

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KECAMATAN JUAI KABUPATEN BALANGAN

Muhammad Ridwan¹, M.Arsyad², Akhmad Berkatillah³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

e-mail: duanriduduanridu42240@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi fenomena masalah yaitu. Pertama, Waktu pelayanan yang kurang cepat, kedua sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Juai yang masih kurang, ketiga Kurangnya tenaga kerja di bagian pelayanan umum. Tujuan penelitian Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Juai Kabupaten Balangan. Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data yang di ambil secara *purposive sampling* berjumlah 13 orang. Setelah data terkumpul kemudian di analisis dan dilakukan Uji kredibilitas data. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Juai Kabupaten Balangan sudah bisa dikatakan cukup baik. Pertama (*Tangibles*) ketampakan fisik yang meliputi sarana dan prasarana yang masih kurang, karena kurangnya kursi tunggu pada ruang tunggu. Indikator ruang tunggu yang masih kurang baik karena ruangan yang tidak memenuhi standar. Indikator tempat informasi cukup baik. Kedua (*Reliability*) kehandalan para petugas sudah memiliki kemampuan dan kehandalan yang sudah baik. Ketiga (*Responsiviness*) daya tanggap yang meliputi cepat masih kurang baik ketanggapan para petugas sudah tepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Keempat (*Assurance*) jaminan yang meliputi jaminan tepat waktu dalam melayani pasien, dan keramahan sopan santun dalam pelayanan sudah baik. Kelima (*Emphaty*) empati yang meliputi indikator sikap tegas para petugas sudah tegas dalam memberikan arahan dan masukan kepada pasien,. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Pertama, faktor pendukung adalah sumber daya manusia yang baik dan pelayanan yang memberikan perhatian kepada konsumen /pasien sudah baik. Kedua, faktor penghambat kualitas pelayanan adalah kurangnya petugas pelayanan umum.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas Juai

ABSTRACT

This research is based on the phenomenon of the problem, namely. First, the service time is not fast enough, second, the facilities and infrastructure in the Juai Health Center are still lacking, third, the lack of workers in the public service section. The purpose of the study is to determine the Quality of Health Services at the Juai District Health Center, Balangan Regency. The research approach used in this study is a qualitative research method, the data collection techniques used are interviews, observation and documentation. The data sources taken by purposive sampling amounted to 13 people. After the data was collected, it was analyzed and a data credibility test was carried out. The results of this study indicate that the quality of service at the Juai District Health Center, Balangan Regency can be said to be quite good. First (Tangibles) physical appearance which includes facilities and infrastructure that are still lacking, due to the lack of waiting chairs in the waiting room. The waiting room indicator is still not good because the room does not meet standards. The information place indicator is quite good. Second (Reliability) the reliability of the officers already has good abilities and reliability. Third (Responsiviness) responsiveness that includes fast is still not good, the responsiveness of the officers is appropriate and responsive in providing services to patients. Fourth (Assurance) guarantees that include timely guarantees in serving patients, and friendly politeness in service are good. Fifth (Emphaty) empathy that includes indicators of the firm attitude of officers is firm in providing direction and input to patients. Factors that affect the quality of service. First, supporting factors are good human resources and services that pay attention to consumers / patients are good. Second, the inhibiting factor for the quality of service is the lack of public service officers.

Keywords: Quality, Health Services, Juai Health Center

PENDAHULUAN

Pelayanan publik mencakup serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk akan barang, jasa, dan dukungan administratif, yang semuanya disediakan sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku. Pelayanan ini diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, yang meliputi lembaga negara, perusahaan, dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang, serta badan hukum lain yang dibentuk khusus untuk melayani masyarakat. Undang-Undang Pelayanan Publik, yang secara resmi dikenal sebagai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, menguraikan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik yang menjamin efektivitas fungsi pemerintahan. Jika dilaksanakan secara efisien oleh badan pemerintah atau perusahaan, pelayanan publik dapat meningkatkan demokrasi dan penghormatan terhadap hak asasi manusia, merangsang kemakmuran ekonomi, mendorong kohesi sosial, mengentaskan kemiskinan, mempromosikan perlindungan lingkungan, dan mendorong penggunaan sumber daya alam yang bertanggung jawab. Lebih jauh lagi, pelayanan publik berkontribusi untuk membangun kepercayaan terhadap pemerintah dan administrasi publik. Puskesmas merupakan organisasi penting yang didedikasikan untuk memberikan layanan kesehatan yang menyeluruh, terpadu, dan merata, serta mudah diakses dan terjangkau bagi masyarakat. Puskesmas secara aktif melibatkan peran serta masyarakat sambil memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk memastikan bahwa biaya perawatan kesehatan tetap terjangkau bagi pemerintah dan masyarakat. Tujuan utama dari inisiatif kesehatan masyarakat ini adalah untuk meningkatkan kesehatan masyarakat secara menyeluruh, tanpa mengabaikan kualitas perawatan yang diberikan kepada individu. Berfungsi di bawah pengawasan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, Puskesmas beroperasi sebagai unit teknis penyelenggaraan kesehatan. Selain memberikan layanan rawat jalan, Puskesmas juga dilengkapi untuk memberikan layanan rawat inap, dan terus berupaya meningkatkan kualitas layanan untuk mencapai kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat. Layanan yang diberikan oleh Puskesmas mencakup berbagai intervensi kesehatan, termasuk kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan). Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) menekankan perlunya pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi oleh tenaga kesehatan yang kompeten. Oleh karena itu, UPTD Puskesmas Kecamatan Juai Kabupaten Balangan berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat dengan mengutamakan kepuasan pasien di setiap kesempatan. Namun, berdasarkan pengamatan awal, terdapat beberapa kendala yang ditemukan di Puskesmas Kecamatan Juai Kabupaten Balangan, yaitu: 1. Waktu pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan, sehingga masih banyak keluhan dari pengunjung yang mengalami keterlambatan karena petugas melayani pasien baik secara daring maupun langsung. 2. Sarana prasarana yang masih kurang memadai, tempat duduk yang terbatas dan ruang tunggu yang sempit, sehingga sebagian masyarakat harus menunggu di luar ruangan pada jam sibuk. 3. Kekurangan tenaga di bidang pelayanan publik mengakibatkan antrean panjang dan waktu pelayanan di loket menjadi lebih lama. (Minarti et al., 2024 (Haryanti et al., 2023))

Pelayanan publik sesungguhnya yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (public service). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik itu merupakan layanan sipil maupun layanan publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak yang melekat pada setiap orang,

baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal.

Pelayanan publik menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Taufiqurokhman dan Satipi (2018:94) “Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh suatu pihak yang mempunyai kewajiban untuk mengakomodir, mengurus, dan menyelesaikan hingga tuntas apa yang menjadi keperluan seseorang atau pihak secara umum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2019 bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kesehatan, diperlukan pengaturan perilaku pemberi pelayanan dalam berinteraksi dengan penerima layanan publik sehingga dapat menciptakan kepuasan penerima pelayanan publik dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kesehatan. pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua:

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat. Pelayanan ini meliputi semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, misalnya rumah sakit swasta, PTS Perusahaan pengangkutan milik swasta.

2. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Pelayanan ini dapat dibedakan menjadi:

- a) Pelayanan publik yang bersifat primer, yaitu penyediaan barang dan jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah di mana pemerintah menjadi satu-satunya penyelenggara serta pengguna dan mau tidak mau harus mememanfaatkannya. Contohnya pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.

- b) Pelayanan publik yang bersifat sekunder, yaitu segala bentuk penyediaan barang dan jasa publik yang diselenggarakan pemerintah, akan tetapi, pengguna tidak harus memakainya karena ada beberapa penyelenggara pelayanan.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 dalam Aulia Sholichah Iman Nurchotimah (2021:8) di antaranya:

1. Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.

2. Akuntabilitas. Dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

3. Kondisional. Sesuai dengan kondisi da kemampuan pemberi dan penerima pelayanan sesuai dengan tetap berpegang pada prinsip efiseiensi dan efektivitas

4. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suka, ras, agama, golongan gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Sebagaimana dikemukakan oleh Komarudin (2020:17-18), pelayanan publik dapat dikategorikan berdasarkan entitas penyelenggaranya menjadi dua jenis utama: 1. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi swasta, yang meliputi penyediaan barang atau jasa

publik oleh sektor swasta, seperti rumah sakit swasta dan perusahaan transportasi. 2. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi publik, yang selanjutnya dapat dibagi lagi menjadi: a) Pelayanan publik primer, di mana pemerintah merupakan satu-satunya penyedia dan pengguna layanan esensial, termasuk layanan imigrasi dan pemasyarakatan. b) Pelayanan publik sekunder, yang juga diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi pengguna memiliki pilihan di antara beberapa penyedia layanan. Melalui berbagai format pemberian layanan ini, tujuannya tetap untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan aksesibilitas terhadap sumber daya kesehatan esensial. Minarti et al., 2024 (Haryanti et al., 2023))

Menurut Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2004, sebagaimana diuraikan dalam Khikmatul Islah dkk. (2024:120), pelayanan publik dapat dikategorikan menjadi tiga jenis yang berbeda berdasarkan karakteristiknya dan sifat kegiatan yang terlibat. Klasifikasi ini berlaku untuk layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah maupun badan usaha milik negara (BUMN/BUMD). Ketiga kategori tersebut adalah sebagai berikut: 1. Layanan Administrasi: Layanan ini ditawarkan oleh berbagai unit layanan dan mencakup kegiatan seperti pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan tugas-tugas administratif lainnya. Puncak dari kegiatan-kegiatan ini menghasilkan produk-produk berwujud, terutama dalam bentuk dokumen, termasuk sertifikat, izin, dan rekomendasi. 2. Layanan Barang: Kategori ini melibatkan layanan yang berhubungan dengan penyediaan atau pemrosesan barang-barang fisik. Unit-unit layanan terlibat dalam kegiatan yang berkaitan dengan distribusi dan pengiriman barang-barang ini secara langsung kepada konsumen, baik individu maupun organisasi. Hasil dari layanan ini adalah produk-produk fisik, seperti listrik, air bersih, dan layanan telepon. 3. Layanan Jasa: Ini adalah layanan yang diberikan oleh unit-unit yang berfokus pada penyediaan fasilitas, infrastruktur, dan layanan pendukung yang menyertainya. Produk akhir adalah manfaat yang diberikan secara langsung kepada pengguna, yang biasanya dikonsumsi dalam jangka waktu tertentu. Contoh-contoh layanan tersebut termasuk perbankan, layanan pos, dan layanan pemadam kebakaran. (Minarti Dalam Liharman Saragih, dkk (dalam prinsip-prinsip pelayanan publik:

1. Keterbukaan (Transparency)

Keterbukaan dalam pelayanan publik mengacu pada proses penyediaan informasi yang jelas, terbuka, dan mudah di akses bagi masyarakat.

2. Akuntabilitas (Accountability)

Akuntabilitas mengacu pada kewajiban pemerintah atau lembaga publik untuk bertanggung jawab atas keputusan dan tindakan yang diambil dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Responsif (Responsiveness)

Responsif dalam pelayanan publik mengacu pada kemampuan

pemerintah atau lembaga publik untuk merespons dan memenuhi kebutuhan, keinginan, dan aspirasi masyarakat dengan cepat dan tepat.

4. Efisiensi (Efficiency)

Efisiensi dalam pelayanan publik mengacu pada upaya untuk mencapai hasil yang optimal dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara efektif.

5. Keterlibatan Masyarakat (Citizen Engagement)

Keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik mencakup partisipasi aktif warga dalam proses pengambilan keputusan, perencanaan, implementasi, dan evaluasi pelayanan publik.

6. Keadilan dan Kesetaraan (Fairness and Equality)

Keadilan dan kesetaraan dalam pelayanan publik mengacu pada perlakuan yang adil dan merata terhadap seluruh lapisan masyarakat, tanpa membedakan suku, agama, ras, dan jenis kelamin (Haryanti et al., 2024).

Dalam Liharman Saragih, dkk (2024:56-59) tentang manajemen pelayanan publik berikut adalah prinsip-prinsip pelayanan publik: Keterbukaan (*Transparency*) Keterbukaan dalam pelayanan publik mengacu pada proses penyediaan informasi yang jelas, terbuka, dan mudah di akses bagi masyarakat. Akuntabilitas (*Accountability*) Akuntabilitas mengacu pada kewajiban pemerintah atau lembaga publik untuk bertanggung jawab atas keputusan dan tindakan yang diambil dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Responsif (*Responsiveness*) Responsif dalam pelayanan publik mengacu pada kemampuan pemerintah atau lembaga publik untuk merespons dan memenuhi kebutuhan, keinginan, dan aspirasi masyarakat dengan cepat dan tepat. Efisiensi (*Efficiency*) Efisiensi dalam pelayanan publik mengacu pada upaya untuk mencapai hasil yang optimal dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara efektif. Keterlibatan Masyarakat (*Citizen Engagement*) Keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik mencakup partisipasi aktif warga dalam proses pengambilan keputusan, perencanaan, implementasi, dan evaluasi pelayanan publik. Keadilan dan Kesetaraan (*Fairness and Equality*) Keadilan dan kesetaraan dalam pelayanan publik mengacu pada perlakuan yang adil dan merata terhadap seluruh lapisan masyarakat, tanpa membedakan suku, agama, ras, dan jenis kelamin. Puskesmas, atau Pusat Kesehatan Masyarakat, merupakan unit pelaksana teknis dari Dinas Kesehatan di tingkat kabupaten atau kota yang bertanggung jawab atas pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Sebagai bagian dari Dinas Kesehatan, Puskesmas melaksanakan sejumlah tugas operasional dan berperan sebagai garda terdepan dalam upaya peningkatan kesehatan di Indonesia. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014, Puskesmas diakui sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang fokus pada upaya kesehatan masyarakat dan program kesehatan tingkat pertama. Dalam menjalankan fungsinya, Puskesmas lebih mengutamakan tindakan promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal di kawasan tersebut. Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Juai, Kabupaten Balangan, penting untuk menilai apakah standar pelayanan yang ditetapkan telah diimplementasikan dengan baik. Keberhasilan standarisasi pelayanan dapat diukur melalui kinerja petugas kesehatan dalam memberikan layanan kepada masyarakat atau pasien. Dengan merujuk pada teori yang telah diuraikan dalam tinjauan teoritis sebelumnya, penelitian ini akan dilengkapi dengan pemahaman dari pendekatan Zeithaml-Parasuraman-Berry, seperti yang dijelaskan oleh Harbani Pasolong (2019:155): 1. Tangibles (Berwujud): Merujuk pada seluruh fasilitas yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pengguna layanan, terkait dengan kondisi fisik kantor dan tempat pelayanan. 2. Reliability (Kehandalan): Menunjukkan kemampuan pegawai untuk menyediakan pelayanan yang dapat diandalkan, dengan janji untuk memberikan layanan yang cepat dan memuaskan. 3. Responsiveness (Ketanggapan): Mengacu pada kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, serta responsif terhadap kebutuhan pengguna. Pelayanan yang lambat dapat memberikan kesan negatif di mata pelanggan. 4. Assurance (Jaminan): Berkaitan dengan kemampuan, keramahan, dan kesopanan pegawai dalam meyakinkan pengguna layanan. Sikap sopan dan dapat dipercaya yang dimiliki pegawai sangat penting untuk mengurangi keragu-

raguan masyarakat. 5. Empathy (Empati): Merupakan sikap perhatian dan kepedulian pegawai terhadap pengguna layanan, menciptakan komunikasi yang baik, serta memahami kebutuhan dan kesulitan yang dihadapi oleh penerima layanan. (Minarti et al., 2024 (Haryanti et al., 2023))

METODE

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi di Puskesmas Kecamatan Juai Kabupaten Balangan yang beralamat Jl. Setia Karsa No.50, Desa Mungkur Uyam kecamatan Juai, Kabupaten Balangan, Provinsi Kalimantan Selatan, Kode Pos 71665. penelitian kualitatif di mana peneliti berupaya untuk mengamati, mengumpulkan, dan menganalisis data serta mengungkapkan secara jelas kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Juai Kabupaten Balangan. Pada penelitian ini digunakan teknik penarikan dengan teknik sampling bertujuan (*purposive sampling*). Menurut Sugiyono, (2022:95) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Penelitian ini membahas tentang Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Juai Kabupaten Balangan, maka sumber sampel data adalah orang yang bekerja di Puskesmas Kecamatan Juai Kabupaten Balangan. (Minarti et al., 2024 (Haryanti et al., 2023))

PEMBAHASAN

Puskesmas mempunyai tugas melakukan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di enam belas wilayah kerja UPTD Puskesmas Juai yaitu Galumbang, Juai, Teluk Bayur, Mungkur Uyam, Tigarun, Panimbaan, Sirap, Buntu Karau, Marias, Muara Ninian, Hukai, Hamarung, Pamurus, Gulinggang, Sungai Batung, dan Tawahan dalam rangka mendukung terwujudnya Kecamatan Sehat. Puskesmas menyelenggarakan fungsi sebagai penyelenggara upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama di wilayah kerjanya. Unit Pelaksana Teknis Puskesmas yang selanjutnya di singkat UPT Puskesmas adalah UPT pada Dinas Kesehatan Daerah yang selanjutnya di singkat UPTD Puskesmas. UPTD Puskesmas merupakan suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat dalam wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. UPTD Puskesmas Juai Kecamatan Juai adalah Unit Pelaksana Teknis untuk menunjang operasional Dinas Kesehatan dalam bidang pelayanan kesehatan masyarakat di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Balangan. UPTD Puskesmas dipimpin oleh seorang Kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Dengan kata lain UPTD Puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya. Sebuah tingkat keunggulan yang diharapkan, serta berkaitan dengan hal itu adalah tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen kualitas pelayanan tidak dipandang berdasarkan sudut produsen melainkan dari persepsi orang yang menerima pelayanan. Hal ini karena konsumen yang merasakan dan mengonsumsi pelayanan yang diberikan tersebut, sehingga konsumen mampu menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Juai Kabupaten Balangan adalah sebagai berikut (Minarti et al., 2024 (Haryanti et al., 2023)):

1. **Ketampakan Fisik (*Tangibles*)**

Penampilan fisik (sarana dan prasarana) yang ada pada Puskesmas Juai kurang baik, di lihat dari keadaan ruang tunggu yang masih sempit dan kursi yang belum mencukupi untuk pelayanan, alat elektronik seperti (AC dan genset) sehingga perlu penambahan sarana dan prasarana agar kualitas pelayanan lebih meningkat. Ruang tunggu yang ada di Puskesmas Juai kurang baik, karena ruang tunggu yang kurang luas sehingga ada sebagian pasien yang harus menunggu di luar jika di dalam penuh yang membuat masyarakat merasa kurang nyaman, sehingga perlu untuk memperluas ruang tunggu agar kualitas pelayanan lebih meningkat. Masyarakat mendapatkan informasi sudah cukup baik, karena masyarakat melihat melalui papan informasi di puskesmas atau dari petugas resepsionis sehingga cukup mudah dan cepat dalam mendapatkan informasi tentang pasien dan lainnya.. (Minarti et al., 2024 (Haryanti et al., 2023))

2. **Kehandalan (*Reability*)**

Untuk kemampuan pegawai sudah baik, hal itu karena tenaga kesehatan bekerja di sini sudah memiliki keterampilan dan kemampuan yang baik karena sering melakukan pelatihan-pelatihan dan Bimtek sesuai dengan bidangnya masing-masing. Kehandalan setiap petugas kesehatan sudah baik dalam melakukan berbagai tugas dan tenaga kesehatan telah mendapatkan pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan bidangnya masing-masing. (Minarti et al., 2024 (Haryanti et al., 2023))

3. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

(Pelayanan yang Cepat dan Tepat oleh petugas kesehatan, tenaga medis dan masyarakat pelayanan yang cepat dapat dikatakan cukup, hal itu karena kurangnya petugas di bagian pelayanan umum sehingga pelayanan terlambat dalam melayani pasien yang datang. Sedangkan untuk ketepatan mereka sudah melayani dengan tepat dan sudah melayani sesuai dengan SOPnya masing-masing. Petugas kesehatan, tenaga medis, dan masyarakat pelayanan di Puskesmas Juai ini sudah baik dalam menanggapi, hal itu dapat di lihat dari pihak puskesmas bersedia menerima keluhan, saran dan kritik oleh para pasien untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Minarti et al., 2024 (Haryanti et al., 2023))

4. **Jaminan (*Assurance*)**

Memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan ialah standar Tenaga kesehatan, tenaga medis, dan masyarakat di atas dapat disimpulkan bahwa petugas sudah memberikan jaminan tepat waktu karena para petugas sudah memiliki tupoksinya masing-masing di setiap ruangan yang ada di Puskesmas Juai dan menyelesaikan sesuai dengan yang sudah di janjikan. Di Puskesmas juai ini sudah memiliki jaminan tepat waktu dalam pelayanan sudah baik, karena dari pihak puskesmas sudah menetapkan waktu pelayanan di setiap ruangan yang tersedia. Meskipun terkadang yang membuat lambatnya suatu prosedur pelayanan itu datang dari pasiennya sendiri. Petugas sudah melayani dengan ramah dan sopan terhadap pasien, di lihat dari petugas yang melayani dengan ramah dan sopan, meskipun terkadang ada beberapa pegawai yang tidak sopan dan ramah terhadap pasien. (Minarti et al., 2024 (Haryanti et al., 2023))

5. **Empati (*Emphaty*)**

(Sikap Tegas Tenaga kesehatan, tenaga medis, dan masyarakat di atas dapat disimpulkan bahwa semua sudah baik dalam melakukan sikap tegas kepada pasien untuk membuat para pasien semakin

teliti terhadap peraturan yang sudah di buat oleh pihak puskesmas. Hal itu di lihat dari pelayanan yang diberikan puskesmas tidak ada kekerasan namun memberikan sikap tegas dan perhatian terhadap pasien. Petugas sudah baik dalam memberikan perhatian kepada pasien hal itu dapat di lihat dari pasien yang banyak mendapatkan perhatian dari petugas maupun tenaga kesehatan yang selalu memberi perhatian kepada setiap pasiennya. Minarti et al., 2024 (Haryanti et al., 2023))

Faktor Pendukung

Sumber daya manusia pada Puskesmas Juai menjadi faktor pendukung yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang mana dengan baiknya kualitas sumber daya manusia pada Puskesmas Juai dapat memberikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas faktor pendukung lainnya yaitu pelayanan yang memberikan perhatian kepada pasien dapat membuat pasien merasa nyaman berobat di Puskesmas Juai ini. et al., 2024 (Haryanti et al., 2023))

Faktor Penghambat

Kurangnya petugas pelayanan umum membuat pelayanan kurang cepat karena harus menangani pasien secara online dan offline, maka dari itu sangat perlu untuk menambah petugas pelayanan umum agar pasien tidak menumpuk terlalu lama saat mengantre. Yang menghambat kualitas pelayanan adalah kurangnya tenaga Kerja di bagian pelayanan umum karena harus menangani pasien secara online membuat antrean jadi menumpuk.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan tentang Kualitas Pelayanan pada pembahasan dapat di ambil suatu kesimpulan sebagai berikut: Kualitas pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Juai Kabupaten Balangan sudah bisa dikatakan cukup baik hal ini dapat di lihat dari beberapa indikator. Pertama (*Tangibles*) ketampakan fisik pada indikator penampilan fisik yang meliputi sarana dan prasarana yang masih kurang baik untuk memenuhi kebutuhan pasien yang datang, hal ini di lihat dari kurangnya kursi tunggu pada ruang tunggu. Pada indikator ruang tunggu yang masih kurang baik dikarenakan ruangan yang tidak memenuhi standar kenyamanan pasien. Pada indikator tempat informasi cukup baik dalam berbagi informasi karena sebagian pasien masih belum tahu tentang fasilitas yang ada di Puskesmas kecamatan Juai. Kedua (*Reliability*) kehandalan pada indikator kemampuan dan kehandalan para petugas sudah memiliki kemampuan dan kehandalan yang sudah baik dalam menangani pasien. Ketiga (*Responsiviness*) daya tanggap pada indikator cepat masih dikatakan kurang baik karena pasien masih kurang cepat dalam menerima pelayanan, sedangkan pada indikator ketepatan dan ketanggapan para petugas sudah tepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Keempat (*Assurance*) jaminan pada indikator jaminan tepat waktu dalam melayani pasien sudah baik, dan pada indikator keramahan sopan santun dalam pelayanan juga sudah baik. Kelima (*Emphaty*) empati pada indikator sikap tegas para petugas sudah tegas dalam memberikan arahan dan masukan kepada pasien, dan pada indikator perhatian kepada konsumen sudah baik dalam memberikan perhatian kepada pasien yang membutuhkan. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Juai Kabupaten Balangan terbagi menjadi dua. Pertama, faktor pendukung kualitas pelayanan adalah sumber daya manusia yang baik dan pelayanan yang memberikan perhatian kepada

konsumen /pasien sudah baik. Kedua, faktor penghambat kualitas pelayanan adalah kurangnya petugas pelayanan umum yang membuat pelayanan menjadi lambat yang mana faktor itu sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Juai kepada masyarakat sehingga masyarakat kurang puas. Untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Juai Kabupaten Balangan, maka disarankan: Kepada Kepala Puskesmas agar memfollow up usulan ke Dinas Kesehatan agar bisa cepat untuk penambahan sarana dan prasarana seperti penambahan kursi dan penambahan luas ruang tunggu agar para pasien dapat menunggu dengan nyaman, aman dan puas. Kepala Puskesmas juga perlu penambahan petugas di bagian loket pelayanan agar bisa membagi tugas antara petugas yang melayani secara online maupun offline sehingga pelayanan lebih cepat. Dan juga petugas Puskesmas harus melayani dengan ramah dan profesional agar pasien merasa nyaman saat menerima pelayanan. (Minarti et al., 2024 (Haryanti et al., 2023))

DAFTAR PUSTAKA

Anonim. (-). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. -: -.

Anonim. (-). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. - : -.

Avianto, B. N. (2021). *Filsafat Administrasi*. Jakarta Timur: PT Bumi Aksara. Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Kota Depok: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.

Jumaini, E. E. (2018). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Muara Wis Kecamatan Muara Wis Kabupaten Kutai Kartanegara*.

Khikmatul Islah, d. (2024). *Pengantar Administrasi Publik*. Kota Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Komarudin. (2020). *Regulasi Pelayanan Publik*. Kota Serang, Banten: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.

Liharman Saragih, d. (2024). *Manajemen Pelayanan Publik*. Batam: CV. REY MEDIA GRAFIKA.

Mini. (2021). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Alabio Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara*. Amuntai.

Nurchotimah, A. S. (2021). *Pengawas Pelayanan Publik*. Jejak Pustaka. Pasalog, H. (2019). *Teori Administrasi Publik (Edisi Revisi)*. Alfabeta Bandung.

Satispi, T. d. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Ciputat, Tangerang Selatan: UMJ PRESS.

Siti Hajar Rizkiyah, d. (2023). *What is Public Service*. Daerah Istimewa Yogyakarta: Percetakan Bintang.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.



Suhardi, M. (2023). *Buku Ajar Dasar Metodologi Penelitian*. Lombok Tengah, NTB: Pusat Pengembangan dan Penelitian Indonesia.

Susilo, A. (2024). *Strategi Meningkatkan Behavior Loyalty, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Trust Pada Konsumen Koperasi*. Zifatama Jawara.

Ulum, M. C. (2018). *Public Service Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Malang: UB Press.

Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik. (2009).