

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS
PASAR SABTU KECAMATAN SUNGAI TABUKAN
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

Aulia¹, Munawarah², Yusran Fahmi³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

E-mail: Auliasancarlo505@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan layanan yang memperhatikan kebutuhan, harapan, dan nilai-nilai pelanggan sebagai dasar dalam penyediaan pelayanan guna memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian ini didasari karena ada temuan beberapa permasalahan pada Puskesmas Pasar Sabtu di antaranya, Ruang tunggu yang sempit dan kapasitas ruang tunggu yang terbatas untuk antrian masyarakat, Pengadministrasian masih relatif lambat, terbatasnya perlengkapan dari peralatan kesehatan dan belum sepenuhnya terstandarisasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini kualitatif dengan tipe deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik. Hal ini dilihat pada : pertama *Tangibles* meliputi indikator Fasilitas fisik kurang cukup, indikator perlengkapan dari peralatan kesehatan cukup baik, indikator pegawai cukup baik dan indikator sarana komunikasi cukup baik. Kedua *Realibility* meliputi indikator kemampuan dalam memberikan pelayanan cukup baik dan indikator ahli dalam memberikan pelayanan baik. Ketiga *Responsivennes* meliputi indikator cepat dan tepat kurang baik dan indikator melayani dengan tanggap cukup baik. Keempat *Assurance* meliputi indikator pengetahuan baik, indikator kesopanan baik dan indikator dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan baik. Kelima *Empaty* meliputi indikator perhatian kepada pasien baik dan indikator memahami kebutuhan pasien cukup baik. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi *pertama* faktor pendorong kompetensi petugas yang memadai, kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan, *Kedua* faktor penghambat ruang tunggu yang kurang mencukupi, karena ruang tunggu yang sempit dan terbatasnya kapasitas kursi.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Pelayanan Prima

ABSTRACT

Health services are services that pay attention to customer needs, expectations, and values as the basis for providing services to satisfy the community as service users. This research is based on the findings of several problems at the Pasar Sabtu Health Center including, Narrow waiting room and limited waiting room capacity for community queues, Administration is still relatively slow, limited equipment from health equipment and not fully standardized. The method used in this research is qualitative with descriptive type. The results showed that the quality of health services at the Pasar Sabtu Health Center, Sungai Tabukan District, Hulu Sungai Utara Regency was quite good. This can be seen in : First, Tangibles includes indicators of insufficient physical facilities, indicators of equipment from health equipment are quite good, employee indicators are quite good and indicators of communication facilities are quite good. Second Realibility includes indicators of the ability to provide good service and indicators of experts in providing good service. Third Responsivennes includes indicators of fast and precise not good enough and indicators of serving with responsiveness quite well. Fourth Assurance includes indicators of good knowledge, indicators of good courtesy and indicators of trustworthiness in providing good service. The factors that influence the first driving factor of adequate officer competence, courtesy of officers in providing services, the second inhibiting factor is the inadequate waiting room, because of the narrow waiting room and limited seat capacity.

Keywords: Quality, Service, Excellent Service

PENDAHULUAN

Pelayanan adalah faktor kunci sukses dalam dunia bisnis atau jasa, sehingga baik lembaga pemerintah maupun swasta harus serius dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas karena berhubungan dengan kepentingan seluruh masyarakat dan tidak boleh merugikan masyarakat yang menerima pelayanan. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab negara untuk memenuhi kebutuhan dasar serta memastikan hak setiap warga negara. Sebagaimana tercantum dengan Undang-Undang Dasar 1945, “negara memiliki kewajiban untuk melayani seluruh warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat”

Keterlibatan pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan publik berkembang seiring dengan munculnya paham atau pandangan tentang filsafat negara disadari atau tidak, setiap warga selalu berhubungan dengan birokrasi pemerintah, sehingga keberadaannya menjadi suatu yang tidak bisa ditawar lagi. Pelayanan birokrasi akan menyentuh ke berbagai segi kehidupan masyarakat, demikian luasnya cakupan pelayanan masyarakat yang harus dilaksanakan pemerintah maka mau tidak mau pemerintah harus berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan publik.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang paling nyata diselenggarakan oleh pemerintah, kesehatan merupakan hak sekaligus investasi bagi setiap warga negara, dalam rangka menjamin kesehatan masyarakat di perlukan suatu sistem yang mengatur penyelenggaraan pelayanan kesehatan guna memenuhi kebutuhan warga negara akan hidup sehat. Sebagai upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, maka disetiap kecamatan di bangun sebuah instansi pemerintah yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan yaitu pusat kesehatan masyarakat atau yang di kenal dengan puskesmas.

Dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan menjelaskan bahwa "Kesehatan adalah keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa, maupun sosial dan bukan sekadar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif". Dan juga dipastikan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan, oleh karena itu setiap elemen masyarakat baik itu keluarga, individu berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggung jawab untuk penyelenggaraan kesehatan yang bermutu, aman, efisien, merata dan terjangkau oleh semua lapisan masyarakat.

Guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal melalui berbagai upaya kesehatan yang direncanakan dalam “peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 43 tahun 2019 tentang pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri”.

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan kualitas kepada perorangan. Sesuai dengan fungsinya, Puskesmas dapat memberikan pelayanan yang berkualitas

agar dapat mencapai tujuan pembangunan kesehatan Nasional yaitu terwujudnya derajat kesehatan setinggi-tingginya bagi setiap orang. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas harus dilaksanakan secara bertanggungjawab, aman, nondiskriminatif, serta berkualitas, agar hak-hak masyarakat sebagai pasien dapat terlindungi.

Secara umum upaya kesehatan perorangan (UKP) dan upaya kesehatan masyarakat (UKM) mempunyai tanggung jawab untuk menawarkan layanan dengan mempromosikan kesehatan, pencegahan penyakit, mengobati penyakit dan membantu pemulihan. Upaya tersebut selalu dilakukan demi meningkatkan kualitas layanan untuk mencapai martabat kesehatan masyarakat yang optimal. Dengan demikian tentu saja penting untuk penyediaan layanan prima, melalui perawatan preventif, promotif, kuratif dan rehabilitatif merupakan bagian dari paket yang disediakan oleh puskesmas. Keberadaan puskesmas memungkinkan lembaga kesehatan untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat hingga ke daerah-daerah terpencil, adanya puskesmas dapat membantu memenuhi kebutuhan akan layanan kesehatan yang mudah di akses dan setiap individu berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak.

Puskesmas Pasar Sabtu merupakan salah satu fasilitas kesehatan masyarakat yang terdapat di Kecamatan Sungai Tabukan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan komitmen terhadap fasilitas pelayanan kesehatan yang di tujuhan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perorangan (UKP) dengan memprioritaskan upaya pencegahan dan peningkatan, untuk mencapai kesehatan masyarakat yang ideal. Inisiatif kesehatan ini disusun sedemikian rupa sehingga fokusnya adalah pada pelayanan masyarakat luas dalam rangka mewujudkan derajat kesehatan yang ideal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan bagi perorangan. Jenis pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pasar Sabtu di antaranya : Poli Tindakan, Poli Umum, Poli KIA/KB, Poli Gigi & Mulut, MTBS, Apotik, Pelayanan Laboratorium, Imunisasi Balita & Caten Pojok Gizi, Puskesmas Keliling kesehatan Mata dan KIR.

Namun pada kenyataannya berdasarkan hasil observasi awal yang di lakukan peneliti pada Puskesmas Pasar Sabtu, Kecamatan Sungai Tabukan, Kabupaten Hulu Sungai Utara tentang kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat ditemukan beberapa permasalahan yaitu:

1. Masalah yang ditemui dilapangan yaitu dilihat dari bangunan masih terdapat ruangan yang sempit dan terbatasnya kapasitas ruang tunggu untuk antrian masyarakat terutama pada loket pendaftaran dan ruang tunggu antar poli umum, poli gigi yang sempit sehingga menyebabkan ketidaknyamanan dan tertumpuknya pasien berobat (*Sumber : Observasi awal, 2024*).
2. Pengadministrasian masih relatif lambat sehingga pasien harus menunggu lama sebelum mendapatkan pelayanan, di karenakan mulai pencatatan identitas pasien masih di lakukan pencatatan secara manual di meja informasi dan identifikasi, setelah itu pasien harus menunggu lagi di loket pendaftaran untuk verifikasi BPJS mereka. Dan untuk sekarang ini sistemnya sebagian online dan digitalisasi seperti menggunakan rekam medis elektronik atau epus, sebagian pegawai masih tahap adaptasi terhadap sistem digitalisasi dan jaringan internet yang sering lemot turut memperlambat pelayanan dalam hal pengadministrasian sehingga mengakibatkan pelayanan menjadi terhambat (*Sumber : Observasi Awal 2024*).
3. Berkaitan dengan perlengkapan atau alat peralatan kesehatan di puskesmas pasar sabtu. Dimana peralatan kesehatan masih sebagian terbatas dan belum sepenuhnya peralatannya terstandarisasi guna memastikan keamanan pelayanan yang diberikan pada masyarakat (*Sumber : Data alat Kesehatan Puskesmas Pasar Sabtu 2024*)

METODE

Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif-kualitatif merupakan “penelitian yang menjelaskan suatu yang menjadi sasaran penelitian secara dalam, artinya penelitian tersebut dilakukan untuk mengungkapkan segala sesuatu atau berbagai aspek dari sasaran penelitiannya” (Anggara 2015:21). Teknik pengumpulan data yang di dapat dari hasil Observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling* dalam penentuan informan penelitian dan memilih 13 informan dijadikan sebagai sumber data peneliti. Dengan menggunakan teori pengukuran kualitas pelayanan menurut Tjiptono yang diambil dalam buku, (Hardiansyah 2018 :72-73) yakni *Tangibles, Realibility, Responsivennes, Assurance* dan *Empaty. Data Reduction, Data Display* dan *Conclusion Data* merupakan proses analisis data menurut Miles, Huberman dalam buku (Sugiono 2019: 321), Uji Kredibilitas penelitian diperiksa dengan menggunakan bahan referensi, meningkatkan ketekunan, perpanjang pengamatan, Tringulasi data, analisis kasus negatif, dan mengadakan *member check* (Sugiono, 2019 : 365-371)

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan dalam penyediaan layanan yang ditujukan untuk memenuhi atau melebihi harapan masyarakat, mencakup berbagai aspek termasuk bagaimana sebuah layanan dirancang, diberikan dan diterima oleh masyarakat. Dalam mengukur kualitas dilihat dari beberapa dimensi oleh Tjiptono dalam buku Hardiansyah (2018 : 72-73).

1. *Tangibles* (Bukti Langsung)

Yaitu kemampuan puskesmas untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik puskesmas dan keadaan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, serta sarana komunikasi. *Tangibles* mengacu pada aspek fisik dan sarana yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh masyarakat saat menerima pelayanan di puskesmas.

a. Fasilitas Fisik

Fasilitas fisik yang dimaksud disini adalah dari keadaan yang nampak dilihat mulai dari keadaan bangunan tempat pelayanan dan sarana penunjang lainnya yang lengkap guna memperlancar proses pelayanan yang diberikan puskesmas kepada pasien/masyarakat. Kenyamanan lingkungan tercipta melalui sarana dan prasarana yang dalam kondisi baik, bersih, teratur, serta memadai tanpa adanya kerusakan sehingga dapat menciptakan rasa nyaman kepada penerima layanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan peneliti di Puskesmas Pasar Sabtu, dapat disimpulkan bahwa fasilitas fisik yang tersedia di puskesmas masih kurang cukup. Yakni untuk ruang tunggu masih sempit dan memiliki kapasitas terbatas, sehingga menyebabkan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang sedang menunggu giliran. hal ini terlihat dari kapasitas tempat duduk di ruang tunggu di depan poli umum dan poli gigi yang hanya terdapat kursi sejajar, itupun juga tempatnya sempit bersebelahan antar poli tersebut sehingga masyarakat kurang nyaman tidak bisa bergerak leluasa karena menumpuknya pasein. Seharusnya kapasitas ruang tunggu yang

disediakan lebih banyak lagi. Hal ini tidak sesuai dengan pendapat Tjiptono dalam (Hardiansyah, 2018 : 72-73) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Tangibles* (Bukti langsung) yaitu dapat dilihat dari fasilitas fisik.

b. **Perlengkapan**

Pelengkapan disini mengacu kepada alat yang digunakan untuk mendukung pelayanan guna menunjang pelayanan yang akan diberikan oleh puskesmas terhadap pasien/masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa perlengkapan dari peralatan kesehatan yang ada di puskesmas pasar sabtu cukup baik, akan tetapi perlengkapan dari peralatannya sebagian masih minim, seperti alat pemeriksaan telinga dan alat nebulisasi hanya ada satu, dan peralatan kesehatan lainnya masih ada yang belum sepenuhnya terstandarisasi untuk memastikan keamanan pelayanan yang diberikan kepada pasien/masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono dalam (Hardiansyah, 2018 : 72-73) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Tangibles* (Bukti langsung) yaitu dapat dilihat dari perlengkapan dari peralatan kesehatan

c. **Pegawai**

Pegawai disini merupakan petugas/tenaga kesehatan atau sumberdaya manusia yang tersedia di puskesmas guna memberikan pelayanan kesehatan, oleh karena itu pegawai dimaksud disini yakni apakah sudah mencukupi dan sesuai dengan kualifikasi dibidangnya.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa Pegawai/petugas pada Puskesmas Pasar sudah cukup baik untuk mendukung pelayanan kesehatan. Namun demikian masih terdapat kekurangan tenaga bidan yang perlu diperhatikan dan ditambah untuk memastikan pelayanan yang lebih optimal. Dan dari segi kualifikasi, seluruh petugas yang ada telah memenuhi standar pendidikan yang sesuai dengan bidangnya. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono dalam (Hardiansyah, 2018 : 72-73) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Tangibles* (Bukti langsung) yaitu dapat dilihat dari indikator pegawai.

d. **Sarana Komunikasi**

Sarana komunikasi mencakup segala berbagai alat atau teknologi yang digunakan untuk berinteraksi dengan pengguna seperti sistem informasi, papan informasi dan teknologi komunikasi yang membantu dalam penyampaian informasi.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa sarana komunikasi pada Puskesmas Pasar Sabtu cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya meja informasi yang memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi. Selain itu, puskesmas juga menyediakan saluran komunikasi melalui media sosial, seperti Instagram dan layanan telepon, yang dapat dihubungi oleh masyarakat. Meskipun demikian, pengelolaan media sosial lainnya, seperti Facebook dan YouTube, masih kurang optimal. serta tidak dikenakannya sarana komunikasi seperti alat pengeras suara untuk memanggil giliran pasien yang berobat. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono dalam (Hardiansyah, 2018 : 72-73) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Tangibles* (Bukti langsung) yaitu dapat dilihat dari Sarana Komunikasi.

2. *Realibility* (Keandalan)

Realibility atau keandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan dijanjikan dengan, segera akurat dan memuaskan. Dalam hal ini puskesmas sebagai penyedia pelayanan dan memberi pelayanan jasa harus memiliki kemampuan untuk dapat diandalkan, pegawai harus menunjukkan performance terbaiknya ketika proses pelayanan diberikan pada masyarakat.

a. Kemampuan dalam memberikan pelayanan

kemampuan dalam memberikan pelayanan yaitu kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan dengan secara akurat, dan handal agar bisa memberikan kepuasan yang dilayani. kemampuan sangat diperlukan dalam setiap pemberian jenis produk pelayanan yang baik, agar yang diberi pelayanan merasa puas dan percaya dengan yang memberikan pelayanan, sehingga terciptanya sebuah pelayanan yang prima.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang di lakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa kemampuan dalam memberikan pelayanan segera, akurat dan memuaskan oleh Puskesmas Pasar Sabtu cukup baik, yakni dilihat dari latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh petugas Puskesmas yang sesuai dengan bidang dan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan, serta pengalaman yang dimiliki petugas karena sudah lama bekerja di Puskesmas. Dari persepsi pasien juga cukup atas kemampuan pelayanan yang diberikan para petugas yakni sesuai dengan tupoksi dan kompetensi di bidangnya masing-masing, Akan tetapi, untuk pelayanan dengan sesegeranya perlu ditingkatkan lagi dengan merespon secara cepat setiap pasien berobat atas keluhannya. guna meningkatkan kepuasan pasien atas layanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono dalam (Hardiansyah, 2018 : 72-73) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Realibility* (Keandalan) yaitu dapat dilihat kemampuan dalam memberikan pelayanan.

b. Ahli dalam memberikan pelayanan

Ahli dalam memberikan pelayanan mengacu kepada pengetahuan, keterampilan dan pengalaman yang dimiliki petugas dibidang tertentu sehingga memberikan pelayanan yang profesional kepada setiap pengguna jasa layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan ahli dalam memberikan pelayanan oleh petugas Puskesmas Pasar Sabtu baik, Petugas sudah memiliki keahlian dibidangnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kesehatan dan sudah mempunyai surat tanda registrasi (STR) terkait keprofesiannya. seperti pelayanan di poli gigi maupun poli umum dokter dan perawatnya sudah mempunyai surat tanda registrasi dan didukung pengetahuan serta keterampilan yang miliki. Adanya STR merupakan bukti legalitas dokter dan perawat terkait keprofesiannya dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono dalam (Hardiansyah, 2018 : 72-73) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Realibility* (Keandalan) yaitu dapat dilihat keahlian dalam memberikan pelayanan.

3. *Responsivennes* (Daya Tanggap)

Responsivennes atau Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya Tanggap ini mengacu pada kesiapan dan keinginan para staf untuk membantu pengguna layanan secara cepat dan tepat.

ini menunjukkan sejauh mana tanggung jawab penyedia layanan bersedia dan dapat memenuhi kebutuhan atau permintaan pengguna dengan sigap. Daya tanggap yang baik adalah tanda bahwa penyedia layanan peduli terhadap kebutuhan pengguna dan berkomitmen untuk memberikan pengalaman yang positif.

a. **Cepat dan Tepat**

Cepat dan tepat merupakan kedisiplinan sumber daya manusianya yakni dalam waktu memberikan pelayanan. Pelayanan tidak bertele-tele dan mengulur-ulur waktu ketika melayani sehingga proses pelayanan cepat dan tepat waktu diselesaikan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa cepat dan tepat pelayanan oleh Puskesmas Pasar Sabtu kurang baik. hal ini dilihat dari pendapat petugas yakni untuk sekarang ini puskesmas sebagian ada perubahan sistemnya menjadi online dan digitalisasi, jadi sebagian petugas masih dalam tahap adaptasi, dan terkadang jaringan sering lelet dan mati listrik yang mengakibatkan pelayanan menjadi lambat apalagi sekarang ini menggunakan Rekam medis elektronik (RME) dan e-pus yang membutuhkan jaringan internet sehingga dalam hal pengadministrasian menjadi terhambat. walaupun memang masih ada yang di lakukan manual seperti pencatatan identitas pasien di meja informasi dan identifikasi. serta dari persepsi masyarakat juga kurang baik yang mana pelayanan yang diberikan kurang cepat sehingga menunggu lumayan lama. Hal ini tidak sesuai dengan pendapat Tjiptono dalam (Hardiansyah, 2018 :72-73) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Responsiveness* (Daya tanggap) yaitu dapat dilihat dari cepat dan Tepat dalam pelayanan yang diberikan.

b. **Melayani dengan tanggap**

Melayani dengan tanggap merupakan kepekaan seseorang yang bertugas memberi pelayanan kepada masyarakat yang datang ingin mendapatkan pelayanan, dimana seseorang petugas pemberi pelayanan harus peka dalam merespon keinginan masyarakat, sehingga memberikan kenyamanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa melayani dengan tanggap oleh petugas Puskesmas Pasar Sabtu cukup baik, yakni terlihat dari ketersediaan petugas puskesmas dalam membantu pasien dalam pemenuhan tugas dan tanggung jawabnya selaku pemberi layanan kesehatan. Dan dari persepsi yang diberikan oleh para pasien juga cukup positif mengenai ketanggapan pegawai/petugas Puskesmas dalam pelayanan yang diberikan. Yakni petugas merespons setiap pasien yang berobat dengan memahami terhadap keluhan atau masalah yang di hadapi untuk ditangani. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono dalam (Hardiansyah, 2018 : 72-73) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Responsiveness* (Daya tanggap) yaitu dapat dilihat dari melayani dengan tanggap.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance atau jaminan mengacu kepada pelayanan yang mampu menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan masyarakat melalui pengetahuan dan keahlian petugas dalam memberikan informasi yang tepat, kemampuan menyelesaikan masalah secara profesional serta sikap sopan, hormat dan santun dalam berinteraksi. Kepercayaan masyarakat di dukung oleh integritas petugas dalam memenuhi janji layanan yang bebas dari resiko, maupun keraguan sehingga dapat dipercaya dalam pelayanan yang diberikan.

a. Pengetahuan

pengetahuan merujuk pada pemahaman tenaga medis dan staf tentang berbagai aspek kesehatan, termasuk penyakit, pengobatan, dan prosedur pelayanan. Pengetahuan ini penting untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan berkualitas, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pengetahuan petugas Puskesmas Pasar Sabtu baik. Yakni dalam memberikan pelayanan kesehatan sudah sesuai dengan profesi dan keahlian dibidang masing-masing dan juga mengikuti pelatihan-pelatihan mengenai kesehatan untuk menambah ilmu yang dimiliki petugas. dan juga tentunya pegawai puskesmas sebelumnya sudah menempuh pendidikan yang sesuai dengan bidangnya, jadi tentu pegawai sudah memiliki pengetahuan yang baik sesuai profesinya. Serta sudah ada tenaga promkesnya yang memang tugasnya memberikan pengetahuan kepada masyarakat melalui sosialisasi dan penyuluhan. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono dalam (Hardiansyah, 2018 : 72-73) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Assurance* (Jaminan) yaitu dapat dilihat dari Pengetahuan.

b. Kesopanan

Kesopanan dan keramahan adalah sikap yang harus dimiliki dalam memberikan pelayanan yang baik sehingga masyarakat merasa senang dengan apa yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kesopanan dalam pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Pasar Sabtu baik. Yakni dilihat dari sikap petugas yang dirasakan oleh para pasien, untuk perilaku petugasnya bersikap baik, ramah, sopan dalam berkomunikasi kepada pasien, sehingga pasien merasa nyaman saat menggunakan layanan dan berdasarkan tanggapan dari masyarakat yang sudah berinteraksi dengan petugas, dimana masyarakat menilai bahwa petugas sudah bersikap sopan santun dalam pelayanannya. Dan dilapangan juga petugas Puskesmas memang sudah terlihat baik dalam menanggapi pasien/masyarakat, tidak pernah ada bentakan ataupun sikap diskriminasi terhadap kaum tertentu. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono dalam (Hardiansyah, 2018 : 72-73) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Assurance* (Jaminan) yaitu dapat dilihat dari Kesopanan.

c. Dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan

Dapat dipercaya dalam melakukan pelayanan merupakan sikap dalam meyakinkan para pasien/masyarakat atas jasa yang terjamin dalam menjaga kerahasiaan pasien dan penyampaian menengani kesehatan yang diberikan. memiliki integritas dan dapat diandalkan, sehingga pasien merasa yakin bahwa mereka dilayani dengan benar tanpa risiko bahaya atau keraguan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan pada Puskesmas Pasar Sabtu baik. Yakni dilihat dari kompetensi petugas yang sesuai dengan bidangnya, serta pemenuhan persyaratan administratif seperti kepemilikan Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Izin Praktik (SIP), yang menjadi bukti legalitas dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kesehatan. Dan petugas juga menjaga kerahasiaan pasien dengan baik, memberikan rasa aman, dan memastikan pelayanan yang diberikan berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga pelayanan kesehatan yang

diberikan sudah aman dan dapat dipercaya. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono dalam (Hardiansyah, 2018 : 72-73) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Assurance* (Jaminan) yaitu dapat dilihat dari dapat dipercaya dalam pelayanan yang di berikan.

5. *Empaty* (empati)

Empati yakni mencakup kemudahan dalam menjalin komunikasi yang efektif, memberikan perhatian secara personal serta memahami kebutuhan masyarakat dengan baik. Dalam pelayanan kesehatan di puskesmas empati mengacu pada kemampuan pegawai untuk menunjukkan kepeduliannya dan perhatiannya terhadap masyarakat/pasein yang menggunakan layanan. bentuk perhatian dapat tercermin melalui penanganan yang baik terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat

a. Perhatian kepada pasein

Melibatkan pendengaran aktif terhadap kebutuhan dan masukan . Ini termasuk menunjukkan empati, memberikan respons yang cepat, dan berusaha untuk memahami serta memecahkan masalah pasien. perhatian ini menciptakan pengalaman pelayanan kesehatan yang lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang di lakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa perhatian petugas Puskesmas Pasar Sabtu dalam melayani pasein baik. Hal ini terlihat dari sikap petugas yang selalu memperhatikan kondisi pasien, menanyakan perkembangan kesehatan, serta memberikan perhatian terhadap hal-hal kecil seperti senyum dan sopan. yang membuat pasien merasa nyaman dan dihargai. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono dalam (Hardiansyah, 2018 : 72-73) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Empaty* (Empati) yaitu dapat dilihat dari perhatian petugas kepada pasein.

b. Memahami kebutuhan pasein

Memahami kebutuhan pasien yakni merupakan kemampuan puskesmas dalam melayani sudah paham dan tahu dengan tugasnya dalam hal ini mengatasi keluhan-keluhan dan apa yang di butuhkan pasien/masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pemahaman petugas Puskesmas Pasar Sabtu terhadap kebutuhan pasien sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari ketersediaan kotak saran untuk keluhan pasein dan kemampuan petugas Puskesmas dalam memahami kebutuhan pasein. Dan dilihat dari masyarakatnya yang sering melakukan konsultasi dan berobat apabila memiliki keluhan terkait sakitnya petugas sudah tahu harus berbuat apa dan paham dalam hal yang menjadi keluhan tersebut, kemudian ada pasein yang butuh penanganan serius petugas akan melakukan rujukan apabila perlu. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono dalam (Hardiansyah, 2018 : 72-73) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Empaty* (Empati) yaitu dapat dilihat dari memahami kebutuhan pasein.

B. Faktor- faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara

Dalam Suatu pelayanan publik itu pasti ada faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut, termasuk dalam aspek Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan

1. Faktor pendukung

a. Kompetensi petugas yang memadai

Kompetensi merupakan aspek penting dalam proses pelayanan agar adanya kesesuaian bidang kerja dan kualifikasi pendidikan atau keahlian petugas pelayanan khususnya terkait pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kompetensi petugas Puskesmas Pasar Sabtu baik, yakni sudah sesuai dengan bidang keahlian, pendidikan, serta kualifikasinya. Petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik dengan tugas dan tanggung jawab mereka dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

b. Kesopanan petugas

Kesopanan petugas adalah sikap dari perilaku yang menunjukkan rasa hormat, ramah dan santun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yakni mencakup interaksi yang sopan, penggunaan bahasa yang tepat serta perhatian kepada setiap individu yang dilayani.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kesopanan petugas baik, dalam hal memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat, dilihat dari sikap petugas yang dirasakan oleh para pasien, petugasnya menerapkan sikap yang baik, ramah, sopan dalam berkomunikasi kepada pasien, sehingga pasien merasa nyaman saat menggunakan layanan.

2. Faktor penghambat

a. Ruang tunggu kurang mencukupi

Ruang tunggu yang kurang mencukupi menjadi salah satu kendala dalam menunjang pelayanan, terutama terlihat dari keterbatasan ruang yang tersedia. Hal ini mencakup kapasitas ruang tunggu yang terbatas serta ruang tunggu yang sempit, sehingga dapat mengurangi kenyamanan bagi pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa ruang tunggu yang tersedia di puskesmas masih kurang mencukupi. Karena untuk ruang tunggu masih sempit dan memiliki kapasitas terbatas, sehingga menyebabkan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang sedang menunggu giliran. terutama pada ruang tunggu di depan poli umum dan poli gigi, yang tidak mampu menampung jumlah pasien dengan baik dan tempatnya yang sempit membuat pasien tidak bisa leluasa bergerak.

SIMPULAN

Merujuk pada temuan penelitian dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik, hal ini dilihat dari :

- a. *Tangibles* (Bukti langsung), pertama pada indikator Fasilitas fisik kurang cukup yakni untuk ruang tunggu masih sempit dan memiliki kapasitas terbatas, sehingga menyebabkan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang sedang menunggu giliran. kedua pada indikator perlengkapan cukup baik, akan tetapi sebagian alat masih minim dan belum sepenuhnya terstandarisasi. Ketiga pada indikator pegawai/petugas kesehatan cukup baik, yakni pegawai sudah sesuai dengan kualifikasi, hanya saja untuk tenaga bidan perlu di tambah lagi, Keempat pada indikator sarana komunikasi cukup baik, hal ini dilihat dari tersedianya meja informasi dan media sosial puskesmas seperti instagram, hanya saja tidak dikenakannya

sarana komunikasi seperti alat pengeras suara untuk memanggil antiran pasein yang berobat.

- b. Dilihat dari *Realibility* (Keandalan), pertama pada indikator kemampuan dalam memberikan pelayanan cukup baik, hal ini dilihat dari latar belakang petugas yang sesuai dengan penempatannya. Kedua pada indikator ahli dalam memberikan pelayanan baik, karena petugas sudah sesuai dengan bidang keilmuannya dan memiliki STR terkait ke profesiannya.
 - c. Dilihat dari *Responsivennes* (Daya tanggap), pertama pada indikator cepat dan tepat kurang baik karena masih ada pasein yang menunggu antrian lama sehingga tidak sesuai dengan keinginan atau harapan pasein dan sekarang ini adanya perubahan sistem ke arah digitalisasi yakni menggunkan RME atau ePus terkadang jaringan internet lemot dan mati listrik sehingga pelayanan menjadi terhambat. Kedua Pada indikator melayani dengan tanggap cukup baik karena adanya ketersediaan petugas dalam memberikan bantuan kepada pasein.
 - d. Dilihat dari *Assurance* (Jaminan), Pertama dari indikator pengetahuan petugas baik, yakni sudah sesuai dengan profesi dan keahliannya dan juga sudah ada petugas promkesnya yang memang tugasnya memberikan pengetahuan kepada masyarakat melalui sosialisasi dan penyuluhan. Kedua pada indikator kesopanan baik, sikap yang ditunjukkan petugas sudah ramah da sopan dalam melayani pasein. Ketiga pada indikator dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan baik, yakni dalam hal menjaga kerahasiaan pasein dan dapat dipercaya atas pelayanan yang diberikan.
 - e. Dilihat dari *Empaty* (Empati), Pertama pada indikator perhatian terhadap pasein baik, karena petugas sudah perhatian kepada paseinnya dan bentuk perhatiannya tergantung dengan kasus pasein. Kedua pada indikator memahami kebutuhan pasein cukup baik karena petugas dapat memahami kebutuhan dan keluhan pasein.
2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu :

faktor pendorong pertama kompetensi petugas yang memadai, yakni petugas sudah sesuai dengan pendidikan dan keahliannya terkait keprofesiannya, Kedua kesopanan petugas, petugas sudah bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada setiap masyarakat yang berobat. Adapaun faktor yang penghambatnya yaitu ruang tunggu kurang mencukupi, dikarena ruang tunggu masih sempit dan kapasitas kursi yang terbatas, sehingga menyebabkan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang sedang menunggu giliran.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara, Penulis menyarankan kepada pihak-pihak yang terkait pada penelitian ini berdasarkan hasil yang ditunjukkan diatas, antara lain sebagai berikut :

- a. Untuk pimpinan Puskesmas Pasar Sabtu hendaknya mengusulkan fasilitas dan bahan apa saja yang kurang ke Dinas Kesehatan, dan melakukan pengontrolan setiap bulan pada ruangan untuk mengetahui fasilitas dan alat apa saja yang masih kurang dan terbatas. Serta hendaknya memperluas area ruang tunggu sehingga pasein dapat lebih leluasa dan merasa nyaman saat menunggu.
- b. Peralatan kesehatan yang digunakan perlunya dilakukan standarisasi dan kalibrasi secara berkala supaya alat dari peralatan tersebut tetap berfungsi dengan optimal.
- c. Perlunya ada peningkatan infrastruktur teknologi, dengan mengadakan jaringan internet yang stabil apalagi sekarang ini sistemnya sebagian online dan dituntut digitalisasi jadi jaringan internet yang bagus sangat di perlukan untuk meningkatkan efisiensi dalam pelayanan.
- d. Untuk masyarakat hendaknya memberikan saran dan kritikan terhadap pelayanan yang

kurang nyaman atau kurang memuaskan melalui kotak saran agar terciptanya pelayanan yang baik dan berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. (2015) *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Anonim (2009) *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Pemerintahan Pusat.
- Anonim (2019) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Anonim (2023) *Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan Republik Indonesia*.
- Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah’, *Administratus*, 7(2), pp. 38–53.
- Daryanto and Setyobudi, I. (2014) *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Bandung: Gava Media.
- Hadijah (2022) *Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Pugaan Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
- Hardani (2020) *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Grup Yogyakarta.
- Hardiansyah (2018) *Kualitas Pelayanan (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat (2019) *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Hiplunudin, A. (2017) *Kebijakan Birokrasi dan Pelayanan Publik Tinjauan Kritis Ilmu Administrasi Negara*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Grup Yogyakarta.
- Maulidiah, S. (2014) *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)*. Bandung: CV Indra Prahasta.
- Sawir, M. (2020) *Birokrasi Pelayanan Publik, Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Mulyadi, D. (2016) *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Mutiarin, D. and Zaenudin, A. (2014) *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan penelusuran Konsep dan Teori*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Nashar (2020) *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Pelayanan Masyarakat*. Pemekasan: Duta Media Publishing.
- Pasalong, H. (2022) *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Samsu (2018) *Metode Penelitian Teori dan Aplikasi Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Reseach & Development*. Jambi: Pustaka Jambi.
- Sugiono (2019) *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Turano, D.G. and Isti, F. (2023) ‘Kualitas Pelayanan Pada UPT Puskesmas Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(4), pp. 1275--1289.