



Pencegahan Patologi Birokrasi Melalui Reformasi Adminitrasi Pelayanan Publik
(Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di unit pelaksana teknis daerah puskesmas curug kabupaten karawang)

Bernika Bahrum¹, Evi Priyanti²

¹Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Singaperbangsa Karawang

²Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Singaperbangsa Karawang

Abstract

Received: 13 September 2022

Revised: 16 September 2022

Accepted: 21 September 2022

The Community Health Center (PUSKESMAS) as the spearhead of the national health service system, is currently almost powerless. The main problem of the Curug Community Health Center in Karawang Regency is the quality of service, which is caused by the lack of support from human resources both in quantity and quality, medical equipment and other supports both in type and number, and referrals that are not optimal, many residents complain of long queues in service, medicines are still limited then the procedure for patient service at the Puskesmas is slow. In addition, the existing facilities at the Curug Health Center are also inadequate. The focus of this study is more on what makes patient satisfaction at the Curug Health Center less good than services and facilities. The problems studied are social and dynamic problems, therefore, the researchers chose to use qualitative research methods to determine how to find, collect, process and analyze the data from the research. This qualitative research can be used to understand social interactions, for example by in-depth interviews with resource persons so that they will find clear information. The theory used in this research is to simplify service quality into five dimensions which are expressed by SERVQUAL Dimensions.

Keywords: *Service Qualityt, Satisfaction, Health Service*

(*) Corresponding Author: 1910631180007@student.unsika.ac.id

How to Cite: Bahrum, B., & Priyanti, E. (2022). Pencegahan Patologi Birokrasi Melalui Reformasi Adminitrasi Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(19), 437-442. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7222770>

PENDAHULUAN

Curug adalah salah satu desa di Kecamatan Klari, Kabupaten Karawang, Jawa Barat. Desa Curug yaitu artinya curugan air atau air nyurug. Dimana batas sebelah utara adalah desa Cimahi, sebelah selatan desa Cilangkap, sebelah timur desa karanganyar dan sebelah barat kali ciliwung. Dinas atau Instansi yang berada di Kecamatan Klari salah satunya adalah UPTD Puskesmas Curug. Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan nasional, saat ini nyaris tak berdaya. Masalah utama Pusat Kesehatan Masyarakat Curug Kabupaten Karawang adalah kualitas pelayanan, yang disebabkan oleh kurangnya dukungan sumber daya manusia baik kuantitas maupun kualitasnya, alat kesehatan dan penunjang lainnya baik jenis maupun jumlahnya, dan rujukan yang belum optimal, banyak warga yang mengeluhkan antrian panjang dalam pelayanan, obat – obatan yang masih terbatas kemudian lambatnya prosedur layanan pasien Puskesmas. Selain itu terkait fasilitas yang ada di Puskesmas Curug ini juga kurang memadai.



Sedangkan tugas utama puskesmas adalah memberikan jasa pengobatan, perawatan, dan pelayanan kesehatan. Dalam memberikan jasa pelayanan kesehatan, puskesmas memperoleh penghasilan dari pendapatan jasa dan fasilitas yang diberikan. Walau begitu suatu puskesmas tidak hanya ditekankan dengan sebuah profitabilitas namun harus lebih mengacu kepada kepuasan pasien atau dalam hal lain disebut *patient priority*, dengan memprioritaskan pada pasien maka kualitas dari puskesmas pun perlu ditingkatkan.

Beberapa masalah yang terjadi diatas menunjukkan adanya ketidakpuasan pasien dalam kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Curug Kabupaten Karawang. Kami memiliki hipotesa bahwa permasalahan ini terdapat pada kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan dimensinya yaitu *Tangible* (Berwujud), *Realiability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati). Berdasarkan uraian yang dijelaskan diatas kami tertarik untuk mengangkat judul “Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di UPTD Puskesmas Curug Kabupaten Karawang”. Dari seluruh permasalahan yang ada di UPTD Puskesmas Curug Kabupaten Karawang ini, perlu adanya sebuah pembaharuan yang harus digali kembali untuk membenahi permasalahan ini oleh ketua atau birokrasi yang ada di UPTD Puskesmas Curug Kabupaten Karawang, maka dai itu penulis ingin mencari inovasi dan meneliti bagaimana cara supaya seluruh permasalahan yang ada di Puskesmas Curug Kabupaten Karawang ini bisa di pecahkan dan diselesaikan dengan rapi tanpa harus terulang kembali penyakit birokrasi yang membuat masyarakat itu tidak nyaman terhadap kualitas pelayanan birokrasi yang ada di UPTD Puskesmas Curug Kabupaten Karawang.

METODE

Peneliti Permasalahan yang dikaji merupakan masalah yang bersifat sosial dan dinamis, oleh karena itu, peneliti memilih menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data hasil penelitian tersebut. Penelitian kualitatif ini dapat digunakan untuk memahami interaksi sosial, misalnya dengan wawancara yang mendalam dengan narasumber sehingga akan menemukan informasi yang jelas.

HASIL & PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan UPTD Pusekemas Curug Lima Dimensi Dengan SERVQUAL Dimensions

Pelayanan publik menjadi kebutuhan penting bagi masyarakat, dengan adanya birokrasi di uptd puskesmas curug yang memberikan pelayanan yang berkualitas baik menjadi kepuasan dan penilaian yang baik juga dari masyarakat. Menurut Zeithaml, et.al (1990:26), menyederhanakan kualitas pelayanan menjadi lima dimensi yang dinyatakan dengan SERVQUAL Dimensions, yaitu:

1. Tangible (Bukti Langsung) di Puskesmas Curug

Tangible yaitu Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh para pemberi jasa, hal ini meliputi fasilitas fisik. Hal ini merupakan unsur utama dalam sebuah pelayanan, dimana dalam memberikan kenyamanan, keamanan tempat pelayanan guna melayani pasien atau masyarakat. Dalam hal ini di Puskesmas Curug sendiri masih

diperlukan sarana fisik seperti tempat administrasi, ruang pendaftaran, poliklinik, ruang rawat inap, ruang Unit Gawat Darurat (UGD). Fasilitas yang mendukung kenyamanan pasien di Puskesmas Curug sebelumnya belum memadai tetapi karena baru – baru ini sudah direnovasi jadi sekarang sudah bisa dibilang cukup memadai untuk pasiennya. Tetapi ada beberapa yang masih perlu ditambah fasilitasnya seperti di bagian pendaftaran masih perlu di tambah dari segi ruang tunggu seperti kursi, ruang Poliklinik Spesialis dan ruang rawat inap.

Hal tersebut disampaikan langsung pada saat wawancara oleh Kepala UPTD Puskesmas Curug, “ Kalo buat tempat saat ini telah mencukupi serta lumayan aman untuk penderita sebab baru direnovasi, tetapi memanglah buat perlengkapan serta raga yang lain belum lengkap, masih terdapat yang butuh ditambah semacam Ruang THT”.

Bisa dikenal kalau sarana ruang tunggu, Poliklinik spesialis dan ruang rawat inap di Puskesmas Curug masih perlunya diadakan update sarana raga dan kelengkapan anjuran serta prasarana pendukung guna terciptanya kenyamanan serta kemudahan dalam melayani penderita. Dalam Undang- Undang No 44 Tahun 2009 Pasal 11 yang melaporkan kalau prasarana sebagaimana diartikan pada ayat(1) wajib dalam kondisi terpelihara serta berperan dengan baik.(Pratomawisadi et angkatan laut(AL)., 2016)

Robbins dan Coulter (2007:284) Pelayanan publik merupakan kerangka kerja formal organisasi dimana dengan kerangka kerja itu tugas-tugas pekerjaan dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan. Struktur organisasi mempunyai peran penting dalam memperoleh tujuan yang dicapai, maka penyusunan struktur organisasi harus rapi dan tepat dalam pembagian tugas-tugas tersebut.

2. Reliability (Kehandalan)

Reliability(Kehandalan), ialah keahlian industri buat membagikan pelayanan cocok dengan yang dijanjikan secara akurat serta terpercaya. Kehandalan merupakan kemampuan buat membagikan pelayanan pada penderita yang telah dijanjikan dengan pas serta lekas semacam kecepatan, kecermatan dalam membagikan pelayanan di Puskesmas Curug. Demi membagikan pelayanan kedokteran yang kilat serta lekas diperlukan kehandalan dan profesionalisme demi menghasilkan pelayanan akurat, lekas serta memuaskan sehingga membangkitkan kepuasan dalam diri pelanggan

Kecermatan Petugas Dalam Melayani Penderita di Puskesmas Curug Hasil penemuan menimpa kehandalan petugas kedokteran di Puskesmas Curug kurang baik, sebab minimnya SDM buat melayani semacam registrasi serta lain sebagainya, sehingga membuat antrian yang sangat lama. Begitu pula dalam pelayanan penyembuhan masih butuh ditingkatkan lagi.

Kemampuan dalam mengoperasikan perlengkapan bantu pula sangat berarti dipunyai oleh petugas registrasi dalam melayani penderita, bisa dilihat dari banyaknya penderita yang terdapat di Puskesmas Curug. Semacam perlengkapan pengeras suara buat memanggil penderita sehingga mempermudah dalam proses pelayanan. Namun di Puskesmas Curug belum terdapat. Tidak hanya itu buat petugas registrasi cuma satu orang yang melayani dengan memakai perlengkapan bantu berbentuk Pc sehingga pelayanan di bagian registrasi sangat padat serta menyebabkan keletihan pada petugas bagian registrasi.perubahan tersebut sesuai dengan perkembangan yang ada di masyarakat.

3. Responsiviness (Ketanggapan)

Responsiviness ialah keahlian ataupun kemauan dalam menolong kecepatan dalam membagikan pelayanan serta kecepatan dalam menanggulangi keluhan konsumen. Aspek- aspek ketanggapan dalam melayani penderita membutuhkan reaksi kilat tiap penderita yang mau memperoleh pelayanan, petugas melaksanakan pelayanan dengan kilat serta pas, petugas melaksanakan pelayanan dengan teliti serta efisiensi waktu.

Petugas pelayanan kedokteran harus membagikan reaksi salah satu contohnya merupakan terhadap pengguna layanan BPJS, sehingga penderita partisipan BPJS hendak merasa dihargai oleh pegawai sebagai pemberi layanan kala petugas pelayanan kedokteran dapat membagikan reaksi yang baik. Merespon dengan baik bisa menyebabkan terciptanya dampak positif untuk mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Curug. Pegawai membagikan reaksi serta paham kepada penderita partisipan BPJS dibuktikan kala penderita partisipan BPJS yang mulai sampai akhir pelayanan petugas kedokteran sangat responsif dari registrasi sampai akhir penderita senantiasa ditanyakan apa keluhan, gimana kondisi penderita partisipan BPJS.

(Hamzah, 2016) Ketepatan dalam pelayanan yakni kesesuaian antara pelayanan yang diberikan beserta keperluan penderita, sehingga kemauan yang dituju penderita bisa tertangani dengan baik serta kesimpulannya penderita merasa puas terhadap pelayanan kedokteran yang diberikan contohnya dokter membagikan pelayanan yang kilat. Namun dalam perihal ini di Puskesmas Curug terdapat penderita yang mengeluhkan kalau Dokter di Puskesmas lelet, dimana kala sepatutnya waktu pengecekan diawali, terkadang dokter tidak pas waktu, tidak hanya itu kala di tengah pengecekan kadangkala dokternya suka datang– datang tidak terdapat diruangan, jadi dari satu penderita ke penderita lain sangat lama sehingga membuat antrian lama. Perihal tersebut diungkapkan salah satu penderita yang kami wawancarai dilapangan. Maksudnya Puskesmas Curug belum mempraktikkan pelayanan yang responsif terhadap pasiennya dibuktikan dengan terdapatnya komplein dari pasiennya itu sendiri.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance ialah meningkatkan rasa yakin para pelanggan kepada industri. Faktor- aspek yang terdapat di ukuran jaminan(assurance) ialah keahlian, pengetahuan, kesopanan dan watak yang dapat dipercaya wajib dipunyai pegawai, leluasa dari hendak efek, bahaya serta keragu– ragu dalam melaksanakan suatu aksi dalam pelayanan kedokteran, jaminan yakni usaha proteksi yang diberikan buat penderita.

Petugas kedokteran di Puskesmas Curug kurang membagikan jaminan pas waktu dalam melaksanakan waktu pelayanan. Contohnya semacam di bagian farmasi yang memiliki acuan prosedur berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 35 Tahun 2014 menimpa kualitas pelayanan farmasi serta lama waktu pelayanan formula penderita minimum 15 menit sampai optimal 30 menit tetapi dalam melaksanakan proses pemberian pelayanan farmasi petugas farmasi di Puskesmas Curug sangat lelet tidak hanya itu pula pemberian obat kurang optimal ataupun dapat dibilang sangat

sedikit. Perihal tersebut diungkapkan oleh penderita di Puskesmas Curug. Namun dalam jaminan bayaran di Puskesmas Curug relatif mahal semacam yang dikenal pelayanan kesehatan di Puskesmas memperoleh keringanan bayaran.

5. Empathy (Empati)

Empathy yaitu perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Dimensi-dimensi empati yaitu komunikasi yang baik dan mengetahui kebutuhan pasien, kemudahan dalam melakukan hubungan dengan pasien. Dalam hal ini pegawai di Puskesmas Curug harus melayani masyarakat dengan sikap yang baik, memahami setiap pasien. Faktanya di lapangan para petugas layanan di Puskesmas. Masyarakat merasa kurang nyaman dengan pelayanan dari kinerja puskesmas itu sendiri, karena masyarakat merasa bahwa kinerja dari individu puskesmas itu seperti tidak mau melayani masyarakat yang ingin berobat dari cara berbicara atau penyampaian baik memberikan informasi kurang jelas, jadi masyarakatpun kurang nyaman pelayannya.

Permasalahan dalam melaksanakan pelayanan di UPTD Puskesmas curug

Bahwasannya dalam hal ini di Puskesmas Curug sendiri masih diperlukan sarana fisik seperti tempat administrasi, ruang pendaftaran, poliklinik, ruang rawat inap, ruang Unit Gawat Darurat (UGD). Fasilitas yang mendukung kenyamanan pasien di Puskesmas Curug sebelumnya belum memadai tetapi karena baru – baru ini sudah direnovasi jadi sekarang sudah bisa dibilang cukup memadai untuk pasiennya. Tetapi ada beberapa yang masih perlu ditambah fasilitasnya seperti di bagian pendaftaran masih perlu di tambah dari segi ruang tunggu seperti kursi, ruang Poliklinik Spesialis dan ruang rawat inap.

Kehandalan Kecermatan Petugas Dalam Melayani Pasien di Puskesmas Curug Hasil temuan mengenai kehandalan petugas medis di Puskesmas Curug kurang baik, karena kurangnya SDM untuk melayani seperti pendaftaran dan lain sebagainya, sehingga membuat antrian yang sangat lama. Begitu juga dalam pelayanan pengobatan masih perlu ditingkatkan lagi. Ketanggapan masih ada beberapa dokter tidak cepat menangani pasien jadi pasien haru menunggu untuk beberapa menit dan bisa di artikan Puskesmas Curug belum menerapkan pelayanan yang responsif terhadap pasiennya dibuktikan dengan adanya komplein dari pasiennya itu sendiri. jaminan proses pemberian pelayanan farmasi petugas farmasi di Puskesmas Curug sangat lambat selain itu juga pemberian obat kurang maksimal atau bisa dibilang sangat sedikit. Hal tersebut diungkapkan oleh pasien di Puskesmas Curug. adapapun pasien diluar jaminan bpjs itu dikenanakan biaya yang cukup mahal.

Masyrakat masih belum menerima pelayanan baik dari pihak dokter ke masyarakat langsung apa yang di sampaikan oleh dokter kurang nyaman untuk di terima baik dari penyampaian atau berbicara ke masyarakat yang ingin berobat. faktanya di lapangan masyarakat merasa kurang nyaman dengan pelayanan dari kinerja puskesmas itu sendiri, karena masyarakat merasa bahwa kinerja dari individu puskesmas itu seperti tidak mau melayani masyarakat yang ingin berobat

dari cara berbicara atau penyampaian baik memberikan informasi kurang jelas, jadi masyarakatpun kurang nyaman pelayannya.

CONCLUSION

Ada beberapa yang harus diperhatikan oleh uptd puskesmas ini dari prasarana harus lebih di perhatikan karena yang utama untuk pengobatan masyarakat yaitu prasana yang lengkap seharusnya dari pihak uptd puskesmas ini meminta pengajuan kepada lembaga kesehatan untuk anggaran dana agar fasilitas puskesmas ini lengkap agar masyarakat merasa nyaman. dari kinerja puskesmas ini harus lebih dilatih lagi bagaimana cara penyampaian dokter kepada masyarakat harus diterima baik oleh masyarakat, sdm dari puskesmas inipun harus ditambah agar pengananangan kepada masyarakat lebih cepat dan tepat.

REFERENCES

- Engkus, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99–109. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956>
- Hamzah, O. S. (2016). Perilaku Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Puskesmas Di Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 30. <https://doi.org/10.26858/jiap.v4i1.1819>
- Pratamawisadi, I. G. A., Nyoman, N., Pascarani, D., & Yudartha, I. P. D. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Pasien Peserta BPJS Studi Kasus RSU Puri Raharja Tahun 2016. *Jurnal Universitas Udayana*, 1(1), 1–13.
- Widyasih, E., Mubin, M. F., & Hidyati, E. (2014). Presepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan BPJS di RSI Kendal. *Prosiding Konferensi Nasional II PPNI Jawa Tengah 2014*, 274–279.
- Zia Ulhak, & Arif, S. (2017). Pencegahan Patologi Birokrasi Melalui Reformasi Administrasi Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 14(3), 157–169.
- Mansyur, Sastro. (2013). Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Konsep Administrasi Publik. *JURNAL ACADEMIA Fisip Untad Vol.05 No.01*.
- Rohman, Abd., & Citra, D. (2020). Standart Pelayanan Publik Di Era Transisi *New Normal*. *Reformasi*, Volume 10 No.2 (151-163).