masyarakat (Adrianto; 2016), dengan demikian berbagai upaya pembangunan bidang kesehatan harus dilakukan secara maksimal oleh pemerintah. Secara umum tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya atau secara optimal. Sehingga dapat menciptakan masyarakat bangsa dan negara yang sehat baik secara fisik maupun mental, sehingga sangat dibutuhkan pelayanan Kesehatan yang baik agar Kesehatan dan kesejahteraan penduduk tercapai. (Agustina:2016).

Upaya pemerintah dalam melakukan pelayanan Kesehatan yang dapat terakses oleh setiap warga dengan menyediakan unit puskesmas di setiap kecamatan. Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan No.128 Tahun 2004 puskesmas merupakan unit pelaksanaan teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja. Sementara itu, Permenkes No. 43 Tahun 2019 menguatkan fungsi puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan (Faskes) yang menyelenggarakan upaya pelayanan Kesehatan baik promotive (peningkatan Kesehatan), preventif (upaya pencegahan), kuratif (pengobatan) maupun rehabilitative (pemulihan Kesehatan). Hal ini menunjukkan peran puskesmas sangat signifikan dalam melaksanakan fungsi pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat indonesia (Bellina, 2018). Puskesmas berkewajiban melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan Kesehatan (panambunan, 2000). Berbagai fungsi puskesmas dalam penyelenggaraan pembangunan Kesehatan antara lain; 1) Sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan Kesehatan, 2. Sebagai pusat pemberdayaan masyarakat, 3. Sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi pelayanan Kesehatan.

Berbagai upaya pemerintah untuk menyediakan pelayanan Kesehatan yang terjangkau oleh setiap masyarakat. Pemerintah melalui unit-unitnya membuat kebijakan maupun program diantaranya; Kebijakan BPJS Kesehatan yang tertuang dalam perpres no 64 tahun 2020, Pemerintah Kota Pekanbaru telah berupaya menyediakan pelayanan Kesehatan bagi masyarakat. Berbagai fasilitas Kesehatan ataupun program – program yang mendukung terselenggaranya pelayan kesehatan terus diupayakan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, perkembangan fasilitas Kesehatan dapat dilihat pada table 1.1 berikut;

Tabel 1. Perkembangan Sarana Pelayanan Kesehatan di Kota Pekanbaru

No	Jenis Sarana Kesehatan	Tahun		
		2019	2020	2021
1	Rumah Sakit Umum	23	22	22
2	Rumah Sakit Khusus	8	9	8
3	Puskesmas Rawat Inap	6	6	6
4	Puskesmas Rawat Jalan	15	15	15
5	Klinik Pratama	185	174	186
6	Posyandu	647	655	653

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Riau

Dari data tersebut dapat terlihat berbagai varian fasilitas Kesehatan yang dimiliki oleh pemerintah kota pekanbaru. Namun demikian dalam rentang tiga tahun antara 2019-2021 secara kuantitas jumlah fasilitas Kesehatan di kota pekanbaru cenderung stagnan.

Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo Kecamatan Binawidya merupakan salah satu fasilitas Kesehatan kota pekanbaru yang berfungsi sebagai tulang punggung pelayanan kesehatan tingkat pertama. Dengan visi “Sahabat keluarga menuju masyarakat sehat” melaksanakan pelayanan Kesehatan antara lain: 1) Pelayanan Kesehatan dasar (pelayanan Kesehatan ibu hamil, pelayanan Kesehatan ibu bersalin, pelayanan Kesehatan bayi dan balita), pelayanan Kesehatan pra lansia dan lansia, pelayanan Kesehatan gigi dan mulut, pembinaan Kesehatan lingkungan dan sanitasi dasar dan promosi Kesehatan. Berdasarkan

hasil pra-penelitian, ditemukan berbagai fenomena pelayanan kesehatan di puskesmas rawat inap sidomulyo pekanbaru diantaranya adalah:

1. Jadwal dokter yang bertugas di puskesmas rawat inap sidomulyo belum terjadwal secara terbuka bagi masyarakat, sehingga mengakibatkan kebingungan masyarakat.
2. Sarana dan prasarana yang ada di ruang rawat inap puskesmas rawat inap sidomulyo belum memenuhi standar rawat inap, gedung yang kurang memadai seperti bagian atap yang bocor, obat-obatan dan juga peralatan alat medis yang kurang lengkap.
3. Lamanya proses pelayanan pengobatan yang diberikan oleh tenaga medis serta petugas medis cenderung tergesa-gesa mengakibatkan pasien tidak leluasa untuk konsultasi penyakit ataupun obat.
4. Fasilitas ruang tunggu pasien yang kurang memadai dilihat dari jumlah ketersediaan kursi di ruang tunggu, ruangan yang sempit, tidak ada kipas angin yang mengakibatkan ketidak nyamanan pasien.

Beberapa penelitian terdahulu tentang pelayanan kesehatan diantaranya Yesinda & Murnisari (2018;206) meneliti tentang pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien jasa rawat jalan pada kademangan kabupaten blitar. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kondisi fasilitas memberikan efek kepuasan pasien yang ingin berobat di puskesmas. Anggraeny (2013;85) meneliti tentang inovasi pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas Jagir kota Surabaya. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa inovasi pelayanan Kesehatan memberikan efek positif bagi puskesmas dan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa/pasien pada puskesmas Jagir. Sementara itu Hadiyati at al (2017;1020) meneliti tentang ekspektasi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap pelayanan terhadap konsep kualitas pelayanan Kesehatan. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa pasien (JKN) merasakan perlakuan diskriminasi dalam pelayanan Kesehatan dibandingkan pasien non JKN. Sementara penelitian yang penulis lakukan adalah mengukur persepsi kualitas layanan kesehatan di puskesmas Rawat Inap Sidomulyo Pekanbaru.

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif dengan maksud melukiskan, menggambarkan atau memaparkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo. (Arikunto, 2006). Lokasi penelitian adalah puskesmas Rawat Inap Sidomulyo Kecamatan Binawidya Kota Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan di awal tahun 2022 hingga maret 2022. Data penelitian diambil melalui penyebaran angket kepada masyarakat yang melakukan pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo. Data penelitian yang diperoleh melalui penyebaran angket dengan menggunakan skala likert, kemudian dikategorisasi dan dibuat persentase rata-rata (Arikunto, 2006). Populasi penelitian adalah penduduk sidomulyo yang melakukan pelayanan Kesehatan pada puskesmas rawat Inap Sidomulyo kota Pekanbaru yaitu sebanyak 141.105, kemudian penarikan sampel menggunakan rumus slovin (Hussein Umar, 2002) sehingga di dapat sampelnya yaitu 100 orang .Untuk penyempurnaan informasi, maka penulis melengkapi dengan data wawancara terhadap key informan yaitu; Kepala Puskesmas, kepala UGD, Dokter dan Pasien yang melakukan pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rawat Inap

Sidomulyo. Data penelitian kemudian dianalisa dengan cara mereduksi data, display data dan verifikasi data atau penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo memberikan pelayanan Kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan Kesehatan merupakan satu diantara pelayanan public yang wajib disediakan oleh pemerintah untu setiap warga. Maka dari itu, penyediaan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan mudah terakses oleh seluruh warga menjadi sangat penting. Penelitian ini melihat persepsi kualitas layanan Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo terhadap pasien. Konsep tentang kualitas pelayanan (Service Quality) seperti yang diungkapkan Zeithml, Parasuraman & Berry menjadi dasar teori yang digunakan persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo Pekanbaru

1. Dimensi Tangibles (Fasilitas Fisik Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo)

Tangibes adalah Penampilan fasilitas fisik yang meliputi peralatan, perlengkapan, personal, dan media komunikasi yang modren dalam hal menunjang pelayanan kesehatan. Fasillitas fisik yang harusnya tersedia sehingga bisa dirasakan oleh pasien/masyarakat sebelum menerima jasa Kesehatan. Ketersediaan fasilitas fisik akan menghadirkan kenyamanan dan kepuasan bagi pasien atau masyarakat. Sebagaimana yang diungkapkan Yesinda & Murnisari (2018;206) bahwa fasilitas merupakan factor pendukung bagi pasien untuk mendapatkan kepuasan pelayanan, sehingga pasien merasakan nyaman ketika berobat.

Tabel 2. Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Dimensi Tangibles (Ketersediaan Sarana Puskesmas)

No	Dimensi Tangible	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Ruang tunggu senantiasa dalam keadaan bersih	19	68	12	1	0
2	Tersedia kipas angin (pendingin Ruangan) di Ruang tunggu	7	36	24	27	6
3	Kursi di Ruang tunggu tersedia cukup bagi pasien dan pengunjung (masyarakat)	9	55	27	8	1
4	Ruang tunggu di puskesmas rawat inap sidomulyo luas	10	54	25	11	0
5	Perlengkapan computer dan wifi tersedia dengan baik untuk penunjang pelayanan	18	49	19	12	2
Total		63	262	107	59	9
Persentase		12,6 %	52,4 %	21,4 %	11,8 %	1,8 %

Sumber: Data olahan peneliti

Dari tabel menggambarkan secara umum persepsi pasien terhadap dimensi tangible bernilai baik. Namun demikian responden yang menyatakan kurang setuju masih dikategorikan tinggi yaitu 21, %. Hasil observasi penulis menunjukkan situasi ruang tunggu

puskesmas kurang luas sehingga belum mampu menampung pasien/masyarakat dengan nyaman. Disisi lain terdapat kerusakan gedung seperti kebocoran gedung dan kerusakan plafon yang tentu membahayakan bagi pasien ataupun masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepala Puskesmas dan juga kepala Unit Gawat Darurat (UGD) juga terungkap bahwa terdapat kerusakan plafon pada ruang rawat inap dan kerusakan alat - alat medis yang dikategorikan sebagai kerusakan berat. Ketersediaan peralatan kesehatan bagi puskesmas rawat inap menjadi factor penentu kinerja puskesmas. Terutama penyediaan alat-alat medis harus mengacu pada standar permenkes no 75 tahun 2014. Hal tersebut untuk menjamin kualitas pelayanan Kesehatan yang terstandarisasi untuk jenis puskesmas yang sama.

Pengadaan sarana prasarana Kesehatan di Puskesmas rawat inap sidomulyo mengalami kendala anggaran. Pemerintah menerapkan kebijakan *Refocussing* anggaran untuk menangani kasus *covid 19*. Kebijakan pemerintah mengenai Refocussing kegiatan dan relokasi anggaran dana ini bertujuan untuk mempercepat penanganan Covid-19. Dengan implementasi kebijakan tersebut berimbas terhadap berbagai program termasuk terkait pengadaan ataupun pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan Kesehatan di Puskesmas rawat inap sidomulyo kota Pekanbaru.

2. Dimensi Reliability (Kehandalan)

Kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi reliability (kehandalan) dimaknai dengan kemampuan puskesmas memberikan pelayanan sesuai yang telah dijanjikan, akurat dan terpercaya. Untuk terciptanya pelayanan yang akurat dan terpercaya maka perlu tersedianya pegawai, perawat dan dokter yang memiliki kompetensi dalam menjalankan tugasnya. Petugas pelayanan kesehatan yang berkompetensi dimaknai dengan kemampuan menggunakan peralatan teknologi seperti komputer dan alat-alat Kesehatan lainnya. Selain itu pegawai *front liner* yang paling awal berinteraksi dengan pasien ataupun masyarakat harus memiliki *soft skill* kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan pasien. Hasil penelitian berdasarkan angket yang disebar kepada responden dapat dilihat pada table berikut;

Tabel 3. Rekapitulasi tanggapan responden mengenai dimensi reliability (kehandalan)

No	Dimensi Reliability	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Pegawai senantiasa tepat dalam memberikan layanan informasi yang dibutuhkan pasien	18	71	11	0	0
2	Pelayanan yang diberikan dokter kepada pasien senantiasa tepat	20	75	5	0	0
3	Pegawai memberikan penjelasan prosedur atau persyaratan pelayanan dengan baik	17	77	6	0	0

4	Petugas memudahkan pasien atau masyarakat dalam melengkapi persyaratan pelayanan	18	73	9	0	0
5	Pegawai memiliki kompetensi menggunakan peralatan komputer dan teknologi pendukung untuk meperlancar proses layanan Kesehatan	15	65	19	1	0
Total		88	361	50	1	0
Persentase		17,6%	72,2 %	10 %	0,2 %	0 %

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2022

Dari table diatas dapat diketahui bahwa secara umum responden menganggap dimensi reliability dinilai baik, dimana responden sebanyak 72,2% menyatakan setuju untuk lima sub indicator dari dimensi reliability (kehandalan). Dengan demikian secara mayoritas masih memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan puskesmas rawat inap sidomulyo Pekanbaru dari dimensi reliability. Dari lima sub indicator “kemampuan pegawai memberikan penjelasan prosedur atau persyaratan pelayanan dengan baik” pada skala “setuju” mendapat nilai tertinggi yaitu sebesar 77%. Dengan demikian puskesmas rawat inap sidomulyo Pekanbaru perlu terus mempertahankan dan meningkatkan kemampuan memberikan informasi, penjelasan prosedur atau persyaratan pelayanan kepada pasien atau masyarakat. Hadiyati (2017;108) mengungkapkan, komunikasi merupakan hal sangat penting diperhatikan dalam memberi pelayanan. Pasien berharap mendapat informasi yang jelas dari berbagai aspek tentang Kesehatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Puskesmas Sidomulyo Pekanbaru terungkap;

“setiap petugas sudah memiliki pengalaman yang cukup lama bahkan untuk menghadapi pasien petugas sudah menjadi hal biasa. jika ada masalah langsung diselesaikan secara bertahap sampai selesai, begitu juga dengan penguasaan IT (teknologi) sudah baik” (5 Maret 2022)

Kemampuan petugas medis ataupun tenaga administrasi dalam menggunakan berbagai alat pendukung pelayanan kesehatan mempengaruhi kualitas layanan. Kinerja pelayanan Kesehatan akan semakin meningkat bila didukung sumberdaya yang memiliki kompetensi teknis dalam menggunakan berbagai teknologi pendukung pelayanan Kesehatan. Kepala Puskesmas rawat inap Sidomulyo Pekanbaru menginformasikan bahwa petugas medis ataupun tenaga administrasi memiliki kompetensi teknis yang baik. Informasi tersebut bersinergi dengan persepsi dari responden, mayoritas mengungkapkan “Setuju” sebesar 65% bahwa tenaga administrasi mampu menggunakan computer dengan baik dalam melaksanakan pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sidomulyo Kota Pekanbaru. Sebagaimana yang diungkapkan kepala puskesmas sidomulyo Pekanbaru bahwa petugas pelayanan baik dari tenaga administrasi ataupun dokter memiliki pengalaman yang cukup lama dalam pelayanan Kesehatan. Hal ini menjadi factor pendukung untuk meningkatkan kehandalan dalam pelayanan Kesehatan pada pasien.

3. Dimensi responsiveness (Daya tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) merupakan kesigapan petugas untuk memahami, mengenali, kebutuhan pasien atau masyarakat. Atau sikap petugas baik dari tenaga administrasi, perawat dan dokter dalam merespon setiap pengguna layanan kesehatan dan sikap petugas dalam hal menerima masukan dan keluhan dari masyarakat. Persepsi masyarakat pada dimensi responsiveness dapat dilihat pada table 4 berikut;

Tabel 4. Rekapitulasi tanggapan responden mengenai dimensi responsiveness (Daya tanggap)

No	Dimensi Responsiveness	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Petugas loket melayani dengan cepat dan tanggap	18	72	9	1	0
2	Dokter melayani dengan cepat dan tanggap	19	76	5	0	0
3	Petugas pelayanan merespon kritikan dan saran dari pasien/masyarakat dengan sopan	20	68	11	1	0
4	Tersedia Kotak saran dan kritikan bagi pasien/ masyarakat	19	67	11	3	0
Total		76	383	36	5	0
Persentase		15,2%	76,6 %	7,2 %	1 %	0 %

Sumber : Data Olahan Peneliti

Berdasarkan table 4 diatas dapat dimaknai bahwa persepsi masyarakat terhadap dimensi responsiveness dengan nilai baik, dengan nilai tertinggi 76,6% pada skala “setuju” untuk empat sub indikator. Pasien ataupun masyarakat memiliki persepsi bahwa petugas pelayanan Kesehatan baik dari tenaga administrasi, perawat dan dokter telah memberi pelayanan dengan cepat dan tanggap. Upaya tanggap dari Puskesmas rawat inap sidomulyo diwujudkan melalui jaring aspirasi. Puskesmas Bersama masyarakat sidomulyo melakukam Musyawarah Masyarakat Kelurahan (MML). Hal ini sebagaimana diungkapkan Kepala puskesmas sidomulyo;

“kami melakukan rapat intrasektor yang dilakukan 4 kali dalam setahun atau pertiga bulan sehingga masyarakat dapat menyalurkan kritikan dan saran kepada kami , bukan itu saja kami juga melakukan musyawarah (MML) atau musyawarah masyarakat kelurahan yang dihadiri oleh tokoh masyarakat dan juga menyebarkan kuisisioner yang bisa diisi langsung oleh masyarakat sehingga sudah dikategorikan baik respon kami kepada masyarakat”

(5 Maret 2022)

Dari data wawancara terlihat puskesmas rawat inap sidomulyo Pekanbaru memberikan ruang partisipasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan. Pihak puskesmas telah menyediakan kotak kritik dan saran. Dengan demikian Masyarakat dapat dengan mudah memberikan kritikan dan saran pada pihak puskesmas. Selanjutnya secara berkala

Puskesmas Rawat inap sidomulyo Pekanbaru melakukan evaluasi terhadap saran dan kritikan dari masyarakat. Dengan adanya partisipasi dan media evaluasi pelayanan Kesehatan akan meningkatkan kinerja pelayanan Kesehatan di Puskesmas rawat inap sidomulyo Pekanbaru.

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Assurance merupakan keyakinan atau kemampuan puskesmas rawat inap sidomulyo memberi jaminan pelayanan berdasarkan kebutuhan pasien atau masyarakat. Penyedia jasa mampu menumbuhkan keyakinan dan rasa percaya pasien bahwa pelayanan Kesehatan yang disediakan berkualitas. Untuk itu, diperlukan sumber daya manusia (Tenaga Administrasi, Perawat dan dokter) yang memiliki pengetahuan, kemampuan dan sikap (Sriwidodo; Indriastuti, 2010;166). Dengan demikian pihak Puskesmas rawat Inap sidomulyo menjamin pelayanan tepat waktu, pelayanan yang nyaman melalui sikap pegawai yang ramah dan sopan santun. Hasil penelitian yang didapat melalui penyebaran angket dapat dilihat pada table berikut ini;

Tabel 5. Rekapitulasi tanggapan responden mengenai Dimensi Assurance (Jaminan)

No	Dimensi Assurance	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Petugas medis melayani dengan ramah dan sopan	19	78	3	0	0
2	Dokter memberikan penjelasan diagnosis penyakit dengan kalimat yang mudah dipahami	27	65	8	0	0
3	Bidan melakukan pelayanan dengan baik untuk persalinan ibu dan penyakit anak	14	82	4	0	0
4	Petugas loket menyelesaikan pelayanan administrasi tepat waktu	16	54	24	3	3
5	Perawat memberikan pelayanan Kesehatan dengan baik	18	79	3	0	0
Total		94	358	42	3	3
Persentase		18,8%	71,6 %	8,4 %	0,6 %	0,6 %

Sumber : Data Olahan Peneliti

Berdasarkan sebaran data angket, kebanyakan responden berpersepsi bahwa pelayanan Kesehatan di Puskesmas rawat inap bernilai baik dengan skala tertinggi 71,6% atau “Setuju”. Dengan demikian masyarakat atau pasien meyakini bahwa pelayanan Kesehatan puskesmas rawat inap sidomulyo Pekanbaru telah berdasarkan pengetahuan, kemampuan dan sikap yang baik. Sebagaimana yang terungkap dari data wawancara bahwa baik tenaga medis merupakan pegawai yang telah lama bekerja sehingga dari aspek kemampuan dan pengetahuan lebih terjamin. Pegawai juga mampu melayani masyarakat dengan sikap ramah

dan sopan sehingga masyarakat yang merasa nyaman dan tentram dalam menerima pelayanan Kesehatan.

Namun demikian terdapat sub indicator dari dimensi assurance yang penting mendapat perhatian dengan skala “Kurang setuju” atau 24%, yaitu, “kemampuan petugas loket menyelesaikan pelayanan administrasi tepat waktu”. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian pasien atau masyarakat berpersepsi petugas loket (*front liner*) kurang mampu melayani dengan tepat waktu. Puskesmas rawat inap sidomulyo perlu menekankan Kembali Standar Operasional Prosedur (SOP) dari aspek “waktu” untuk pelayanan pada petugas *front liner* agar pegawai dapat melaksanakan pekerjaannya lebih cepat.

5. Dimensi Empathy (Empati)

Dimensi empati dalam pelayanan Kesehatan merupakan gambaran pegawai memberikan pelayanan dengan dengan sabar, ramah dan sopan santun serta melani dengan tulus. Sikap empati mencerminkan. Hasil penelitian berdasarkan penyebaran angket terkait dimensi empati dalam pelayanan Kesehatan di puskesmas sidomulyo Pekanbaru dapat dilihat pada table 6 berikut;

Tabel 6. Rekapitulasi tanggapan responden mengenai Dimensi empathy (Empati)

No	Dimensi Reliability	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Tenaga administrasi melayani pasien dengan tulus	21	73	6	0	0
2	Dokter melayani pasien dengan sabar	21	74	5	0	0
Total		42	147	11		0
Persentase		21 %	73,5 %	5,5 %	0 %	0 %

Sumber: Data Olahan Peneliti

Dari tabel di atas dapat dilihat bahawa secara umum responden berpersepsi bahwa pegawai baik tenaga administrasi ataupun dokter memiliki empati dalam melayani pasien. Kepala puskesmas sendiri mengungkapkan bahwa petugas di puskesmas rawat inap Sidomulyo ini terutama dokter, bidan dan perawat telah melayani dengan sangat baik. Sehingga dari hasil evaluasi yang dilakukan keluhan yang betarti dari masyarakat. Hal ini disebabkan tenaga medis mampu bersikap professional dan berkeinginan kuat untuk untuk menolong pasien ataupun masyarakat.

SIMPULAN

Dimensi-dimensi pelayanan Kesehatan di puskesmas sidomulyo Kota Pekanbaru secara umum sudah berjalan sacara baik. Namun dari dimensi yang tersedia terdapat dimensi yang belum berjalan secara optimal diantaranya dimensi tangible. Beberapa fasilitas pendukung dari puskesmas sidomulyo belum tersedia dengan baik diantaranya; kondisi ruang tunggu yang kurang luas, kursi rung tunggu yang tidak mencukupi kebutuhan pengunjung, ketersediaan dokter spesialis dan juga ruang rawat inap dalam keadaan bocor plafon. Terdapat kendala anggaran dikarenakan pada masa penelitian berlangsung Sebagian besar anggaran diarahkan pada *Refocussing* Covid 19.

DAFTAR PUSTAKA

- B. Agustina, "Kewenangan Pemerintah Dalam Perlindungan Hukum Pelayanan Kesehatan Tradisional Ditinjau Dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. *Jurnal Wawasan Yuridika*, vol. 32.
- Berliana, (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Oleh Puskesmas Di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Ilmu Pemerintah.*, vol. 3.
- Hermawan, A, (2020). Implementasi Refocussing dan Realokasi Anggaran Bantuan Operasional Kesehatan (BOK) Dalam Penanganan Covid-19 Di Dinas Kesehatan Kabupaten Lombok Timur Provinsi Nusa Tenggara Barat.
- Octaviani, (2019). Kualitas pelayanan rawat inap puskesmas dinoyo kota malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, vol. 8.
- Panambunan, (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bahu Kecamatan Malalyang Kota Manado. *Jurnal Polit.*, vol. 4
- Podungge, (2010). Peran Pemerintah Daerah Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Bidang Kesehatan. *Jurnal Inovasi*, vol. 7
- Santa Yesinda, I., & Murnisari, R. (2018). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan Pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran)*, 3(2), 206-214.
- Sriwidodo, U., & Indriastuti, R. T. (2010). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 10(2).
- Saraswati, (2016). Fasilitas Pelayanan Kesehatan Mental Wanita Rumah Sakit Umum Daerah Dr Soetomo di Surabaya. *Jurnal Dimensi Arsitektur*