

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT KECAMATAN PATTALLASSANG KABUPATEN GOWA

Ferayanti

Alumni Pendidikan IPS /Administrasi Umum PPs UNM

Nasaruddin H

Dosen LB Pendidikan Administrasi Perkantoran FIS UNM

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis mengenai: kualitas pelayanan kesehatan pusat kesehatan masyarakat Pattallassang kabupaten Gowa, dengan fokus penelitian (1) kualitas pelayanan yang dilihat dari 5 dimensi RATER yaitu *Reliability, Assurance, Tangibles, Empathi, Responsiveness* pelayanan pasien di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa, (2) faktor-faktor yang mendukung terwujudnya kualitas pelayanan di pusat kesehatan kabupaten Gowa. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif. Pengumpulan data dengan menggunakan wawancara, dokumentasi dan observasi langsung. Teknik analisis data meliputi tahap-tahap reduksi data, penyajian data, pemeriksaan data dan penarikan kesimpulan. Metode yang digunakan ini dilaksanakan pada (1) pemimpin pusat kesehatan masyarakat Pattallassang (2) pegawai di lingkungan pusat kesehatan masyarakat (3) pasien/keluarga pasien yang berobat di pusat kesehatan masyarakat Pattallassang sebagai unsur penting dalam menunjang langkah-langkah atau teknis pengelolaan pusat kesehatan masyarakat Pattallassang sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan. Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa: (1) kualitas pelayanan kesehatan di pusat kesehatan masyarakat Pattallassang yang tergambar pada sikap dan kepedulian pemimpin dalam memberikan perhatian, memotivasi dan menilai kinerja pegawai yang berdampak pada kualitas pelayanan yang dinilai cukup baik, (2) faktor-faktor yang mendukung terwujudnya kualitas pelayanan kesehatan meliputi: faktor komunikasi, faktor struktur birokrasi dan faktor sumber daya yang menentukan keberhasilan pelaksanaan program pusat kesehatan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Pusat Kesehatan Masyarakat

PENDAHULUAN

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit ataupun pusat kesehatan masyarakat yang merupakan lembaga dalam mata rantai Sistem

Kesehatan Nasional dan mengemban tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat, karena pembangunan dan penyelenggaraan kesehatan di rumah sakit perlu diarahkan pada tujuan nasional dibidang kesehatan. Pelayanan kesehatan yang dimaksud tentunya adalah pelayanan yang cepat, tepat, murah dan ramah. Salah satu indikator pelayanan yang dapat dilihat adalah seberapa besar antusias masyarakat berobat di sebuah rumah sakit dalam satu negara. Budiarto (2004: 6) dalam penelitiannya tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di 14 rumah sakit yang tersebar pada sepuluh propinsi di Indonesia menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit yang mencakup ketersediaan fasilitas medik dan fasilitas-fasilitas lain yang menunjang pelayanan medik disamping sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam pembangunan di bidang kesehatan secara nasional seperti dilaporkan pada penyusunan RPJM tahun 2004-2009 terdapat banyak kendala ataupun masalah yang ditemui dan perlu mendapatkan perhatian serius bagi pelaksana pembangunan adalah: (1) dispartasi status kesehatan, (2) beban ganda hidup, (3) Kinerja pelayanan kesehatan yang rendah, (4) Perilaku masyarakat yang kurang mendukung pola hidup bersih dan sehat karena masih kurangnya sosialisasi hidup sehat terutama di wilayah pedalaman, padahal perilaku hidup bersih dan sehat masyarakat merupakan salah satu faktor penting untuk mendukung peningkatan status kesehatan penduduk, dan (5) Rendahnya kualitas, pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan, (6) Terbatasnya tenaga kesehatan dan distribusi tidak merata, dan (7) Rendahnya status kesehatan masyarakat miskin.

Masalah-masalah nasional di atas sebagian terjadi pula di Kabupaten Gowa khususnya pada pusat kesehatan masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa, yang merupakan objek penelitian ini. Dimana terdapat masalah dispartasi kesehatan, kinerja pelayanan kesehatan yang rendah kemudian perilaku masyarakat yang kurang mendukung hidup bersih dan sehat, rendahnya kualitas, pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan (sumber data Puskesmas Pattallassang Kabupaten Gowa, 2008). Masalah lain yang muncul pada saat peneliti melakukan observasi awal adalah terbatasnya tenaga kesehatan dan distribusi tidak merata. Selanjutnya, pasien yang berkunjung ke pusat kesehatan masyarakat juga banyak mengeluhkan tentang pelayanan pusat kesehatan masyarakat yang sering terlambat dimulai. pusat kesehatan masyarakat selalu dibuka pada jam 09.00 pagi setelah pasien sudah banyak yang antri di depan loket, yang seharusnya dibuka mulai jam 07.30 atau jam 08.00 pagi, dan untuk jam tutup pusat kesehatan masyarakat juga banyak dikeluhkan oleh pasien karena cepatnya pelayanan di tutup, fasilitas alat-alat kesehatan yang kurang.

Berdasarkan wawancara dengan HB yang merupakan pimpinan pusat kesehatan masyarakat Pattallassang bahwa pelayanan kesehatan sudah mencapai 85 % baik, akan tetapi berdasarkan observasi awal dan wawancara dengan masyarakat diperoleh informasi bahwa masyarakat masih belum puas dengan kualitas pelayanan di pusat kesehatan masyarakat di Kecamatan Pattallassang. Dari berbagai masalah seperti telah dijelaskan sebelumnya perlu mendapatkan perhatian dari semua *stakeholder* terutama kepada pihak berkompeten di dalamnya yaitu para jajaran yang memegang peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Maka salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memperbaiki sistem pelayanan yang berkualitas dengan mengkaji instrumen yang dapat mengukur kualitas pelayanan seperti yang diungkapkan oleh Phillip Kotler Menurut (Kotler dalam Supranto (2006:

237) yaitu *Realibility* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (Kepastian), *Empaty* (empati) serta *Tangibles* (tampilan fisik)'.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah sebuah kaya yang dibagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Untuk mengukur kualitas jasa ada dua teori yang selama ini mendominasi dalam praktek manajemen jasa, yaitu model Nordic dan model Gap Servqual. Model Nordic dimotori oleh Cristian Gonroos dan kemudian dikembangkan oleh ahli lain dengan mengadopsi ketidaksesuaian dari pendekatan harapan. Model ini membandingkan pengalaman nyata dengan harapan pelanggan terhadap kinerja layanan. Jika harapan terpenuhi maka berarti terdapat kesesuaian. Kesesuaian ini bernilai positif jika ada perlakuan yang berlebih, dan akan bernilai negatif jika sebaliknya.

Mutu atau kualitas menurut Davis (Sari, 2010: 53) yaitu "kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Sepuluh dimensi kualitas menurut Parasuraman *et.al* yaitu:

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).
2. *Responsiveness*, kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence*, setiap orang dalam suatu perusahaan/organisasi memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
4. *Access*, kemudahan untuk dihubungkan dan ditemui.
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian.
6. *Communication*
7. *Credibility*, sifat jujur dan dapat dipercaya.
8. *Security*, aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
9. *Understanding /knowing the costumer*, usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangibles*, bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan.

Pelayanan kesehatan yang prima berarti pelayanan yang mampu memuaskan pelanggan. Willkie yang dikutip oleh Surjadi (2009: 49) menyatakan bahwa "kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi produk atau jasa."

Kepuasan Pasien

Jenkins *et al* (Tjiptono, 2008: 169) "kepuasan adalah perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk". Tse dan Witon (Tjiptono, 2008: 169) "kepuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan." Kotler, *et al* (Tjiptono, 2008: 169) "kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia persepsikan

dibandingkan dengan harapannya. "Kepuasan pasien merupakan cerminan dari kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Azwar (Depkes, 2002: 3) menerangkan bahwa untuk pelayanan kesehatan adalah menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut makin baik kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan, oleh karena itu setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survey indeks kepuasan masyarakat.

Mutu Pelayanan Kesehatan

Menurut Azrul (1996), mutu pelayanan kesehatan adalah sesuatu yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, dimana pada satu pihak dapat menimbulkan kepuasan setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata, serta di pihak lain melalui tata cara penyelenggaraan sesuai dengan kode etik dan standar profesi yang telah ditetapkan. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan dalam menyelenggarakan upaya menjaga mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, dalam hal ini, profesi keperawatan yang berperan penting. Mutu pelayanan kesehatan menurut WHO 1998 dalam (Ridha: 2008) adalah penampilan yang pantas atau sesuai yang berhubungan dengan standar-standar dari suatu intervensi yang diketahui aman, yang dengan dapat memberikan hasil kepada masyarakat yang bersangkutan yang telah mempunyai kemampuan untuk menghasilkan dampak pada kematian, kesakitan, ketidakmampuan, dan kekurangan gizi.

Mutu pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi mutu sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat, alat kesehatan, sarana penunjang lainnya, proses pemberian pelayanan dan kompensasi yang diterima serta harapan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Hal ini merupakan tantangan yang harus ditanggapi positif, salah satunya yaitu dengan meningkatkan kemampuan SDM kesehatan sebagai pengelola dan pemberi layanan kesehatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, menggunakan metode penelitian deskriptif. Dengan lokasi penelitian pada pusat kesehatan masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa. Sedangkan Jenis data penelitian meliputi: (a) data primer dan (b) data sekunder. (1) Data primer digunakan untuk berupa persepsi dan tanggapan dari informan dalam penelitian ini terdiri dari informan kunci dan informan biasa, sedangkan, (2) data sekunder yang dibutuhkan untuk mendukung/melengkapi data primer. Adapun data sekunder yang dimaksud adalah arsip dan dokumen, yang diperoleh dari pusat kesehatan masyarakat.

Teknik pengumpulan data dengan cara, seperti: (a) wawancara, (b) dokumentasi dan (c) observasi. Pada penelitian ini difokuskan pada aspek sebagai berikut: (a) Kualitas pelayanan kesehatan di pusat kesehatan masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa, dan (b) Faktor-faktor pendukung terwujudnya kualitas pelayanan kesehatan di pusat kesehatan masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa. Analisis data dilakukan untuk memotret realitas analisis

kebutuhan pegawai dan pengaruhnya terhadap efektivitas kerja pegawai. Adapun klasifikasi yang akan dilakukan dalam penelitian ini terdapat beberapa tahap sebagaimana yang diungkapkan oleh Miles dan Haberman (1994: 2000) yaitu suatu model analisis interaktif yang terdiri dari tiga sub proses yang saling terkait, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing verification*).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Pasien di PUSKESMAS Pattallassang kabupaten Gowa

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan harga mati yang harus menjadi perhatian pemerintah dalam menjalankan pemerintahannya. Oleh karena itu, setiap PUSKESMAS diharapkan mampu dan memiliki indikator layanan yang seyogyanya harus dilaksanakan. Demikian halnya pada PUSKESMAS Pattallassang Kabupaten Gowa untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi diharapkan memiliki dimensi kualitas pelayanan sebagai jaminan adanya pedoman bagi pemberi layanan dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya bagi penerima pelayanan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin hubungan yang kuat dengan PUSKESMAS Pattallassang kabupaten Gowa. Pada gilirannya kepuasan pasien dapat menciptakan kesetiaan atau kepercayaan pasien kepada PUSKESMAS Pattallassang kabupaten Gowa. Untuk dapat mengetahui besarnya kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien secara lebih baik, maka perlu dipahami sebab-sebab terjadinya kualitas pelayanan. Pasien tidak suka lebih banyak kecewa pada jasa daripada barang berdasarkan lima dimensi indikator kualitas pelayanan seperti ditulis oleh Kotler (1994).

Kualitas pelayanan kesehatan sebagai indikator yang sangat penting untuk melihat pemasaran pelayanan perawatan kesehatan dengan kebiasaan atau perilaku berkunjung berulang (minat untuk kembali) yang dilakukan pasien jika memerlukan pertolongan pelayanan kesehatan menghasilkan ukuran kualitas pelayanan maksimal. Oleh karena itu, untuk mengaktualisasinya pada dibutuhkan aspek dimensi kualitas pelayanan prima. Untuk mengukur kualitas layanan pada PUSKESMAS Pattallassang kabupaten Gowa, dikenal lima aspek dimensi kualitas pelayanan prima, seperti: (a) aspek *reliability* (kehandalan), (b) *Assurance* (Jaminan). Berdasarkan kelima dimensi di atas, maka akan dijelaskan sebagai berikut:

a. *Reliability* (kehandalan)

Reliability/kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan tepat, terpercaya dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan. Secara keseluruhan sudah memuaskan hanya saja ketepatan jam buka loket pelayanan dan jam tutupnya yang masih harus perlu diperhatikan. Jika kualitas pelayanan dimensi *reliability* meningkat maka kepuasan juga akan meningkat.

b. *Assurance* (Jaminan)

Assurance/jaminan, yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas/perawat, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan meliputi: dapat memberikan rasa aman pada saat melayani pasien, petugas memiliki pengetahuan tentang penyakit yang dialami pasien.

Hasil penelitian Zeithaml dan Binner (Anjaryani, 2009: 109) untuk pasar konsumen kesehatan aspek ini berbicara masalah reputasi institusi kesehatan yang dituju kepada pasien, reputasi dilihat dari pengetahuan, ketrampilan, kepercayaan pasien akan tim pendukung institusi kesehatan, apabila ternyata reputasi yang dihasilkan pasien baik, maka pasien tidak hanya puas, pasien akan loyal karena merasa harapannya terpenuhi saat membutuhkan keberadaan institusi kesehatan.

Mutu sumber daya manusia menjadi kunci penentu atas kualitas pelayanan, lebih sebagai asset dan mitra dalam menentukan tumbuh dan berkembangnya institusi. Dengan pro aktif menggali potensi yang sudah ada maupun pengembangan sumber daya manusia di dalamnya yang nantinya semakin efektif dan efisien mengedepankan profesionalisme, integritas, dedikasi semangat kerja serta loyalitas yang tinggi. Pelayanan kesehatan yang membahayakan pasien, bukanlah pelayanan kesehatan yang baik, karena itu tidak boleh dilakukan.

c. *Tangible*

Tangible merupakan penampilan petugas yang bersih, rapi, memiliki sarana fisik dan peralatan yang memadai, adanya tempat parkir, ketersediaan obat-obatan, ruangan pusat kesehatan masyarakat yang bersih, peralatan yang digunakan bersih. Azwar (1994: 24) menyatakan bahwa pelayanan yang nyaman adalah salah satu dari kewajiban etik. Untuk dapat terselenggaranya pelayanan yang berkualitas suasana pelayanan yang nyaman harus dapat dipertahankan. Kenyamanan yang dimaksud di sini tidak hanya menyangkut fasilitas yang disediakan tetapi yang terpenting lagi menyangkut sikap dan perilaku para pelaksana ketika menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

d. *Empathy (empati)*

Empathy (empati) yaitu memberikan perhatian kepada pasien atau pelanggan yang meliputi: petugas memiliki sifat bersahabat dengan pasien, memberikan pelayanan yang adil tanpa melihat status sosial, memberikan perhatian kepada pasien dan keluarganya, sabar mendengarkan keluhan yang dialami pasien, memahami keluhan dan kondisi yang dialami pasien.

Azwar (1994:24) menyatakan bahwa terbinanya hubungan dokter dengan pasien yang baik adalah salah satu dari kewajiban etik. Untuk dapat terselenggaranya pelayanan kesehatan yang berkualitas hubungan baik harus dapat dipertahankan. Adalah sangat diharapkan setiap dokter dapat dan bersedia memberikan perhatian yang cukup kepada pasiennya secara pribadi, menampung dan mendengarkan semua keluhan serta menjawab dan memberikan keterangan yang sejelas-jelasnya tentang segala hal yang ingin diketahui pasiennya.

Setiap pasien mempunyai karakter yang berbeda-beda, petugas layanan harus mampu membaca karakter pasien bermacam-macam dan mempelajarinya untuk mencari bagaimana caramengantisipasi pasinya dan mencari solusi yang tepat, petugas layanan juga harus tahu bagaimana bersikap, berkomunikasi yang baik dan hangat serta mampu mendengarkan keluhan pasien. Orang yang senang melayani orang lain mereka memiliki karakter yang mampu mengerti, memahami orang lain dan dengan empatinya mampu menempatkan dirinya sebagai pasien, memiliki kepedulian, keramahan, kesopanan,

kesabaran dan kepribadian yang positif. Sehingga akan termotivasi dengan sendirinya untuk melakukan perubahan-perubahan ke arah yang lebih baik.

e. Responsiveness (daya tanggap)

Responsiveness (daya tanggap), yaitu keinginan para petugas untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap, meliputi: memberikan tanggapan yang cepat terhadap keluhan pasien, adanya kesiapan memberikan pelayanan yang dibutuhkan pasien, dan memberikan yang jelas dan mampu dimengerti tentang penyakit, perawatan dan pengobatan. Hasil wawancara dengan perawat ibu Syamsiah, AMK pada tanggal 24 Mei 2014 mengatakan bahwa:

Pada saat pasien mengeluh sakit petugas harus tanggap, karena dengan respon cepat yang kita berikan pasien dapat merasa lebih tenang dan nyaman. Di sisi lain juga kalau pasien membutuhkan tindakan cepat petugas harus cepat oleh karena dengan kecepatan petugas dalam memberikan tindakan dapat mengurangi sebagian dari keluhan yang dialami pasien.

Rahmayanti (2010:46) menyatakan pelayanan cepat yang responsif dan tanggap dapat dipengaruhi oleh sikap para petugas/perawat maupun staf. Salah satunya adanya kesiapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pasien serta mempunyai kemampuan untuk memberi tindakan yang cepat pada pasien.

Faktor-Faktor Pendukung Terwujudnya Kualitas Pelayanan Kesehatan

Mewujudkan setiap kualitas pelayanan kesehatan tentunya dibutuhkan sebuah faktor pendukung dalam melaksanakan setiap pelayanan yang ada pada setiap PUSKESMAS. Faktor pendukung yang diharapkan dilaksanakan secara harmonis dan mampu memberikan kontribusi yang besar, yaitu: (a) komunikasi, (b) struktur birokrasi, dan (c) sumber daya manusia. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan pada penjelasan berikut.

a. Faktor Komunikasi

Faktor komunikasi yang baik sebagai salah satu tugas pemimpin hendaknya dimiliki oleh seorang pemimpin. Hal ini perlu diperhatikan oleh setiap pemimpin maupun pegawai/bawahan sebab perilaku komunikasi yang baik merupakan faktor pendukung keberhasilan misi organisasi yang diharapkan. Sama halnya seperti yang telah diterapkan pemimpin pusat kesehatan masyarakat Kabupaten Gowa dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan.

Upaya meningkatkan pola komunikasi pemimpin kesehatan masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa lebih banyak memperhatikan hal-hal yang mendukung tercapainya komunikasi yang baik sehingga dapat mewujudkan kualitas pelayanan kesehatan. Upaya yang dilakukan antara lain:

1. Pemimpin pusat kesehatan masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa tak jarang memperhatikan proses komunikasi yang mengandung pesan/berita yang bergerak dari penerima ke penyampai maupun pemimpin lebih banyak mengetahui hambatan yang

cenderung menghalangi dalam memahami komunikasi dan menguasai teknik-teknik untuk mengurangi hambatan-hambatan tersebut.

2. Memahami sifat arus komunikasi dalam organisasi dalam efektifitas, dan bagaimana suasana dapat diciptakan lebih mendukung dan paling tidak bersifat defensif.
3. Pemimpin pusat kesehatan masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa memiliki kecakapan dalam menerima pesandan mendengarkannya secara aktif, mampu memperhatikan isyarat yang bersifat non verbal, memahami perasaan pengirim berita, memperhatikan situasi dan membuat kesimpulan dari keseluruhan data ke dalam informasi yang berarti dan berdaya guna.
4. Pemimpin pusat kesehatan masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa mampu memperhatikan peranan komunikasi dalam membangun dan menciptakan hubungan antar personil yang efektif dalam organisasi.
5. Di samping tujuan komunikasi yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa komunikasi juga bertujuan memberikan pengaruh kepada seluruh pegawai/bawahan, agar mereka baik secara perseorangan atau secara perseorangan atau secara bersama memahami misi dan tanggung jawab dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.

Dalam hal ini pemimpin pusat kesehatan masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa melaksanakan hal-hal sebagai berikut:

1. Melalui komunikasi pemimpin pusat kesehatan masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa mampu memilih, mengembangkan dan menghargai pegawai/bawahan yang baik.
2. Komunikasi dilakukan pemimpin pusat kesehatan masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa dalam memimpin, memotivasi dan menciptakan iklim atau suasana dalam organisasi sehingga para pegawai/bawahan bersedia untuk berpartisipasi semaksimal mungkin.
3. Komunikasi difungsikan untuk mengontrol perilaku para pegawai/bawahan.
4. Komunikasi yang diterapkan oleh pemimpin pusat kesehatan masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa mampu menciptakan nuansa baru dalam mengubah sikap dan perilaku pegawai/bawahan ke arah yang lebih baik.

Proses komunikasi dimulai dari timbulnya ide dari seseorang yang akan menyampaikan pesan atau informasi kemudian ide tersebut dilambangkan baik berupa ucapan, isyarat atau gambar. Proses ini semua terjadi pada diri si pengirim atau dengan kata lain si pengirim berfungsi sebagai sumber. Proses selanjutnya dengan melalui transmisi (media atau perantara), berupa telepon, surat, secara lisan dan lain-lain maka pesan tersebut sampai kepada dan oleh si penerima.

Dari uraian tersebut ada beberapa hal yang diperhatikan pemimpin pusat kesehatan masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa dalam menerapkan perilaku komunikasi antara lain:

1. Pemimpin pusat kesehatan masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa baik menerima ide dan menyampaikan idea tau gagasan selalu memperhatikan latar belakang yang selalu memperhatikan latar belakang yang mempengaruhi sikap, pengalaman, kepribadian, dan nilai-nilai kultur sehingga terjadi komunikasi yang baik seperti yang diharapkan.
2. Dalam berkomunikasi pemimpin pusat kesehatan masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa tak jarang mengadakan perilaku komunikasi dengan cara tepat bersama bawahan,

kolega maupun atasan serta memperhatikan hal-hal sebagai berikut: (i) pemimpin dalam menyampaikan berita memiliki kemampuan merumuskan ide atau pikirannya dengan baik dalam arti yang jelas, indah dan tidak menimbulkan salah penafsiran bagi penerima berita, (ii) dalam menyampaikan ide atau gagasan pemimpin pusat kesehatan masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa tak jarang menerjemahkan jalan pikirannya ke dalam bentuk kata-kata maupun isyarat yang dapat dipahami oleh penerima berita.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, peneliti berpendapat bahwa dalam usaha memperbaiki perilaku komunikasi sebagai salah satu tugas seorang pemimpin, maka pemimpin pusat kesehatan masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa mengupayakan hal-hal sebagai berikut:

1. Pemimpin pusat kesehatan masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa selalu disiplin dan bijaksana kepada para pegawai/bawahan serta bersifat terbuka dalam memberikan dan menerima informasi yang dinilai perlu.
2. Dalam rangka untuk mempercepat arus informasi sebagai pendukung berbagai program kerja pemimpin telah berupa menyediakan berbagai sarana berupa adanya jalur-jalur komunikasi yang tersedia bagi semua pegawai/bawahan, untuk berkonsultasi dengan tingkat manajemen di atas mereka maupun antar sesama pegawai/bawahan. Begitupun sarana komunikasi yang disediakan bagi pasien dan menginginkan informasi tentang hasil pemeriksaan maupun hal-hal berhubungan dengan keperluan administrasi lainnya.
3. Pemimpin pusat kesehatan masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa dengan penuh perhatian menyikapi berbagai keluhan para pegawai/bawahan serta memberikan kesempatan kepada mereka untuk memberikan tanggapan dan masukan dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan.

b. Faktor Struktur Birokrasi

Perlunya memperhatikan adanya struktur birokrasi dikarenakan struktur birokrasi sebagai salah satu pendukung perwujudan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat Pemimpin pusat kesehatan masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa. Dan realitas di lapangan menunjukkan bahwa setelah dikonfirmasi melalui wawancara langsung kepada responden sebagaimana telah jelaskan sebelumnya dapat diuraikan hal-hal antara lain:

1. Situasi dan kondisi kerja organisasi di Pemimpin pusat kesehatan masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa tidak menerapkan metode yang birokratis, akan tetapi lebih menunjukkan pada budaya saling mendukung dan menciptakan hubungan kerja harmonis, olehnya yang terbentuk adalah tidak hanya melaksanakan program kerja yang menjadi kerja yang menjadi rutinitas melainkan juga diikuti oleh kegiatan bernuansa inovasi dan menimalisir bahkan menghapus berbagai hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan program kegiatan di pusat kesehatan masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa.
2. Struktur birokrasi tidak lagi menunjukkan pendekatan birokratis dan terkesan mempersulit, namun semua dikerjakan bersama-sama serta diberikan kewenangan luas kepada organisasi di pusat kesehatan masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa. Pemerintah daerah tidak terlalu mengintervensi apa yang seharusnya menjadi fungsi dan kewenangan pusat kesehatan masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa. Pemerintah daerah tinggal mengarahkan dan menjadi fasilitator.

3. Suasana kondisi kerja organisasi pusat kesehatan masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa tidak lagi mengandalkan gaya birokratis, tetapi dengan daya dukung dan sinergitas tim kerja, sehingga yang tercipta adalah tidak sekedar menjalankan rutinitas program kerja tapi diikuti oleh aktivitas inovasi yang akan memperlancar pelaksanaan kebijakan di pusat kesehatan masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa.

c. Faktor Sumber Daya

Pentingnya sumber daya sebagai salah satu faktor dalam mendukung keberhasilan program kerja di pusat kesehatan masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa, agar kebijakan tersebut bermuara pada terpenuhinya kebutuhan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. dan realitas di lapangan menunjukkan bahwa setelah dikonfirmasi melalui wawancara langsung kepada beberapa informan sebagaimana diuraikan sebelumnya, dapat dijabarkan hal-hal sebagai berikut:

1. Keberadaan pegawai/bawahan dalam menjalankan berbagai program kerja ataupun penerapan kebijakan dari sebuah proses kepemimpinan. Hal ini dikarenakan oleh pegawai/bawahan pada semua level memiliki komitmen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi pada masing-masing-masing unit kerja yang tidak terlepas dari upaya pemimpin dalam menentukan kebijakan yang diterapkan di pusat kesehatan masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa.
2. Sumber daya lain juga adalah berupa sarana/fasilitas pendukung yang relevan dengan pelaksanaan program kerja di pusat kesehatan masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa tidak mengalami hambatan yang berarti.

Berangkat dari kondisi sumber daya dan berbagai fenomena yang terjadi di pusat kesehatan masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa dimana masih ditemukan beberapa keluhan pasien meskipun dalam jumlah sedikit akan kualitas kesehatan yang diberikan oleh pusat kesehatan masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa.

PENUTUP

Berdasarkan analisis data dan pembahasan hasil penelitian sebagaimana telah dibahas pada bab di atas, maka dapat dikemukakan beberapa simpulan tentang pelayanan prima pusat kesehatan masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa yaitu:

1. Komitmen pemimpin pusat kesehatan masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa untuk memberikan pelayanan lebih baik kepada pasien dari awal sampai saat ini terus diupayakan. Hal ini dapat dilihat dari penilaian/tanggapan pasien dan keluarga pasien yang menilai baik dan merasa puas, atas kualitas pelayanan yang dilihat dari (1) *Reliability*, (2) *Assurance* (3) *Tangible* (4) *Empathy* (5) *Responsiveness* mereka peroleh selama berobat di pusat kesehatan masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa.
2. Terwujudnya kualitas pelayanan kesehatan di pusat kesehatan masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa dapat diidentifikasi karena adanya tiga faktor pendukung pelaksanaan program kegiatan di pusat kesehatan masyarakat yang menjadi perhatian serius bagi pemimpin pusat kesehatan masyarakat. Ketiga faktor tersebut yaitu (1) terjalinya komunikasi yang efektif antara pemimpin, petugas/perawat, pasien (2) upaya pemimpin

pusat kesehatan masyarakat menyediakan sumber daya (3) dukungan struktur organisasi yang tidak berbelit-belit sebagai upaya perwujudan pelayanan berkualitas kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Azrul, Azwar. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan edisi ketiga*. Jakarta: Bina Rupa
- Azwar, 2010, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Jakarta, PT. Binarupa Aksara.
- Budiarto, Eko. 2004. *Metode Penelitian*. Jakarta: EGC.
- Juran J.M. 1998. *The Quality Improvement Process*. In *Juran J.M. & Godfrey A.B. (Eds). Juran's Quality Handbook*. McGraw Hill.
- Miles, M. B., and A. M. Huberman. 1994. *Qualitative data analysis*. 2d ed. London: Sage.
- Ridha, Muhammad. 2008. *Efektivitas Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Polman Sulawesi Barat*. Universitas Muhammadiyah Makassar
- Sari Diana Irine, 2010, *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*, Yogyakarta, Nuha Medika.
- Supranto J, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Jakarta, PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, 2008, *Service Management*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Keputusan Menteri Kesehatan No. 128/menkes/SK/II/2004, tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).
- Keputusan Menteri Kesehatan No. 1457/Menkes/SK/X/2003, tentang Standar Pelayanan Minimal bagi Kabupaten dan Kota.