

## RESPONSIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KRIAN KABUPATEN SIDOARJO

Oleh:

**Tasya Ulfa Anandita<sup>1</sup>**

**Imelda Dian Rahmawati<sup>2</sup>**

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Alamat: JL. Mojopahit No. 666 B, Sidowayah, Celep, Kec. Sidoarjo, Kab. Sidoarjo,  
Jawa Timur (61271).

*Korespondensi Penulis: [imeldadian@umsida.ac.id](mailto:imeldadian@umsida.ac.id)*

**Abstract.** Public services must be implemented well and can satisfy the community. Especially in the health sector, the community must be served well because it concerns human health. Given this, the researchers decided to examine the responsiveness of health services at the Krian Health Center, Sidoarjo Regency. Descriptive research methods were used in this research. The researcher decided to apply a qualitative methodology with a descriptive approach because he wanted to describe the situation being studied in the form of facts obtained through observation, interviews and documentation. Primary data and secondary data became the researcher's data sources. Research on the responsiveness of health services at the Krian Community Health Center, Sidoarjo Regency shows that the service is good, but there are still several shortcomings. Based on the indicators of Ziethaml et al. (in Hardiyansyah, 2011:46), the attitude of the officers was generally friendly, but some were considered indifferent. The staff's alertness in serving patients is quite good, although there are complaints about inattention in handling emergency patients and an unfriendly attitude when processing referral letters. Services are considered appropriate, but the cleanliness of the health center area needs to be improved. Staff accuracy is poor, with six out of ten patients feeling that the medication given does not match the diagnosis. Timeliness of service is also considered

---

Received June 18, 2024; Revised June 24, 2024; June 30, 2024

\*Corresponding author: [imeldadian@umsida.ac.id](mailto:imeldadian@umsida.ac.id)

# **RESPONSIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KRIAN KABUPATEN SIDOARJO**

*to be poor because there are often delays in service opening hours and long waiting times at several polyclinics such as dental clinics, nutrition consultation clinics, and laboratories.*

**Keywords:** Responsiveness, Public Service, Healthcare Service

**Abstrak.** Pelayanan publik haruslah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan masyarakat. Terutama dalam bidang kesehatan haruslah masyarakat dalam hal ini dilayani dengan baik karena menyangkut kesehatan manusia. Dengan adanya hal tersebut maka peneliti memutuskan untuk meneliti responsivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Krian Kabupaten Sidoarjo. Metode Penelitian deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Peneliti memutuskan untuk menerapkan metodologi kualitatif dengan pendekatan deskriptif karena ingin menggambarkan situasi yang diteliti dalam bentuk fakta yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data primer dan data sekunder menjadi sumber data peneliti. Penelitian tentang responsivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Krian Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa pelayanan sudah baik, namun masih ada beberapa kekurangan. Berdasarkan indikator Ziethaml et al. (dalam Hardiyansyah, 2011:46), sikap petugas umumnya ramah, tetapi ada yang dinilai acuh. Kesigapan petugas dalam melayani pasien cukup baik, meskipun ada keluhan tentang ketidakcepatan dalam menangani pasien darurat dan sikap kurang ramah pada saat pengurusan surat rujukan. Pelayanan dianggap tepat, tetapi kebersihan area puskesmas perlu ditingkatkan. Ketelitian petugas kurang baik, dengan enam dari sepuluh pasien merasa obat yang diberikan tidak sesuai dengan diagnosa. Ketepatan waktu pelayanan juga dinilai kurang baik karena sering terjadi keterlambatan dalam jam buka pelayanan dan lamanya waktu tunggu di beberapa poli seperti poli gigi, poli konsultasi gizi, dan laboratorium.

**Kata Kunci:** Responsivitas, Pelayanan Publik, Pelayanan Kesehatan

## **LATAR BELAKANG**

Pelayanan Publik merupakan suatu kegiatan dengan cara memberikan pelayanan kepada seluruh lapisan Masyarakat berupa Kesehatan, Pendidikan, dan lain sebagainya. Pemberi pelayanan Publik diharuskan dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi seluruh lapisan Masyarakat tanpa membedakan agama, ras, suku,

golongan dan strata sosial lainnya. Selain itu apabila pelayanan publik dilaksanakan dengan baik, maka Masyarakat tidak akan pernah Komplain dan juga mengeluh. Pelayanan publik yang memang harus diperhatikan dan dilaksanakan dengan baik apalagi yakni pada pelayanan Kesehatan. Pelayanan Kesehatan adalah salah satu hal yang harus benar benar dijaga kualitasnya dengan baik agar masyarakat merasa puas dan kualitas kesehatannya tetap terjaga.

Pelayan Kesehatan seperti rumah sakit dan puskesmas diharapkan bisa melayani masyarakat dengan baik tanpa ada keluhan dari masyarakat. Apabila pelayan Kesehatan tidak bisa memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat maka masyarakat akan mengalami hal hal yang tidak diinginkan seperti sakitnya semakin parah, banyak pikiran dan lain sebagainya. Salah satu sarana yang dapat menunjang terwujudnya penyelenggaraan pelayanan kesehatan yaitu melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS). Tujuan umum pelayanan kesehatan melalui puskesmas sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas adalah untuk terselenggaranya upaya kesehatan masyarakat yang bermutu, terjangkau dan peran serta masyarakat.

Puskesmas Krian adalah puskesmas yang berada di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo. Visi yang dimiliki Puskesmas Krian yakni ‘Terwujudnya Kabupaten Sidoarjo yang Sejahtera, Maju, Berkarakter, dan Berkelanjutan’. Misinya yaitu:

1. Membangun Infrastruktur ekonomi dan sosial yang modern dan berkeadilan dengan memperhatikan keberlanjutan lingkungan.
2. Membangun SDM unggul dan berkarakter melalui peningkatan akses pelayanan bidang Pendidikan, Kesehatan, serta kebutuhan dasar lainnya.

Sedangkan untuk Motto yang dimiliki oleh Puskesmas Krian yaitu ‘Professioanl dan Santun Dalam Pelayanan’.

Pelayanan yang terdapat di Puskesmas Krian Kabupaten Sidoarjo terdiri dari 15 jenis pelayanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan
1	Kesehatan Gigi dan Mulut
2	Pemeriksaan Lansia
3	Pemeriksaan Umum

## **RESPONSIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KRIAN KABUPATEN SIDOARJO**

4	Pelayanan KIA
5	Pelayanan MTBS
6	Pelayanan Konsultasi Gizi
7	Laboratorium
8	Pelayanan Farmasi
9	Pendaftaran Loket
10	Kasir
11	Pelayanan Sanitasi
12	Pelayanan Swab
13	Pelayanan VCT
14	Pelayanan Vaksinasi Covid-19
15	Ruang Tata Usaha

**Sumber: Website resmi Puskesmas krian**

Kualitas pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas Krian Kabupaten Sidoarjo belum dilaksanakan secara optimal. Secara umum masih terdapat beberapa kekurangan. Berdasarkan hasil studi literasi yang peneliti dapatkan dari Ulasan Google, ternyata Puskesmas Krian mempunyai berbagai permasalahan pada kualitas pelayanan yang merujuk pada ketidakpuasan pasien diantaranya yaitu:

- 1) Beberapa petugas pelayannnya mulai dari Dokter, Perawat bersikap judes, acuh bahkan pasien ada yang dibentak
- 2) Dipersulit untuk meminta rujukan ke RS
- 3) Kurang kebersihan pada area depan Puskesmas karena berhadapan langsung depan Terminal
- 4) Kurang tepat waktu dalam pembukaan loket pendaftaran offline. Di papan pengumumannya ada keterangan loket pendaftaran buka jam 07.00, tetapi pasien datang pada jam tersebut ternyata malah belum buka. Dan itu kejadianya tidak sehari saja tetapi di hari-hari berikutnya juga seperti itu.

Dari adanya beberapa permasalahan tersebut akhirnya peneliti memutuskan untuk membuat penelitian ini dengan tujuan agar bisa mengetahui lebih lanjut bagaimana responsivitas para petugas di Puskesmas Krian dalam melayani Masyarakat di bidang Kesehatan.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau penyelenggara layanan lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam konteks ini, pelayanan publik mencakup berbagai jenis layanan seperti kesehatan, pendidikan, keamanan, administrasi, dan lain-lain yang disediakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Definisi ini menekankan pentingnya kepatuhan terhadap hukum, kejelasan dalam prosedur, serta tanggung jawab pemerintah dalam menyediakan layanan yang berkualitas dan adil. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk memastikan bahwa seluruh masyarakat mendapatkan akses yang adil dan merata terhadap layanan yang dibutuhkan untuk kesejahteraan mereka, serta untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik melalui transparansi, akuntabilitas, dan profesionalitas.

#### a) Prinsip-Perinsip Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip pelayanan publik merupakan pedoman fundamental yang harus diikuti oleh penyelenggara layanan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan berkualitas, efisien, dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Prinsip-prinsip ini mencakup berbagai aspek penting yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang baik. Pertama, prinsip kepastian hukum mengharuskan semua layanan didasarkan pada peraturan dan hukum yang berlaku, memberikan jaminan hukum bagi masyarakat. Kedua, prinsip profesionalitas menekankan pentingnya kompetensi dan tanggung jawab petugas dalam memberikan layanan. Ketiga, prinsip akuntabilitas memastikan bahwa setiap tindakan dan keputusan dalam pelayanan publik dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Keempat, prinsip transparansi mengharuskan proses dan prosedur pelayanan dilakukan

## **RESPONSIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KRIAN KABUPATEN SIDOARJO**

secara terbuka, sehingga mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat. Kelima, prinsip keterjangkauan memastikan bahwa pelayanan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, baik dari segi lokasi, biaya, maupun prosedur. Keenam, prinsip efisiensi dan efektivitas memastikan bahwa layanan dilakukan dengan memanfaatkan sumber daya secara optimal untuk memberikan hasil maksimal. Ketujuh, prinsip keadilan menjamin bahwa pelayanan diberikan secara adil dan tanpa diskriminasi kepada semua yang berhak. Kedelapan, prinsip partisipatif mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam setiap tahap proses pelayanan publik, dari perencanaan hingga evaluasi. Kesembilan, prinsip kesederhanaan memastikan bahwa prosedur pelayanan publik dibuat sesederhana mungkin, mudah dipahami, dan tidak berbelit-belit. Terakhir, prinsip kecepatan dan ketepatan menuntut agar pelayanan diberikan dengan cepat dan tepat sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan. Penerapan prinsip-prinsip ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara optimal.

**b) Asas-asas dalam Pelayanan Publik**

Asas-asas pelayanan publik merupakan prinsip-prinsip dasar yang harus dipegang teguh oleh setiap penyelenggara layanan untuk memastikan kualitas dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, asas-asas ini mencakup beberapa aspek penting. Pertama, asas kepastian hukum yang mengharuskan pelayanan publik didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Kedua, asas profesionalitas yang menekankan bahwa pelayanan harus dilakukan oleh petugas yang kompeten dan berpengalaman di bidangnya, serta melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab. Ketiga, asas akuntabilitas yang memastikan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Keempat, asas transparansi yang menuntut agar proses dan prosedur pelayanan dilakukan secara terbuka sehingga mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat. Kelima, asas keterjangkauan yang mengharuskan pelayanan publik dapat diakses oleh

seluruh lapisan masyarakat, baik dari segi lokasi, biaya, maupun proses. Keenam, asas efisiensi dan efektivitas yang memastikan pelayanan dilaksanakan dengan cara yang efisien dan memberikan hasil maksimal. Ketujuh, asas keadilan yang menjamin bahwa pelayanan diberikan secara adil dan tanpa diskriminasi kepada semua yang berhak menerimanya. Kedelapan, asas partisipatif yang mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik. Kesembilan, asas kesederhanaan yang memastikan prosedur pelayanan publik sederhana, mudah dipahami, dan tidak berbelit-belit. Terakhir, asas kecepatan dan ketepatan yang menuntut agar pelayanan diberikan dengan cepat dan tepat sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan. Penerapan asas-asas tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat

c) Standar Pelayanan Publik

Kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar yang menjamin penerimaan layanan bagi pelanggan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar ini mencakup beberapa aspek penting. Pertama, prosedur pelayanan harus jelas dan mudah diikuti. Kedua, waktu penyelesaian harus terukur dan tepat waktu. Ketiga, biaya pelayanan harus transparan dan terjangkau. Keempat, produk pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan. Kelima, sarana dan prasarana harus memadai untuk mendukung pelayanan yang efektif. Terakhir, kompetensi petugas pelayanan harus memastikan bahwa petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai untuk memberikan layanan yang berkualitas

d) Definisi Responsivitas

Responsivitas, menurut Dwiyanto (2008:62), adalah kemampuan birokrasi untuk memahami kebutuhan masyarakat, menentukan prioritas layanan, dan mengembangkan program-program yang sesuai dengan kebutuhan serta aspirasi masyarakat. Zeithaml dan rekan-rekannya (dalam Hardiyansyah, 2011:47) mendefinisikan responsivitas sebagai kesediaan untuk

## **RESPONSIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KRIAN KABUPATEN SIDOARJO**

membantu konsumen dan bertanggung jawab atas kualitas layanan yang diberikan. Santosa (2008:131) menambahkan bahwa responsivitas adalah kemampuan lembaga publik untuk menanggapi kebutuhan masyarakat, terutama yang berkaitan dengan kebutuhan dasar dan hak asasi manusia, termasuk hak sipil, politik, ekonomi, sosial, dan budaya.

e) Indikator Responsivitas

Indikator responsivitas mencakup berbagai aspek yang menunjukkan seberapa cepat dan efisien sebuah layanan atau individu dalam merespons permintaan atau kebutuhan. Berikut adalah beberapa indikator utama responsivitas:

1. Waktu Tanggapan: Mengukur waktu yang dibutuhkan untuk merespons permintaan, pertanyaan, atau keluhan dari pelanggan atau klien.
2. Kecepatan Penyelesaian: Mengukur waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah atau menyelesaikan permintaan setelah tanggapan awal diberikan.
3. Ketersediaan Layanan: Mengukur sejauh mana layanan atau individu tersedia untuk memberikan respons, seperti melalui berbagai saluran komunikasi (telepon, email, chat).
4. Kepuasan Pelanggan: Mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kecepatan dan kualitas respons yang diberikan.
5. Tingkat Eskalasi: Mengukur seberapa sering masalah atau permintaan perlu diangkat ke tingkat yang lebih tinggi untuk mendapatkan respons yang sesuai.
6. Jumlah Interaksi: Mengukur jumlah interaksi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu masalah atau permintaan, menunjukkan efisiensi dalam komunikasi.
7. Konsistensi Respons: Mengukur konsistensi dalam memberikan respons yang cepat dan efisien di berbagai waktu dan situasi.

Indikator-indikator ini membantu organisasi atau individu dalam mengevaluasi dan meningkatkan responsivitas mereka terhadap kebutuhan dan permintaan yang muncul.

Menurut Zeithaml dan rekan-rekannya (dalam Hardiyansyah, 2011:46), dimensi responsivitas (ketanggapan) memiliki beberapa indikator penting. Indikator-indikator

tersebut meliputi kemampuan merespons setiap pelanggan atau pemohon yang membutuhkan layanan, memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat, melayani dengan cermat, memastikan layanan diberikan tepat waktu, serta menanggapi semua keluhan yang diajukan oleh pelanggan.

### **Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang dilakukan oleh Saiful Islam (2023) mengenai responsivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Pangkajene, Kabupaten Pangkep, menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut telah memperlihatkan kemampuan yang baik dalam merespon kebutuhan masyarakat. Penelitian ini menggunakan enam indikator responsivitas menurut Zeithaml et al. (dalam Hardiyansyah, 2018), yaitu:

- Kemampuan Merespon Setiap Pelanggan: Puskesmas Kota Pangkajene mampu merespon setiap pelanggan dengan keramahan dan kesopanan berkomunikasi. Petugas medis dan nonmedis memiliki keahlian yang memadai dalam memberikan pelayanan.
- Kecepatan Melayani: Pelayanan di Puskesmas dilakukan dengan cepat, sehingga pasien tidak perlu menunggu terlalu lama.
- Ketepatan Melayani: Petugas Puskesmas memberikan pelayanan dengan tepat, menjawab pertanyaan pasien dengan sigap dan memberikan solusi terbaik.
- Kecermatan Melayani: Petugas Puskesmas melakukan pelayanan dengan cermat, termasuk dalam mengelola keluhan pasien.
- Ketepatan Waktu Melayani: Puskesmas memperhatikan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
- Kemampuan Menanggapi Keluhan: Semua keluhan pelanggan direspon dengan baik oleh petugas.

Meskipun demikian, Puskesmas Kota Pangkajene perlu lebih memperhatikan ketersediaan alat dan kondisi sarana prasarana yang layak, serta melakukan evaluasi terhadap kedisiplinan waktu petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Peneliti memutuskan untuk menerapkan metode kualitatif dengan

## **RESPONSIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KRIAN KABUPATEN SIDOARJO**

pendekatan deskriptif karena ingin menggambarkan situasi yang diteliti dalam bentuk fakta yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan data yang objektif. Data primer dan data sekunder menjadi sumber data peneliti. Data primer didapatkan di lapangan, misalnya informasi dari pengamatan ataupun wawancara. Data sekunder diambil dari pihak lain berupa catatan , seperti buku, skripsi, artikel, dan majalah, dan juga dari Portal web resmi Puskesmas Krian.

Orang yang dirasa mampu membagikan suatu informasi serta ada kesinambungannya dengan masalah penelitian disebut subjek penelitian. Adapun teknik pengambilan subjek dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *Purposive Sampling* yaitu pengambilan sampel dengan mempertimbangkan sejumlah faktor. Pertimbangan khusus tersebut dapat mencakup, misalnya, siapa yang dianggap paling mengetahui dan memahami informasi terkait penelitian ini atau hal yang akan menjadi otoritas dan memudahkan peneliti dalam mengkaji situasi sosial yang diteliti.

Tahapan penelitian yang paling penting adalah teknik pengumpulan data sebab tujuan penelitian sendiri ialah memperoleh informasi. Menurut Sugiyono (2007:209) teknik pengumpulan data dapat dilakukan melalui observasi, wawancara, angket dan dokumentasi. Peneliti menggunakan tiga metode dalam penelitian ini, sebagai berikut :

### 1. Observasi

Prosesnya turun ke lokasi dengan melihat, mencermati, dan mendengarkan terkait kegiatan pelayanan yang telah berlangsung di Puskesmas Krian. Metode observasi nonpartisipan akan menjadi bagian penelitian ini. Alasannya diambil metode tersebut sebab peneliti tidak mau melibatkan diri melainkan sebagai pengamat.

### 2. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara dengan menggunakan berbagai cara yang lebih sistematis. Dengan begitu peneliti dapat memiliki kemampuan yang lebih cakap yang nantinya pada saat wawancara bisa melakukan pendekatan dan mengaitkan berbagai permasalahan baik itu yang terjadi di Lembaga maupun di lingkungan. Ada berbagai rencana yang peneliti buat dalam melakukan wawancara pada penelitian ini yaitu Langkah yang paling utama adalah dengan melakukan pengenalan antara peneiti dengan informan di lingkungan yang akan

di teliti. Langkah berikutnya peneliti mengusahakan untuk bisa berbaur dengan menjalin hubungan yang lebih dekat dengan para informan yang akan memberikan informasi terkait penelitian tersebut. Langkah terakhir peneliti mengusahakan untuk memberikan pernyataan dan mempertanyakan persoalan-persoalan yang ringan dan tidak terlalu menyulitkan para informan untuk menjawabnya.

### 3. Dokumentasi

Peneliti melakukan teknik dokumentasi dengan menelusuri data berdasarkan masa lampau ataupun masa sekarang. Dokumentasi peneliti peroleh dari arsip yang ada di website seuai dengan keadaan Puskesmas Krian yang sebenarnya.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan cara wawancara semi terstruktur untuk mempermudah dalam melaksanakan penelitian ini. Tahap-tahap yang dilakukan peneliti melalui cara tersebut yakni dengan mengajukan serangkaian persoalan yang didapat dari para informan yang sudah disusun dengan baik dan selanjutnya peneliti akan mencari tahu tiap-tiap persoalan tersebut dengan tujuan agar bisa mendapatkan keterangan yang lebih lengkap dan benar adanya. Adapun informan yang akan diwawancara dalam penelitian ini yaitu Masyarakat krian yang berjumlah sepuluh orang yang pernah melakukan pelayanan Kesehatan di puskesmas krian. Instrumen Pengumpulan Data pada penelitian ini adalah jadwal wawancara serta pihak-pihak yang membantu selama proses penelitian berlangsung. Metode analisis data yang digunakan peneliti yakni menggunakan analisis data kualitatif, mengikuti gagasan Miles dan Huberman dikutip Sugiyono (2010:294) yang meliputi reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, serta keabsahan data.

Selanjutnya yaitu peneliti melakuakn Reduksi Data yakni dengan menyajikan informasi yang diterima oleh peneliti di lapangan dalam bentuk uraian yang terperinci. Kemudian peneliti akan mengelompokkan informasi tersebut sesuai urutan pertanyaan dan memisahkan antara respon yang sama dan berbeda dari para informan. Penyampaian datanya dideskripsikan secara singkat dengan teks naratif mengenai kutipan-kutipan hasil wawancara yang telah direduksi. Penarikan kesimpulan ialah suatu cara yang dilakukan dengan melakukan pengecekan informasi yang telah diterima oleh peneliti selama proses penelitian yang dimulai dari waktu berkunjung ke tempat kejadian dan semasa peneliti

## **RESPONSIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KRIAN KABUPATEN SIDOARJO**

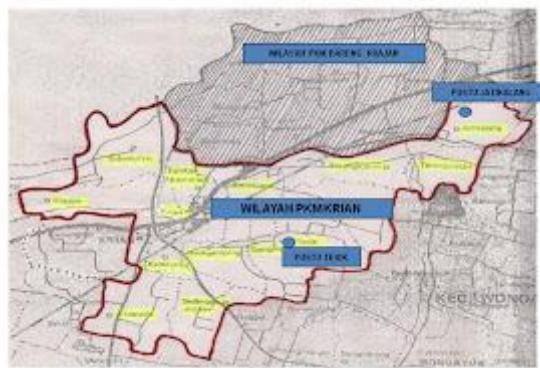
memekanisme penghimpunan data. Dalam upaya agar usaha tersebut berhasil, peneliti selalu mencari jalan agar bisa menelaah informasi yang tersedia dan selanjutnya akan dijadikan keputusan sementara. Pengukuran data ini memakai strategi triangulasi data. Menurut Moleong (2009:330), triangulasi artinya cara verifikasi informasi dengan menggunakan sesuatu yang beda diluar datanya. Tujuannya ialah menguji kepastian data supaya segala perbedaan yang muncul dalam realitas penelitian tidak bertentangan dengan fakta. Sehingga memungkinkan peneliti memeriksa kembali temuannya dengan membandingkan dari sumber data yang diperoleh. Triangulasi sumber menjadi bagian dalam penelitian ini. Alasan diambilnya jenis triangulasi sumber karena peneliti ingin mengecek perbandingan kepastian antara informasi dari satu informan dengan informan lainnya.

Peneliti memilih tiga hal yang dapat untuk melakukan triangulasi sumber, yaitu :

1. Mencocokkan hasil observasi maupun wawancara.
2. Mencocokkan kondisi dan prespektif beberapa orang mulai dari kalangan biasa, kaya, berpendidikan rendah sampai tinggi, serta aparatur negara.
3. Mencocokkan kandungan yang termuat dalam wawancara dengan dokumen yang ada.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Puskesmas Krian adalah pusat layanan kesehatan seluas 22.16 km<sup>2</sup> yang melayani lima belas desa dan kelurahan di Kecamatan Krian, yaitu Desa Kraton, Desa Sidomulyo, Kelurahan Krian, Kelurahan Kemasan, Desa Terung Kulon, Desa Terung Wetan, Desa Jatikalang, Desa Junwangi, Desa Terik, Desa Jeruk Gamping, Desa Gamping, Desa Keterungan, Desa Tropodo, dan Desa Sedenganmijen. Puskesmas Krian berkedudukan di Jalan Setiabudi nomor tujuh Rukun Warga sembilan kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo. Kedudukan Puskesmas ini strategis pada jalur simpang lima yang menghubungkan dengan Surabaya, Mojokerto, Driyorejo dan juga Mojosari.



Sumber: Blogger Puskesmas Krian

Berikut adalah hasil penelitian yang didapatkan oleh Peneliti dari prses observasi dan juga wawancara dengan menggunakan acuan teori Zeithml (2011:46)

### Kemampuan Merespon Setiap Pelanggan

Kemampuan merespon pelanggan ini berkaitan dengan sikap para petugas atau aparatur pada saat melayani semua pasien yang melakukan pemeriksaan di Puskesmas Krian Kabupaten Sidoarjo. Petugas Puskesmas harus mampu menempatkan diri untuk bersikap dan berkomunikasi dengan baik, ramah, dan sopan kepada semua pasien tanpa terkecuali, meskipun setiap pasien menunjukkan karakter yang berbeda-beda. Seperti yang sudah dikatakan oleh Rahmayanty (2010:59) yaitu setiap pelanggan memang memiliki karakter yang berbeda-beda, selain itu petugas pelayanan diharuskan untuk mengetahui bagaimana cara bersikap yang baik dan juga hangat.

Sikap merupakan perilaku dari diri seseorang yang ditunjukkan kepada orang lain saat berinteraksi dengan orang tersebut. Sikap dari para petugas atau aparatur Puskesmas krian berupa respon Ketika Para Petugas Kesehatan dan non Kesehatan di Puskesmas Krian sudah memiliki sikap yang sopan dan ramah terhadap pasien. Hal tersebut peneliti ketahui pada saat melakukan proses pengamatan langsung ke Puskesmas tersebut. Namun pada saat melakukan wawancara kepada Masyarakat, ada beberapa yang mengatakan bahwa petugasnya kurang ramah, acuh terhadap pasien. Tetapi hal tersebut tidak terjadi terhadap semua pasien dikarenakan memang tidak semua petugas bersikap seperti itu. Hanya saja beberapa petugas memang ada yang bersikap acuh, kurang sopan, judes tergantung dari sifat dari petugas itu sendiri. Pada saat peneliti datang ke Puskesmas Krian, para petugas bersikap ramah dan juga sopan. Pada saat mulai datang di loket pendaftaran petugasnya menyambut dengan baik dengan mengedepankan senyum dan

## **RESPONSIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KRIAN KABUPATEN SIDOARJO**

sapa. Peneliti pada saat itu juga dilayani dengan baik. Semua informan mengatakan bahwa di puskesmas Krian ini para petugas tidak pernah membeda-bedakan kualitas pelayanannya baik itu bagi pasien BPJS berbayar ataupun Kartu Indonesia Sehat. Semua pasien mendapat perlakuan yang sama.

### **Kemampuan Petugas melayani dengan cepat**

Parameter ini berkaitan dengan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan secara tanggap kepada para pelanggan. Sesuai realita dilapangan para petugas di Puskesmas Krian sudah melakukan pelayanan dengan tanggap meskipun beberapa masih ditemukan ada yang kurang tanggap selama memberikan pelayanan kepada pasien. Dari hasil wawancara kepada sepuluh pasien, tiga pasien menjelaskan bahwa para petugas sudah memberikan pelayanannya dengan baik dan juga cekatan dalam melayani pasien yang sedang melakukan pemeriksaan. Tetapi enam pasien menjelaskan bahwa ketanggapan petugas dalam melayani pasien sudah sesuai dengan harapan masyarakat tetapi ada petugas kadangkala kurang cekatan dalam melayani pasien yang diakibatkan karena banyaknya Pasien yang melakukan pemeriksaan di puskesmas krian sehingga antrian menjadi panjang. Dari enam pasien tersebut, satu pasien juga menjelaskan bahwa terdapat ketidaktanggapan petugas dalam melayani panggilan ambulance dalam pada saat salah satu keluarganya mengalami sakit yang memang diharuskan untuk dijemput ambulance dari rumahnya ke puskesmas atau langsung ke rumah sakit besar.

### **Kemampuan Petugas melayani dengan tepat**

Kemampuan petugas melayani dengan tepat merupakan hal yang harus dilakukan oleh para petugas pelayanan agar penerima layanan merasa puas akan hasil yang diharapkan. Para pasien yang melakukan pemeriksaan di Puskesmas Krian haruslah mendapatkan pelayanan yang tepat karena ini menyangkut Kesehatan seseorang yang harus dirawat dengan baik. Dari realita yang didapat peneliti Para Petugas ini ternyata ada beberapa yang sudah tepat dan ada juga yang kurang tepat dalam memeberikan pelayanan kepada para pasien. Dari sepuluh pasien yang diwawancara oleh peneliti, Delapan Pasien menjelaskan bahwa para petugas di Puskesmas Krian sudah tepat sesuai apa yang diharapkan pasien. Hal ini terbukti bahwa Para petugas menjalankan tugasnya sesuai dengan tupoksi masing-masing. Tetapi dua orang pasien mengungkapkan bahwa petugas masak untuk pasien opname terkadang kurang tepat dalam memasak menu makanan

untuk para pasien opname. Para pasien mengeluh akan hal itu karena makanan yang mereka terima terkadang kurang lengkap dan kurang sesuai dengan penyakit yang diderita.

### **Kemampuan Petugas melayani dengan Cermat**

Menurut Sutrisno (2007:87), pelayanan yang cermat berarti petugas harus selalu fokus dan serius dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Sungguh-sungguh di sini berarti melakukannya dengan penuh perhatian dan tidak main-main, benar-benar melaksanakan pekerjaan dengan tekun (Alwi, 2007). Di Puskesmas Krian, para petugas menunjukkan kesungguhan mereka dengan selalu berkomitmen menjalankan tugas mereka dengan hati, jujur, dan ikhlas. Mereka juga selalu fokus pada pelayanan, terutama dalam hal ketelitian diagnosa. Hasil wawancara dengan sepuluh pasien menunjukkan bahwa empat pasien merasa pelayanan di Puskesmas Krian sangat teliti dan mereka puas dengan layanan tersebut. Namun, enam dari sepuluh pasien merasa kurang puas karena mereka merasa obat yang diberikan terkadang kurang sesuai dengan diagnosa mereka.

Dari sepuluh pasien yang telah melakukan wawancara Bersama peneliti semua pasien tersebut menjelaskan bahwa para petugas Kesehatan dokter ataupun perawat terkadang mereka kurang teliti dalam mendiagnosa para pasien. Hal ini terbukti kadangkala ada pasien yang telah mendapatkan informasi mengenai penyakit yang dideritanya, tetapi pada saat cek di laboratorium hasilnya tidak sesuai dengan yang telah diinformasikan oleh dokter ataupun perawat tersebut.

### **Kemampuan Petugas melayani dengan Tepat Waktu**

Menurut Hardiansyah 2011, Pelayanan dengan waktu yang tepat berarti layanan harus diselesaikan dalam waktu yang sudah ditentukan. Sesuai apa yang ditemukan peneliti, petugas di Puskesmas krian sudah memberikan informasi terkait jam buka sampai dengan tutupnya pelayanan melalui website resmi dan juga akun Instagram resmi milik Puskesmas Krian. Loket Pendaftaran dibuka mulai hari senin sampai sabtu. Dengan jam buka untuk hari senin sampai kamis pada pukul 07.00 sampai dengan 12.30, hari jumat pada pukul 07.00 sampai dengan 10.30, serta hari sabtu pukul 07.00 sampai dengan 11.30. Sedangkan untuk pelayanan pada poli poli Kesehatan berbeda beda sesuai dengan yang sudah tertera di website. Untuk bagian farmasi buka setiap hari kerja mulai pukul 07.30 sampai 21.00. pelayanan gawat darurat, persalinan dan rawat inap buka 24 jam.

## **RESPONSIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KRIAN KABUPATEN SIDOARJO**

Selain jam buka-tutup, waktu tunggu juga penting. Waktu tunggu yang pasti membuat pasien tahu berapa lama mereka harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Di Puskesmas Krian, waktu tunggu bervariasi tergantung jenis pelayanan. Di unit pendaftaran, waktu tunggu sekitar 3 menit untuk pasien baru dan 1 menit untuk pasien lama. Penundaan biasanya terjadi karena pencarian kartu berobat pasien, terutama jika pasien sudah lama tidak datang. Untuk unit pelayanan lainnya, waktu tunggu normal sekitar 5-10 menit, namun bisa lebih lama untuk pasien yang memerlukan tindakan khusus. Di poli tertentu seperti poli gigi, poli konsultasi gizi, dan laboratorium, waktu tunggu bisa mencapai 10-15 menit atau lebih karena jumlah pasien dan jenis layanan yang dibutuhkan.

Menurut sepuluh pasien yang telah melakukan wawancara Bersama peneliti, tujuh pasien mengungkapkan bahwa para petugas terkadang tidak tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Hal tersebut pernah dialami oleh beberapa pasien yang pada saat itu seharusnya jam buka loket harusnya dimulai pada puluk 07.00 tetapi kenyataannya malah melebihi jam tersebut sehingga banyak pasien yang menunggu sehingga tidak dengan cepat para pasien bisa langsung ke poli yang dituju dan antrian semakin Panjang.

### **Semua Keluhan Direspon Oleh Petugas**

Semua keluhan dari pelanggan diharuskan untuk dapat ditanggapi oleh semua petugas tanpa terkecuali. Para petugas di Puskesmas Krian sudah melaksanakan sesuai dengan ketentuan ini meskipun belum secara keseluruhan. Hal ini terbukti pada saat peneliti melakukan wawancara Bersama sepuluh pasien, enam pasien mengatakan bahwa di puskesmas krian para petugas sangat responsive terhadap keluhan pasien seperti yang sudah tertera di penilaian google. Sedangkan empat pasien mengatakan bahwa terkadang beberapa petugas saat diberi keluhan langsung tidak segera direspon dan dilaksanakan. Hal tersebut pernah terjadi pada saat petugas kebersihan dimintai tolong oleh salah satu pasien untuk membersihkan halaman depan puskesmas karena memang dekat dengan lingkungan terminal dan juga pasar tetapi petugas kebersihan tersebut tidak langsung merespon adanya hal itu.

Puskesmas Krian telah memberlakukan sistem penilaian kinerja petugas dan juga tempat untuk memberikan keluh kesah selama melakukan pelayanan di Puskesmas Krian melalui Form online yang telah disediakan. Link form penilaian tersebut telah dipaparkan

di akun instagram resmi milik Puskesmas Krian. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan bersama sepuluh pasien, mereka mengatakan bahwa dengan adanya form penilaian online ini dapat mempermudah pasien dalam memberikan keluhan kesahnya selama melakukan pelayanan di Puskesmas Krian tanpa harus repot-repot berbicara secara langsung, tetapi kelemahan adanya form penilaian online ini yakni tidak semua pasien mengetahui adanya hal ini dikarenakan tidak semua orang memainkan instagram, terutama orang yang sudah lanjut usia.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui tingkat keresponsivitasan para petugas di Puskesmas Krian Kabupaten Sidoarjo sesuai dengan enam parameter yang ditentukan oleh Zeithaml, dkk (dalam Hardiansyah, 2011:46). Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan mengenai responsivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Krian Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan enam paarmeter maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responsivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Krian sudah baik, namun masih mengalami beberapa kekurangan. Pada parameter merespon merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan hal tersebut berkaitan dengan sikap para petugas yang diharuskan untuk mampu bersikap baik, ramah, serta sopan kepada semua pasien. Dalam hal ini para petugas sudah dikatakan bersikap ramah tetapi ada juga beberapa petugas yang dinilai acuh dan kurang ramah karena memang setiap orang mempunyai karakter yang berbeda beda meskipun itu sudah diharuskan oleh instansi.

Pada parameter kemampuan petugas melayani dengan cepat hal ini berkaitan dengan dengan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan secara tanggap kepada para pelanggan. Sesuai realita dilapangan para petugas di Puskesmas Krian sudah melakukan pelayanan dengan tanggap meskipun beberapa masih ditemukan ada yang kurang tanggap selama memberikan pelayanan kepada pasien. Dari hasil wawancara bersama sepuluh pasien, empat menjelaskan bahwa para petugas sudah memberikan pelayanannya dengan baik dan juga cekatan dalam melayani pasien yang sedang melakukan pemeriksaan. Tetapi enam pasien menjelaskan bahwa ketangggapan petugas dalam melayani pasien sudah sesuai dengan harapan masyarakat tetapi ada petugas

## **RESPONSIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KRIAN KABUPATEN SIDOARJO**

kadangkala kurang cekatan dalam melayani pasien yang diakibatkan karena banyaknya Pasien yang melakukan pemeriksaan di puskesmas krian sehingga antrian menjadi panjang. Dari enam pasien tersebut, satu pasien juga menjelaskan bahwa terdapat ketidaktanggapan petugas dalam melayani panggilan ambulance dalam pada saat salah satu keluarganya mengalami sakit yang memang diharuskan untuk dijemput ambulance dari rumahnya ke puskesmas atau langsung ke rumah sakit besar.

Parameter kemampuan petugas melayani dengan tepat ini berkenaan dengan hal hal yang harus dilakukan oleh para petugas pelayanan agar penerima alyanan merasa puas akan hasil yang diharapkan. Beberapa petugas di Puskesmas krian sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan tupoksinya masing masing. Akan tetapi terkadang ada juga yang kurang tepat dalam menjalankan tugasnya tersebut seperti yang pernah terjadi yakni petugas masak kurang tepat dalam membuat menu masakan yang sesuai dengan diagnosa pasien opname tersebut.

Parameter Petugas melayani dengan tepat waktu berkenaan dengan ketepatan waktu yang dilakukan oleh para petugas di Puskesmas Krian. Dalam hal tersebut para petugas di Puskesmas Krian dikatakan kurang baik karena para petugas terkadang kurang cekatan pada saat memberikan pelayanan diantaranya yakni tidak tepat waktu untuk jam buka pelayanan, lamanya menunggu dalam kurun waktu 5 sampai 10 menit bahkan lebih pada antrian poli gigi, poli konsultasi gizi dan juga laboraturium.

Parameter Ssemua keluhan direspon oleh petugas hal ini berkenaan dengan emua keluhan dari pelanggan diharuskan untuk dapat ditanggapi oleh semua petugas tanpa terkecuali. Para petugas di Puskesmas Krian sudah melaksanakan sesuai dengan ketentuan ini meskipun belum secara keseluruhan. Puskesmas Krian telah memberlakukan sistem penilaian kinerja petugas dan juga tempat untuk memberikan keluh kesah selama melakukan pelayanan di Puskesmas Krian melalui Form online yang telah disediakan. Link form penilaian tersebut telah dipaparkan di akun instagram resmi milik Puskesmas Krian. dengan adanya form penilaian online ini dapat mempermudah pasien dalam memberikan keluh kesahnya selama melakukan pelayanan di Puskesmas Krian tanpa harus repot-repot berbicara secara langsung, tetapi kelemahan adanya form penilaian online ini yakni tidak semua pasien mengetahui adanya hal ini dikarenakan tidak semua orang memainkan instagram, terutama orang yang sudah lanjut usia.

## **Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang nantinya peneliti berharap agar dapat menjadi acuan Puskesmas Krian untuk dapat lebih meningkatkan responsivitas pelayanan kesehatan dalam sektor publik, yang diantaranya yaitu:

1. Puskesmas Krian diharapkan untuk menambah beberapa petugas lagi di masing-masing poli pelayanan agar pasien tidak menunggu terlalu lama
2. Puskesmas Krian diharapkan untuk selalu memberitahukan kepada semua pasien agar setelah melakukan pelayanan bisa mengisi form penilaian yang telah disediakan. Selain itu Puskesmas krian harus membuat form penilaian manual di kertas selain online agar masyarakat yang sudah lansia atau gaptek bisa berpartisipasi dalam memberikan saran atau pengaduan.
3. Para petugas yang ada di Puskesmas Krian diharapkan dapat meningkatkan lagi kualitas kecermatan, ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan, dan selalu mengedepankan karakter sopan, salam, sneyum, sapa agar masyarakat yang dilayani merasa puas dan senang.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Abdul Mahsyar, A. (2021). Responsivitas Pelayanan Unit Gawat Darurat Di Puskesmas Sarjo kabupaten Pasangkayu. *Journal Of Publics Policy And Management , vol 3 no 2.*
- Andriana, A. A. (2021). Daya Tanggap Pelayanan Unit Gawat Darurat di Puskesmas Sarjo Kabupaten Pasangkayu. *Jurnal Governance and Poitics, Vol 1 No 2.*
- Chairun Nisa Dwi Putri, F. D. (2023). Peran Pemerintah Dalam Membenahi Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Vol 9 No 1.*
- Hamberi, D. R. (2021). Responsivitas Pelayanan Unit Gawat Darurat Di Puskesmas Jabiren. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi, vol 3 no 1.*
- Hanggoro, D. (2021). INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG KESEHATAN. *Jurnal Kesehatan, Vol 12 NO 1.*

## **RESPONSIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KRIAN KABUPATEN SIDOARJO**

- HIMELDA PUTRI SUPARDI, M. J. (2019). PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG KESEHATAN. (Vol 7 No 3).
- Husni Holqiah, I. D. (2022). Responsivitas Pelayanan Terhadap Pasien Lansia Di Puskesmas Gandus Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, vol 12 no. 1.
- Kotabunan, M. A. (2023). Analisis Kinerja Pelayanan Publik dan Responsibilitas Pegawai di UPTD Puskesmas. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen Bisnis, dan Akuntansi*, vol 11 no. 4.
- Mawarni, Y. (2021). Responsivitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Berstandar ISO 9001:2008 (Studi Kasus Puskesmas Jeruk Kecaatan Lakarsantri Kota Surabaya). *e-Journal Unesa*.
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Bidang Administrasi Negara*(Vol 11 No 1).
- Rusni Djafar, U. S. (2022). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato. *Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*, vol 14 No 1.
- Yusuf Hariyoko, Y. D. (2021). EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT OLEH PUSKESMAS DI KABUPATEN MANGGARAI. *Jurnal Good Governance*, Vol 17 No 2.