

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUSAT
KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS)
(Suatu Studi Pada Puskesmas Kelurahan Bumi Ayu
Kecamatan Selebar Kota Bengkulu)**

Oleh:
M. Bima Eka Putra¹

ABSTRAKSI

Pelayanan kesehatan merupakan elemen yang sangat penting dalam pembangunan nasional, serta pengentasan kemiskinan. Undang-undang Dasar Negara Indonesia mengamanatkan bahwa kesehatan merupakan salah satu aspek dari hak asasi manusia, yaitu sebagaimana dijelaskan dalam pasal 28 H ayat 1 yang menjelaskan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan Negara bertanggungjawab mengatur agar terpenuhinya hak hidup sehat bagi penduduknya. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini, melalui pengukuran terhadap 5 (lima) dimensi yaitu aspek *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assuarance* dan *emphaty* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Bumi Ayu Kota Bengkulu dikategorikan masih perlu banyak perbaikan untuk menghasilkan layanan yang berkualitas dan berkebelanjutan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Puskesmas, Kelurahan Bumi Ayu, Kota Bengkulu*

¹ Dosen Tetap Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Bengkulu

A. Pendahuluan

Kesehatan merupakan hak seluruh warga negara, maka dari itu menjamin kesehatan warga, sangat diperlukan sebuah pendekatan yang benar di dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang baik dan memadai menjadi salah satu kebutuhan yang mendasar bagi seluruh masyarakat, dimana pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan yang terpusat dan bertumpu pada harapan dan kebutuhan masyarakat itu sendiri, untuk menjadi persyaratan yang mutlak, maka negara harus memenuhinya dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan. Sehingga hak masyarakat tidak dikhianati dengan perlakuan yang timpang terhadap penerimaan pelayanan kesehatan, dengan dilindungi oleh negara melalui beberapa kebijakannya.

Pelayanan kesehatan merupakan elemen yang sangat penting dalam pembangunan nasional, serta pengentasan kemiskinan. Undang-undang Dasar Negara Indonesia mengamankan bahwa kesehatan merupakan salah satu aspek dari hak asasi manusia, yaitu sebagaimana dijelaskan dalam pasal 28 H ayat 1 yang menjelaskan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan Negara bertanggungjawab mengatur agar terpenuhinya hak hidup sehat bagi penduduknya.

Pelayanan kesehatan yang bermutu, sampai saat ini masih dikatakan jauh dari harapan masyarakat, maka Undang-undang No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan Masyarakat, menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, khususnya ditingkat Puskesmas. Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang sering disingkat dengan istilah Puskesmas, merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta masyarakat secara aktif, serta menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. maka dari itu, Puskesmas merupakan ujung tombak

pelayanan kesehatan bagi masyarakat, karena cukup efektif membantu masyarakat dalam memberikan pertolongan pertama dengan standar pelayanan kesehatan.

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Kelurahan Bumi Ayu, dimana penulis ingin mengetahui kualitas pelayanan kesehatan yang diselenggarakannya, sehingga hasil dari penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi pemerintah, khususnya adalah pemerintah kota Bengkulu untuk melakukan perbaikan pelayanan dari sistem birokrasi hingga output yang dihasilkan oleh Puskesmas di kelurahan Bumi Ayu.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berkenaan dengan kualitas pelayanan kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kelurahan Bumi Ayu Kecamatan Selebar Kota Bengkulu.

B. Kerangka Teoritis

Savas (dalam Waluyo, 2007: 127) mengemukakan mengenai terminologi pelayanan pemerintah sebagai pemberian pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Pernyataannya Savas mengisyaratkan bahwa negara yang kaitannya dalam sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan bagi warga negara untuk memperoleh jaminan atas hak-hak untuk dilayani, sehingga peningkatan kualitas pelayanan akan menjadi penting untuk diperhatikan oleh organisasi publik akan kompetisi tingkat global dalam sektor pelayanan.

Kualitas pelayanan menjadi faktor utama di dalam menentukan serta menjaga keberlangsungan suatu organisasi publik maupun organisasi bisnis. Pelayanan yang baik serta terpenuhinya kebutuhan pemakai jasa, maka kondisi inilah yang akan menciptakan kepuasan publik atas pelayanan yang mereka terima.

Menciptakan pelayanan yang baik serta berorientasi akan kebutuhan masyarakat yang diselenggarakan oleh organisasi publik, menjadi penting untuk kita ketahui, dimana kita mengenal akan konsep *reinventing government* yang diprakasai oleh David Osborne dan Ted Gabler. Konsep tersebut pada intinya menginginkan terciptanya suatu nilai yang menjadi orientasi organisasi publik dalam penyelenggaraan pelayanannya, sehingga masyarakat sebagai penerima jasa layanan dapat terpuaskan dengan apa yang dihasilkan dari proses

layanan yang diberikan tersebut.

Pendapat Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Agus Dwiyanto, 2005: 148), menjelaskan akan 5 dimensi pengukuran kualitas pelayanan yang di dasarkan pada indikator-indikator berikut:

1. *Tangibles* (bukti langsung), kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan sebagainya harus dapat diandalkan;
2. *Reliability* (keandalan), kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat;
3. *Responsiveness* (daya tangkap) kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap

keinginan konsumen;

4. *Assurance* (jaminan) kemampuan dan keramahan, serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen; dan
5. *Empathy* (perhatian), sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen guna memahami keinginan konsumen.

Kelima dimensi diatas sangat berpengaruh terhadap harapan maupun kenyataan apa yang diterima oleh pelanggan. Maka melihat kelima dimensi diatas, penulis mencoba menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan 5 dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

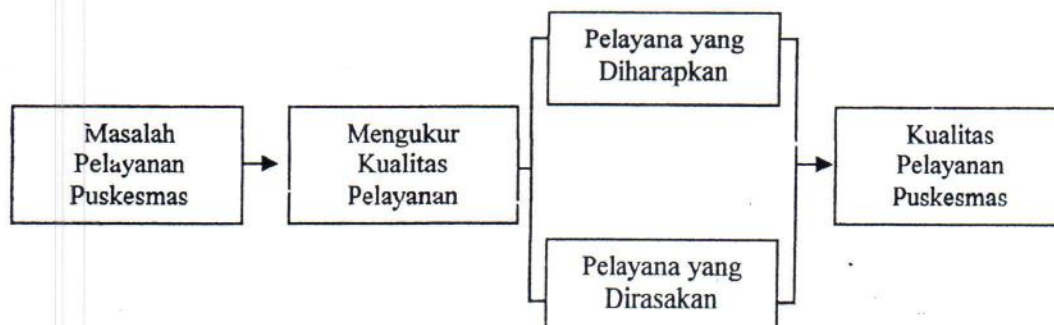
Tabel 1. Fokus Analisis Penelitian

No	Dimensi Pengukuran Kualitas Layanan	Indikator	Konteks Penelitian
1	<i>Tangibles</i>	a. Fasilitas fisik dan sarana pendukung b. Penampihan petugas	Sebagai alat analisis untuk menjelaskan fasilitas fisik, perlengkapan alat dan penampilan petugas dalam menunjang layanan kesehatan di Puskesmas Bumi Ayu.
2	<i>Reliability</i>	a. Kepastien pelaksanaan pelayanan	Sebagai alat analisis untuk menjelaskan kemampuan petugas Puskesmas Bumi Ayu dalam pelaksanaan layanan yang sesuai dengan ketentuan/ aturan/ prosedur.
3	<i>Responsiveness</i>	a. Kecermatan petugas b. Kesiapan petugas	Sebagai alat analisis untuk menjelaskan kesedian petugas dalam membantu masyarakat memperoleh layanan kesehatan yang efektif serta efisien
4	<i>Assurance</i>	a. Pengetahuan petugas b. Keramahan petugas	Sebagai alat analisis untuk menjelaskan sikap petugas yang ramah dan berpengetahuan
5	<i>Empathy</i>	a. Kepedulian petugas b. Perhatian petugas	Sebagai alat analisis untuk menjelaskan kepedulian dan perhatian petugas terhadap pengguna layanan

Sumber: Agus Dwiyanto, 2005: 148 (diolah oleh penulis)

Berangkat dari fokus analisis penelitian diatas, maka kerangka pikir penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Gambar 1. Kerangka Pikir



C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui cara wawancara dengan beberapa informan yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan pengetahuan yang dimilikinya mengenai seluk beluk pelayanan yang terdapat di Puskesmas Bumi Ayu. Observasi dan tela'ah dokumentasi dilakukan untuk mendukung data hasil wawancara, sehingga dalam menyimpulkan hasil analisis dapat teruji dengan baik melalui triangulasi data. Sedangkan Analisis data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (dalam H.B. Sutopo, 2002: 96) dengan tiga komponen, yaitu melalui tahap reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan.

D. Hasil Penelitian

Analisis penelitian dipilih berdasarkan dimensi pengukuran kualitas pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya, yaitu: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Bahasan dari setiap dimensi akan mengungkap data-data yang di dapat penulis sajikan melalui proses wawancara, observasi maupun tela'ah dokumentasi yang dimiliki oleh pihak Puskesmas Bumi Ayu.

Diharapkan dengan metode pengumpulan data diatas, penelitian dapat menyajikan data-data yang ada berupa ulasan yang berbentuk deskriptif, sehingga nantinya temuan lapangan yang diuraikan

dalam penelitian ini dapat dijadikan simpulan untuk bahan rekomendasi kepada pihak yang membutuhkan. Adapun rekomendasi yang disampaikan penulis dapat berkontribusi dalam mengembangkan pengetahuan di bidang kualitas pelayanan kesehatan pada organisasi publik.

1. Dimensi *Tangibles*

Dimensi ini akan melihat dua hal penting, yaitu fasilitas dan sarana pendukung, serta penampilan dari seorang petugas. Untuk menjelaskan kedua indikator tersebut, maka penulis menjelaskannya sebagai berikut.

a. Fasilitas fisik dan sarana pendukung

Fasilitas fisik berhubungan dan mempengaruhi langsung kepuasan masyarakat akan layanan yang diterimanya. Fasilitas yang memadai dapat menimbulkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi tersebut. Fasilitas fisik terkait erat dengan kenyamanan pengguna layanan akan kebutuhannya. Tersedianya fasilitas penunjang yang memadai akan memberikan kenyamanan tersendiri bagi pengguna jasa layanan itu sendiri. Puskesmas Bumi Ayu dalam halnya fasilitas fisik masih perlu untuk terus dipenuhi dan dibenahi, mengingat Puskesmas merupakan akses pertama kali bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan kesehatan. Sehingga

harapan masyarakat mengenai kurangnya fasilitas dapat menjadi masukan bagi pemerintah untuk memperhatikan Puskesmas.

Selanjutnya mengenai sarana pendukung, dalam hal ini adalah akses informasi layanan bagi pengguna jasa. Dengan mendapatkannya akses informasi yang memadai, maka akan berdampak pada nilai-nilai yang berwujud transparansi, mengingat transparansi di dalam pelayanan harus di dukung oleh ketersediannya sarana penunjang informasi tersebut berupa papan informasi.

Berdasarkan pengamatan di lapangan, bahwa penempatan papan informasi masih belum di dukung dengan bagaimana cara menempatkannya pada tempat-tempat yang strategis, sehingga papan informasi dapat mengefektifkan layanan, dimana masyarakat akan terlebih dahulu mengetahui syarat maupun prosedur layanan yang terdapat di Puskesmas.

Minim dan kurangnya papan informasi sebagai akses informasi yang mudah bagi pengguna jasa layanan, menjadikan hal yang substansi untuk diperhatikan kepala puskesmas hingga petugas di dalamnya, dimana papan informasi sangat penting untuk mendukung pelayanan kesehatan di Puskesmas Bumi Ayu.

b. Penampilan petugas

Penampilan petugas menjadi unsur yang penting di dalam peningkatan kualitas layanan, dimana tampilan atau performance dari petugas dapat diukur dari kesesuaian mereka da dalam berpenampilan, yang meliputi pakaian yang bersih, tampilan yang segar serta senyuman yang menandakan kalau petugas siap melayani masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan di Puskesmas.

Penampilan dari petugas akan memberikan gambaran dari sikap positif mereka yang akan melayani masyarakat sebagai pengguna jasa, dimana tampilan tersebut harus rapi, bersih, ramah dan sopan.

Adapun masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan di Puskesmas sangat mengharapkan bagaimana petugas dapat memberikan keyakinan kepada mereka dari tampilan petugas itu sendiri. Keadaan petugas di Puskesmas Bumi Ayu menurut pengamatan penulis sudah memberikan nilai cukup baik untuk cara berpenampilan mereka, walau ada sebagian dari petugas yang tidak memperhatikan bagaimana cara mereka menyapa dan berkomunikasi dengan bahasa yang santu, karena penampilan menurut penulis bukan hanya sifatnya sandang saja, tapi lebih dari itu yaitu pancaran positif dari dalam diri mereka melalui sikap yang sederhana, ramah dan sopan.

2. Dimensi *Reability*

Dimensi ini melihat dari segi kepastian pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan.

Pelayanan yang baik tercermin dengan bagaimana organisasi tersebut dapat memastikan di dalam pelaksanaan pelayanan yang akan dibeikannya. Hal ini ditunjukkan dengan adanya sikap disiplin yang dijunjung oleh petugas dalam memanfaatkan waktu yang sesuai dengan jadwal waktu yang telah ditetapkan sebelumnya.

Indikator ini dapat dikaitkan pula dengan bagaimana pelayanan diatur untuk kenyamanan pengguna layanan, jam kerja, jadwal pelayanan serta waktu tunggu untuk dapat dilakukan secara konsisten, sehingga kesemuannya ini dapat memberikan image yang positif bagi organisasi tersebut yang tak lain adalah Puskesmas Bumi Ayu.

Melalui pengamatan dilapangan, Puskesmas di kelurahan Bumi Ayu, tidak jauh berbeda dengan pelayanan di Puskesmas tempat lain, dimana jadwal kerja puskesmas telah diatur sesuai dengan ketetapan yang ada. Pelayanan Puskesmas beroperasi pada hari Senin hingga hari Sabtu, dengan durasi waktu pelayanan yang berbeda sesuai harinya. Setiap harinya Puskesmas dibuka dari jam 07.00 dan layanan dimulai pada jam 07.30. namun untuk selesainya jadwal pelayanan disesuaikan dengan

harinya. Hari Senin hingga hari Sabtu kecuali hari Jum'at, pelayanan ditutup pada jam 12.00 dan hari Jum'at pelayanan ditutup pada jam 11.00.

Berlakunya jadwal pelayanan akan memberikan kemudahan bagi pengguna jasa untuk mendapatkan pelayanan. Adapun permasalahan mengenai waktu tunggu, hampir sebagian masyarakat sudah memahaminya dengan baik, yang mana waktu tunggu di dasarkan atas antrian siapa yang lebih dahulu datang.

Dari penetapan waktu yang sudah jelas, maka hal yang paling penting adalah mengenai konsistennya petugas untuk datang dan melayani tepat waktu. Melihat kondisi di Puskesmas kelurahan Bumi Ayu, yang sifat pelayanan belum terlalu kompleks, membuat petugas tidak terlalu menghiraukan masalah kehadiran yang tepat waktu tersebut, sehingga kadangkala masyarakat harus menunggu terlebih dahulu. Kondisi seperti ini perlu untuk diperhatikan, karena pelayanan kesehatan di Puskesmas tidak bisa dijalankan dengan setengah hati, mengingat pelayanan kesehatan merupakan hal yang penting untuk keberlangsungan hayat hidup manusia.

3. Dimensi Responsiveness

Dimensi *responsiveness* dilihat berdasarkan dua indikator berikut.

a. Kecermatan petugas

Pelayanan kesehatan sangat penting untuk dikedepankannya kompetensi teknis dari petugas yang ada, dimana Puskesmas sebagai tempat pemberi layanan kesehatan harus mampu menangani permasalahan pengguna jasa dengan baik, sehingga harapannya pengguna jasa layanan dapat ditangani oleh petugas secara profesional.

Kecermatan petugas di dalam melayani masyarakat akan dituntut dengan kompetensi yang memumpuni dalam hal-hal berikut:

- 1) Petugas harus selalu siap melayani;
- 2) Pelayanan yang diberikan harus berdasarkan prosedur yang ada;
- 3) Pelayanan harus ditangani dengan profesional; dan
- 4) Petugas dapat bekerjasama di dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai standar

pelayanan kesehatan yang ada.

Keberadaan prosedur menjadi keharusan petugas untuk memahaminya, dimana di dalam melayani mereka dituntut cermat dan sigap tanpa harus membuat kesalahan, mengingat salahnya prosedur akan berdampak pada mal praktek di dalam dunia kesehatan.

Kecermatan dapat dijadikan ukuran yang penting untuk menilai efektifnya pelayanan yang diberikan petugas, dimana kecermatan meruakan faktor penting yang menuntut petugas untuk teliti dan sabar di dalam melayani pengguna jasa.

b. Kesiapan petugas

Suatu bentuk di dalam membangun citra positif bagi organisasi yang konsren terhadap permasalahan pelayanan adalah harus di dukung dengan kesiapan sumber daya manusianya di dalam mengaplikasikan aturan maupun prosedur ke dalam pelayanan, sehingga output dari pelayanan akan menghasilkan nilai yang ekonomis, efektif dan efisien.

Kesiapan menyangkut pula bagaimana petugas melakukan hubungan komunikatif kepada pasien, karena hubungan yang terjalin tersebut akan memunculkan sikap yang responsive dai petugas untuk mengambil tindakan.

Berdasarkan hasil temuan dilapangan, bahwa kondisi para petugas di Puskesmas Bumi Ayu telah memberikan respon yang baik atas keluhan yang disampaikan masyarakat. hubungan petugas dan pasien diwarnai dengan sikap yang saling menghormati dan menghargai, terlihat bagaimana petugas memopoh pasien yang kesulitan berjalan dan pasien dengan senang hati selalu mengucapkan terima kasih dari apa yang mereka dapatkan.

4. Dimensi Assurance

Dimensi *assurance* dalam penelitian ini menjelaskan bagaimana pengetahuan dan keramahan petugas dapat menginspirasi kepercayaan serta kenyamanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bumi Ayu.

Aspek ini merupakan salah satu yang terpenting dan diharapkan oleh pengguna jasa. Petugas yang ramah akan menjadi salah satu faktor determinan bagi pengguna layanan, untuk menilai yang baik atas pelayanan yang diberikan petugas. Hal lain dari dimensi ini adalah cara penyampaian dan penjelasan dari petugas. Semakin ramah dan sopan dalam menjelaskan, maka akan semakin baik penerimaan layanan bagi pengguna jasa layanan.

Penelitian ini menjelaskan bahwa permasalahan dilapangan yang berkenaan dengan kurangnya sikap petugas dalam mengimplementasikan keramahan pada saat memberikan layanan disebabkan oleh kemampuan serta perilaku paramedik di Puskesmas belum dilakukan secara efektif.

Selanjutnya, kurangnya kualitas maupun kuantitasnya sumber daya manusia dalam melaksanakan pelayanan. Adapun menurut koresponden, kurangnya profesionalitas yang ditunjukkan petugas, terlihat dari cara melayani yang kurang ramah dan bernada keras dalam berbicara kepada pengguna layanan, sehingga menyebabkan warga yang menjadi pasien di Puskesmas merasa tidak nyaman dan terkesan enggan untuk melakukan komunikasi.

Perilaku pegawai Puskesmas yang kurang baik ditunjukkan pula dari kehadiran pegawai Puskesmas yang sering terlambat, sehingga warga sebagai pengguna jasa layanan Puskesmas merasa kurang nyaman atas tindakan tersebut.

Dari beberapa permasalahan diatas, maka pegawai/ petugas layanan di Puskesmas perlu untuk meningkatkan kemampuan serta kapasitasnya dengan diberi pemahaman yang baik melalui pelatihan atau arahan dari Kepala Puskesmas, yang berkaitan dengan sikap serta perilaku pegawai dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan publik.

5. Dimensi *Empathy*

Dimensi terakhir ini berhubungan dengan permasalahan kepedulian serta perhatian petugas Puskesmas Bumi Ayu Kota Bengkulu kepada warga sebagai pengguna jasa layanan Puskesmas. Adanya sifat kepedulian dan perhatian petugas kepada warga merupakan

komitmen pelayanan kesehatan oleh pemerintah yang diamanatkan UUD 1945. Permasalahan ini penting dan krusial, sebab kedepannya akan membantu meningkatkan citra positif pelayanan publik di mata masyarakat yang selama ini dianggap berbelit-belit, lamban dan belum memenuhi harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, terindikasi bahwa rendahnya perhatian petugas kepada setiap pengguna jasa pelayanan Puskesmas, disebabkan oleh adanya ketidakjelasan pegawai/ petugas dengan memupuk rasa tanggungjawabnya terhadap warga yang akan dilayani. Hal ini terlihat dari sikap apatis petugas terhadap keluhan dan kebutuhan pasien pengguna jasa Puskesmas.

Sedangkan permasalahan selanjutnya adalah berkenaan dengan upaya petugas Puskesmas dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pengguna jasa Puskesmas. Namun upaya memberikan pelayanan yang terbaik, terlihat masih rendah untuk direalisasikan secara konsisten dan semaksimal mungkin. Hal ini terlihat kurang adanya motivasi yang baik dari petugas untuk peduli terhadap tugasnya sebagai pelayanan warga. Motivasi ini menjadi tugas penting seorang Kepala Puskesmas untuk membangun semangat kerja tim dan memberikan motivasi secara terus menerus melalui tindakan positif beliau sebagai tauladan kepada bawahannya.

G. Penutup

Berangkat dari hasil penelitian diatas, maka penulis merekomendasikan beberapa hal yang perlu untuk diperbaiki kemudian hari oleh Puskesmas Bumi Ayu sebagai pelayan kesehatan terdepan kepada warga, yaitu:

1. Upaya yang perlu diperhatikan menyangkut masalah *Tangibles* adalah bagaimana pemerintah daerah untuk dapat mengefektifkan Puskesmas sebagai akses awal masyarakat mendapatkan layanan kesehatan, sehingga peningkatan status dan melengkapi sarana menjadi prioritas di dalam pembangunan kesehatan daerah yang bertumpu pada Puskesmas.
2. Upaya yang perlu diperhatikan pada dimensi *Reability* adalah dengan

mengefektifkan konsep kontrak warga atau yang sering disebut dengan citizen charter sebagai piagam yang mengatur kontrak pelayanan yang harus dipenuhi oleh organisasi layanan, sehingga pelayanan yang diberikan akan menghasilkan nilai yang transparan dan bertanggung jawab kepada publik.

3. Upaya yang perlu diperhatikan pada dimensi *responsiveness* adalah dengan membenahi sikap petugas dari cara berpikir praktis menjadi berpikiran inovatif, hal ini perlu di dukung oleh komitmen pimpinan di dalam memperbaiki birokrasi pelayanan.
4. Upaya yang perlu diperhatikan pada dimensi *assurance* adalah untuk memperbaiki kualitas layanan, maka perlu bagi Puskesmas Bumi Ayu untuk melakukan pelatihan dan pengembangan bagi petugas, yang berkaitan dengan tata cara perilaku yang perlu diperhatikan petugas.
5. Upaya yang perlu diperhatikan pada dimensi *emphaty* adalah dengan cara menyediakan fasilitas pengaduan untuk menampung saran dan kritik terhadap pelayanan Puskesmas Bumi Ayu, yang selanjutnya menjadi referensi bagi Kepala Puskesmas untuk melakukan perubahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- H. B. Sutopo. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS Press
- Osborne, David and Ted, Gabler. 1996. *Reinventing Government, (Mewirusahaakan Birokrasi)*. Jakarta: PPM
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Penerbit Mandar Majul, LPM-UNIHAZ, Bengkulu