JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 3063- 3281
Vol. 2, No. 2, 2025

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA UPT PUSKESMAS HAUR GADING KECAMATAN HAUR GADING KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Resma Wijayanti [1], Ni Made MusiyaniAnjasmari [2], M. Ridha Anshari[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email: Resmawijayanti646@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini berdasarkan fenomena permasalah yaitu: Pertama, Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) di Puskesmas Haur Gading, khususnya dalam bidang medis dan administrasi. Kedua, Sistem yang awalnya menggunakan metode diagnosa penyakit kini berubah menjadi sistem skrining, Ketiga,Pelayanan dokter di Puskesmas Haur Gading juga dinilai kurang optimal, terutama dalam hal pemberian rujukan ke rumah sakit.Metode digunakan adalah kualitatif. Hasil penelitian cukup baik, berdasarkan: Sub variabel Bukti Fisik: Pertama, indikator Ketersediaan SDM kurang baik. Kedua, sarana dan prasarana sudah baik. Sub variabel Kehandalan: Pertama, indikator Penanganan Masalah cukup baik. Kedua, indikator Kemampuan Pelayanan kurang baik. Ketiga, Penyediaan Pelayanan Yang Akurat kurang baik, Pertama, indikator Tanggapan Informasi yang Jelas Kepada Pasien cukup baik. Kedua, indikator memberikan pelayanan kurang cepat, karena keterbatasan tenaga medis, atau sistem administrasi yang kurang efisien. Sub variabel Jaminan: Pertama, indikator kompetensi/keahlian sudah baik. Kedua, indikator Kepastian Waktu sudah baik, karena karena waktu buka tutup sudah tersedia pada papan informasi. Ketiga, indikator Jaminan Legalitas sudah baik, karena dilihat dari kemampuan pegawai. Sub variabel Empati: Pertama indikator Kepekaan Petugas kurang baik, karena respon masyarakat yang masih ada keluhan. Kedua, indikator Memahami Kebutuhan Pasien kurang baik, karena pelayanan yang kurang memadai terjadi karena kebutuhan masyarakat kurang terpenuhi. Sedangkan Faktor Pendukung Pertama Pelayanan yang ramah. Kedua, Komunikasi Antar Pegawai. Adapun faktor Penghambat. Pertama, Keterlambatan Pengadaan Obat.

Kata Kunci :Kualitas, Pelayanan. Puskesmas

ABSTRACT

This study is based on the phenomenon of the problem, namely: First, Lack of Human Resources (HR) at the Haur Gading Health Center, especially in the medical and administrative fields. Second, the system that initially used the disease diagnosis method has now changed to a screening system, Third, Doctor services at the Haur Gading Health Center are also considered less than optimal, especially in terms of providing referrals to hospitals. The method used is qualitative. The results of the study are quite good, based on: Sub variables of Physical Evidence: First, the indicator of Availability of HR is not good. Second, the facilities and infrastructure are good. Sub variables of Reliability: First, the indicator of Problem Handling is quite good. Second, the indicator of Service Ability is not good. Third, Provision of Accurate Services is not good, First, the indicator of Clear Information Response to Patients is quite good. Second, the indicator of providing services is not fast enough, due to limited medical personnel, or an inefficient administration system. Sub variables of Assurance: First, the indicator of competence/expertise is good. Second, the indicator of Time Certainty is good, because the opening and closing times are available on the information board. Third, the indicator of Legality Assurance is good, because it is seen from the ability of employees. Empathy sub variables: First, the Officer Sensitivity indicator is not good, because the community response still has complaints. Second, the Understanding Patient Needs indicator is not good, because inadequate services occur because community needs are not met. While the First Supporting Factor is Friendly service. Second, Communication Between Employees. As for the Inhibiting Factors. First, Delays in Drug Procurement.

Keywords: *Quality, Service. Health Center*

PENDAHULUAN

Suatu Rangka Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan pelayanan kesehatan

promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesahatan masyarakat yang setinggi tingginya diwilayah kerjanya (Mentang, Rumayar and Kolibu, 2020). Pembangunan kesehatan yang menyelenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan, atau kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu hidup dalam lingkungan sehat, dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompak dan masyarakat.

Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan diwilayah kerjanya di UPT Puskesmas Haur Gading dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat. Selain itu UPT Puskesmas juga dapat memberikan Jenis Pelayanan seperti ; Pemeriksaan Umum, Pemerikaan kesehatan gigi dan mulut, Pelayanan Kesehatan keluarga, Manajemen terpadu balita sakit (MTBS), Stimulasi deteksi dini dan tubuh kembang (SDIDTK), Konseling gizi & laktasi, kesehatan lingkungan, kesehatan remaja, kesehatan jiwa, Imunisasi, Pelayanan Tuberkulosis (TB), Tindakan Medis/Gawat darurat, Persalinan, Laboratorium, Farmasi, dan Administrasi Kesehatan (Pembuatan Surat Keterangan Sehat). Tujuan Umum untuk meningkatkan kemampuan manajemen pelayanan di Puskesmas Haur Gading dalam menyusun perencanaan kegiatan tahunan berdasarkan fungsi dan asas penyelenggaraannya. Sedangkan Tujuan Khusus Tersusunnya Rencana Usulan Kegiatan (RUK) Puskesmas untuk tahun berikutnya dalam upaya mengatasi masalah atau sebagai masalah kesehatan masyarakat dan Tersusunnya Rencana Pelaksanaan Kegiatan (RPK) setelah diterimanya alokasi sumber daya untuk kegiatan tahun berjalan dari berbagai sumber.

Pelayanan publik berhubungan dengan pelayanan yang masuk kategori *sector public*, bukan *sector privat.* Pelayanan tesebut dilakukan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah dan BUMN/BUMD (Efendi *et al.*, 2022). Ketiga sektor Publik tersebut menyediakan pelayanan publik seperti kesehatan, pendidikan, keamanan dan ketertiban, bantuan sosial dan informasi. Dengan demikian, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh Negara atau pemerintah dan perusahaan Negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat (Salam, 2021).

Adapun pelayanan publik menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 pasal 1 ayat (1) bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Suatu tujuan dalam rangka memberikan kualitas pelayanan publik yang prima kepada masyarakat, Pemerintah melalui instansi terkait, yakni UPT Puskesmas Haur Gading Kecematan Haur Gading Kabupten Hulu Sungai Utara. Dalam Undang-Undang Nomor 43 tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; bahwa setiap kegiatan dalam upaya untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dilaksanakan berdasarkan prinsip nondiskriminatif, partisipatif, dan berkelanjutan dalam rangka pembentukan sumber daya manusia Indonesia.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti diketahui bahwa yang menjadi permasalahan berkaitan dengan **Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Upt Puskesmas Haur Gading Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara** diantaranya adalah :

1. Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) di Puskesmas Haur Gading, khususnya dalam bidang medis dan administrasi, menjadi masalah yang signifikan. Ketersediaan dokter umum yang terbatas serta kurangnya tenaga akuntansi menyebabkan beberapa staf harus merangkap tugas yang sebenarnya di luar tugas pokok dan fungsi (tupoksi) mereka. Akibatnya, terjadi penumpukan beban kerja, yang tidak hanya berdampak pada efisiensi pelayanan kesehatan, tetapi juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Kondisi ini menghambat puskesmas dalam memberikan layanan yang optimal dan sesuai dengan standar yang diharapkan. *(Sumber: Pegawai di UPT Puskesmas Haur Gading saat observasi)*
2. Perubahan sistem pelayanan di UPT Puskesmas Haur Gading juga mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan pasien. Sistem yang awalnya menggunakan metode diagnosa penyakit kini berubah menjadi sistem skrining, di mana pemeriksaan terhadap pasien memerlukan waktu yang lebih lama. Jika sebelumnya pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu sekitar 5 menit, perubahan sistem ini membuat durasi pelayanan meningkat secara signifikan. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan di kalangan pasien, yang merasa bahwa proses layanan menjadi lambat dan menyulitkan. Banyak pasien yang mengeluhkan pelayanan baru ini, terutama karena mereka merasa waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan perawatan atau konsultasi menjadi terlalu lama dibandingkan sebelumnya. *(Sumber: Kotak Saran di UPT Puskesmas Haur Gading)*
3. Pelayanan dokter di Puskesmas Haur Gading juga dinilai kurang optimal, terutama dalam hal pemberian rujukan ke rumah sakit. Beberapa pasien mengeluhkan bahwa mereka langsung dirujuk tanpa mendapatkan penjelasan atau arahan yang memadai terkait kondisi kesehatan mereka. Padahal, ada kasus-kasus yang sebenarnya masih bisa ditangani di puskesmas tanpa harus dirujuk ke rumah sakit. Hal ini menciptakan kebingungan dan ketidakpastian di antara pasien, karena mereka merasa tidak mendapatkan penanganan yang maksimal di fasilitas kesehatantingkat pertama. Selain itu, kurangnya komunikasi yang jelas dari pihak dokter kepada pasien memperburuk situasi ini, sehingga pelayanan kesehatan di puskesmas tidak berjalan secara efektif. *(Sumber: Kotak Saran di UPT Puskesmas Haur Gading)*

Sehubungan dengan apa yang diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian yaitu **"Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Upt Puskesmas Haur Gading Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara"**

METODE

Dalam peneliti ini penulis menggunakan pendekatan dengan penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah observasi, wawancara, dan juga dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara *Nonprobability Sampling* yang informan sebanyak 12 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis melalui cara reduksi data, penyajian data, dan verifikasi penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori untuk mendapatkan dasar penelitian menurut pendapat Teori Kualitas Pelayanan menurut Irawan,2002 dan Muchsen,2007 Hayat (2018:83- 88) Tentang Kualitas Pelayanan adapun hasil wawancara, observasi dan dokumentasi sebagai berikut i:

a. Bukti Fisik *(Tangibles)*

1. Ketersediaan SDM

Berdasarkan hasil Wawancara, Observasi dan Dokumentasi dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Kesehatan pada UPT Puskesmas Haur Gading kurang baik dari pemaparan yang diberikan pihak puskesmas dan masyarakat, dimana ketersediaan Dokter hanya satu sedangkan idealnya harus 3 dokter dalam satu puskesmas.

2. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait indikator sarana dan prasrana sudah baik karena sarana dan prasarana yang sudah memadai, seperti alat medis yang lengkap sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada UPT Puskesmas Haur Gading.

b.* Kehandalan *(Reliability)

Berdasarkan hasil Wawancara dan Observasi terkait kualitas pelayanan kesehatan pada UPT Puskemas Haur gading terkait dapat disimpulkan bahwa indikator Penanganan Masalah pada UPT Puskesmas Haur Gading cukup baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan, karena setiap ada masalah mereka kurang memberikan arahan kepada pasien dan langsung dirujuk tanpa penjelasan.

1. Kemampuan Pelayanan

Berdasarkan hasil Wawancara dan Observasi kualitas pelayanan kesehatan pada UPT Puskemas Haur gading dapat disimpulkan bahwa kemampuan pelayanan petugas dalam memberikan Pelayanan Kesehatan pada UPT Puskesmas Haur Gading kurang baik karena dari pemaparan yang diberikan pihak puskesmas dan masyarakat dimana kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih ada keluhan dalam hal pelayanan yang diberikan kurang baik.

2. Penyediaan Pelayanan yang Akurat

Berdasarkan hasil Wawancara, Observasi dan dokumentasi kualitas pelayanan kesehatan pada UPT Puskemas Haur gading terkait dapat disimpulkan bahwa Penyediaan Pelayanan yang akurat pada UPT Puskesmas Haur Gading Kecamatan Haur Gading kurang baik karena dari segi pelayanan kesehatan dengan masyarakat yang dibutuhkan pada administrasinya, masyarakat ingin pendaftaran online agar lebih mudah pada UPT Puskesmas Haur Gading.

c. Daya Tanggap *(Responsiveness)*

1. Tanggapan Informasi yang Jelas Kepada Pasien

Berdasarkan hasil Wawancara dan Observasi terkait kualitas pelayanan kesehatan pada UPT Puskemas Haur gading terkait dapat disimpulkan bahwa Tanggapan Informasi yang jelas Mengenai Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Pada UPT Puskesmas Haur Gading Kecamatan Haur Gading cukup baik karena pegawai masih kurang jelas dalam memberikan informasi pelayanan kepada pasien.

2. Memberikan Pelayanan dengan Cepat dan Tepat

Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat dalam kualitas pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Haur Gading berarti memberikan layanan kesehatan yang responsif, efisien, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pasien secara optimal.

Berdasarkan hasil Wawancara dan Observasi dapat disimpulkan bahwa Kecepatan

dan Ketepatan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Teradap Masarakat kurang baik karena pelayanan yang diberikan memang masih belum sepenuhnya cepat sering membuat pasien harus menunggu lebih lama dari yang seharusnya mengeluh dalam menunggu pemeriksaan.

d. **Jaminan *(Assurance)***

1. **Kompetensi/Keahlian Pegawai**

Kompetensi/Keahlian pegawai dalam kualitas pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Haur Gading merujuk pada kemampuan, keterampilan, pengetahuan, serta sikap yang dimiliki oleh tenaga kesehatan (seperti dokter, perawat, bidan, dan tenaga medis lainnya) dalam memberikan layanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil Wawancara, Observasi dan dokumentasi kualitas pelayanan kesehatan pada UPT Puskemas Haur gading terkait indikator diatas dapat disimpulkan bahwa Kompetensi Pegawai Mengenai Pelayanan Kesehatan Pada UPTD Haur Gading Kecamatan Haur Gading sudah baik karena setiap pegawai yang bertugas sudah di bekali dengan berbagai pelatihan sebelumnya.

2. Kepastian Waktu

Kepastian waktu dalam kualitas pelayanan kesehatan pada UPT Puskesmas Haur Gading merujuk pada aspek pelayanan yang menjamin pasien menerima layanan kesehatan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan atau diharapkan.

Berdasarkan hasil Wawancara, Observasi dan dokumentasi kualitas pelayanan kesehatan pada UPT Puskemas Haur gading terkait indikator dapat disimpulkan bahwa Kepastian Waktu Pelayanan Kesehatan sudah baik karena waktu buka dan tutup pelayanan sudah tertera pada papan informasi.

3. Jaminan Legalitas

Berdasarkan hasil Wawancara dan Observasi kualitas pelayanan kesehatan pada UPT Puskemas Haur gading terkait indikator diatas dapat disimpulkan bahwa Jaminan Legalitas Dalam Pelayanan Kesehatan Pada UPT Puskesmas Haur Gading sudah baik karena dari segi prosedur pemberian pelayanan sudah jelas dan pegawai yang memberikan pelayanan sudah terjamin legalitas keahliannya seperti dokter dan lainnya.

e. **Empati *(Emphaty)***

1. Kepekaan Petugas

Berdasarkan hasil Wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa Kepekaan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Pada UPT Puskesmas Haur Gading sudah baik dilihat dari kepekaan pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas UPT Haur Gading.

2. Memahami Kebutuhan Pasien

Memahami kebutuhan pasien adalah langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas, termasuk di UPT Puskesmas Haur Gading. Kebutuhan pasien mencakup aspek fisik, emosional, sosial, dan spiritual yang harus dipahami dan dipenuhi agar pelayanan yang diberikan dapat maksimal.

Berdasarkan hasil Wawancara dan Observasi kualitas pelayanan kesehatan pada UPT Puskemas Haur gading terkait dapat disimpulkan bahwa Pemahaman Petugas Terhadap Kebutuhan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Pada UPT Puskesmas

Haur Gading kurang baik karena kebutuhan masyarakat masih belum terpenuhi.

Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Kesehatan pada UPT Pskesmas Haur Gading Kecematan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. **Pelayanan yang ramah**
   Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti bahwa berkaitan dengan Faktor Pendukung yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada UPT Puskesmas Haur Gading yaitu dari Pelayayan yang ramah oleh pegawai UPT Puskesmas Haur Gading karena pelayanan yang ramah menjadi pendukung kualitas pelayanan yang bai kepada masyarakat.
2. Komunikasi Antar Pegawai
   Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti bahwa berkaitan dengan Faktor Pendukung yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada UPT Puskesmas Haur Gading yaitu dari Komunikasi yang dilakukan antar pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan pada UPT Puskesmas Haur Gading Kecematan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. **Sering Terjadi Keterlambatan Pengadaan Obat**
   Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti bahwa berkaitan dengan Faktor Penghambat yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada UPT Puskesmas Haur Gading karena proses pengadaan yang lambat di UPT Puskesmas Haur Gading juga mempengaruhi kualitas pelayanan, karena kadang obat persediaan habis atau bahan kesehatan lainnya.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan pada UPT Puskesmas Haur Gading Kecematan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai berikut: Kesehatan pada UPT Puskesmas Haur Gading Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara secara umum telah berjalan cukup baik, berdasarkan: Sub variabel Bukti Fisik: *Pertama,* indikator Ketersediaan SDM kurang baik, karena ketersediaan Dokter hanya satu sedangkan idealnya harus 3 dokter dalam satu puskesmas sehingga menghambat dalam pelayanan. *Kedua,* sarana dan prasarana sudah baik karena sarana dan prasarana sudah memadai. Sub variabel Kehandalan: *Pertama,* indikator Penanganan Masalah cukup baik, karena pegawai memberikan rujukan tanpa arahan dengan jelas. *Kedua,* indikator Kemampuan Pelayanan kurang baik, karena pegawai masih karena masih ada masyarakat mengeluh terkait antrian yang lama. *Ketiga,* Penyediaan Pelayanan Yang Akurat kurang baik, karena pelayanan kadang masih kurang menginginkan pelayanan yang cepat. Sub variabel daya tanggap, *Pertama,* indikator Tanggapan Informasi yang Jelas Kepada Pasien cukup baik, karena pegawai masih kurang jelas dalam memberikan informasi. *Kedua,* indikator memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kurang baik, karena keterbatasan tenaga medis, atau sistem administrasi yang kurang efisien sehingga pelayanan tidak sepenuh nya bisa dilakukan secara lancar dan cepat. Sub variabel Jaminan: *Pertama,* indikator kompetensi/keahlian sudah baik, karena setiap pegawai yang bertugas sudah di bekali dengan berbagai pelatihan sebelumnya. *Kedua,* indikator Kepastian Waktu sudah baik, karena karena waktu buka tutup sudah tersedia pada papan informasi. *Ketiga,* indikator Jaminan Legalitas sudah baik, karena dilihat dari kemampuan pegawai. Sub variabel Empati: *Pertama* indikator Kepekaan Petugas kurang baik, karena dilihat dari respon masyarakat yang masih ada

keluhan terhadap kepekaan pelayanan yang diberikan oleh petugas. *Kedua*, indikator Memahami Kebutuhan Pasien kurang baik, karena pelayanan yang kurang memadai terjadi karena kebutuhan masyarakat kurang terpenuhi.

Faktor-faktor yang Pendukung Kualitas Pelayanan Kesehatan pada UPT Puskesmas Haur Gading Kecematan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Pertama* Pelayanan yang ramah. *Kedua*, Komunikasi Antar Pegawai. Selanjutnya *Pertama* indikator sarana dan prasarana sudah baik karena sarana dan prasarana sudah memadai, *Kedua* indikator kompetensi/keahlian sudah baik, karena setiap pegawai yang bertugas sudah di bekali dengan berbagai pelatihan sebelumnya, *Ketiga*, indikator Kepastian Waktu sudah baik, karena karena waktu buka tutup sudah tersedia pada papan informasi, *Keempat* indikator Jaminan Legalitas sudah baik, karena dilihat dari kemampuan pegawai. Adapun faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan pada UPT Puskesmas Haur Gading Kecematan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Pertama*, Sering Terjadi Keterlambatan Pengadaan Obat. Selanjutnya dari indikator penanganan masalah cukup baik karena pegawai memberikan rujukan tanpa alasan yang jelas, indikator kemampuan pelayanan kurang baik karena masih ada masyarakat mengeluh karena pelayanan terlalu lama. Indikator penyediaan pelayanan yang akurat kurang baik karena pelayanan kadang masih kurang menginginkan pelayanan yang cepat. Indikator daya tanggap, *Pertama*, indikator Tanggapan Informasi yang Jelas Kepada Pasien cukup baik, karena pegawai masih kurang jelas dalam memberikan informasi. *Kedua*, indikator memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kurang baik, karena keterbatasan tenaga medis, atau sistem administrasi yang kurang efisien sehingga pelayanan tidak sepenuh nya bisa dilakukan secara lancar dan cepat. Indikator Memahami Kebutuhan Pasien kurang baik, karena pelayanan yang kurang memadai terjadi karena kebutuhan masyarakat kurang terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

Efendi, K. *et al.* (2022) 'Model Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah', *Jurnal Media Birokrasi*, 4(1), pp. 34–46. Available at: https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2327.

Mentang, J., Rumayar, A. and Kolibu, F. (2020) 'Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Taratara Kota Tomohon', *Kesmas*, 7(5), pp. 1–7.

Salam, R. (2021) 'Perubahan dan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal Pandemi Covid-19 Changes and Innovations in Public Services in the New Normal', *Journal of Public Administration and Government*, 3(1 April), pp. 28–36.

Affrian, R. (2023) *Model-Model Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi Kebijakan*. Yogyakarta: CV Bintang Semesta Media.

Affrian, R. (2024) 'Implementasi Kebijakan Ketertiban Umum Dan Ketentraman Masyarakat Di Kabupaten Hulu Sungai Tengah (Studi Warung Remang-Remang Di Desa Sungai Buluh)', *Jurnal Niara*, 16(3), pp. 520–524.

Affrian, R., Sukrisyanto, A. and Kusbandrijo, B. (2021) 'Evaluation of PT Adaro Indonesia's Corporate Social Responsibility (CSR) Program Policy, South Kalimantan, Indonesia', *Journal of Public Policy and Administration*, 5(3), p. 90.

Ainah, N. *et al.* (2022) 'ANALISIS PENGGUNAAN E-COMMERCE DI BIDANG FASHION TERHADAP LABA USAHA MIKRO DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA.', *Journal of Syntax Literate*, 7(9).

Amin, M.R., Munawarah, M. and Mahdalina, M. (2024) 'EEFEKTIVITAS PENGELOLAAN

ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA DAERAH (APBD) DI KELURAHAN PULAU KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG', *Jurnal Keuangan Daerah, Pusat dan Kearsipan*, 1(2), pp. 183–193.

Anjasmari, N.M.M. (2022) 'KINERJA PELAYANAN PENDIDIKAN BAGI ANAK BERKEBUTUHAN KHUSUS PADA SEKOLAH LUAR BIASA NEGERI 1 AMUNTAI KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Administraus*, 6(2), pp. 152–159.

Anjasmari, N.M.M. (2023) 'KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.

Anjasmari, N.M.M. and Bakhtiar, M. (2024) 'IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NOMOR 36 TAHUN 2018 TENTANG LARANGAN PENYELENGGARAAN REKLAME ROKOK DAN PRODUK TEMBAKAU PADA MEDIA LUAR RUANG DAN JALAN PROTOKOL DI KECAMATAN PARINGIN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2469–2476.

Arlan, A.S. (2022) 'KINERJA PEGAWAI PADA UPT BALAI PENYULUHAN PERTANIAN KECAMATAN LOKPAIKAT KABUPATEN TAPIN', *Al'iidara Balad*, 4(2), pp. 14–21.

Arlan, A.S. (2024) 'Implementasi Peraturan Bupati Tapin Nomor 22 Tahun 2018 Tentang Kebijakan dan Strategi Daerah dalam Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga Di Kabupaten Tapin: Studi Kasus di Kelurahan Bitahan', *Administraus*, 8(2), pp. 56–68.

Arlan, A.S. (2025) 'Peran Pemerintah Desa Sawang Dalam Penanggulangan Bencana Banjir Di Kecamatan Tapin Selatan Kabupaten Tapin', *Administraus*, 9(1), pp. 85–97.

Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administraus*, 7(2), pp. 38–53.

Arpandi, A. (2024) 'EFEKTIVITAS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENEGAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 18 TAHUN 2013 TENTANG PASAR DAN PERTOKOAN DI KAWASAN PASAR MODERN ADARO KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2594–2601.

Arpandi, A. and Aminah, S. (2023) 'Efektivitas Pengelolaan Sampah Pada Tempat Pembuangan Akhir (Tpa) Batu Merah Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4750–4755.

Budiman, A., Husaini, M. and Norjannah, N. (2024) 'Efektivitas Program Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) Di Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Desa Simpang Empat Dan Desa Rukam Hilir)', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1230–1236.

Budiman, A. and Souvia, B. (2023) 'IMPLEMENTASI EDUCATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM 4.0 PADA MADRASAH ALIYAH ASY SYAFI'IYAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2126–2133.

Efendi, K. *et al.* (2022) 'Model Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah', *Jurnal Media Birokrasi*, 4(1), pp. 34–46. Available at: https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2327.

Emilyana, R. (2025) 'EFEKTIVITAS PROGRAM PENURUNAN STUNTING PADA UPT PUSKESMAS JUAI (STUDI KASUS DESA BUNTU KARAU DAN HUKAI KECAMATAN JUAI KABUPATEN BALANGAN)', *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 396–403.

Fatimah, F. and Saladin, G. (2024) 'Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) Di Perusahaan Perkebunan Kelapa Sawit PT. Subur Agro Makmur', *JURNAL BISNIS DAN PEMBANGUNAN*, 13(2), pp. 116–123.

Halisah, H., Sugianor, S. and Arpandi, A. (2024) 'Efektivitas Program Bangga Kencana Melalui Pencatatan Laporan Aplikasi New Siga Pada Balai Penyuluhan Kb Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), pp. 462–467.

Handayani, R. and Rahmah, N.N. (2024) 'Pengaruh Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Efektivitas Program Penurunan Angka Stunting Di Desa Samhurang Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administraus*, 8(3), pp. 124–132.

Hasbiyah, S. (2022) 'IMPLEMENTASI PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA: STUDI KASUS DESA RANTAU KARAU HULU', *Administraus*, 6(2), pp. 160–168.

Hasbiyah, S. (2024) 'IMPLEMENTASI SISTEM E-FILLING DALAM PELAYANAN SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK TAHUNAN (SPT) PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN (KP2KP) PARINGIN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2585–2593.

Hasbiyah, S. and Fatmawati, A. (2023) 'Pengelolaan Dana Desa Dalam Meningkatkan Pembangunan Non Fisik Di Desa Paliat Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4918–4922.

Husaini, M. (2022) 'Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga Miskin di Desa Kota Raja Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(9), pp. 15827–15834.

Husaini, M., Raudah, S. and Amaliya, M. (2023) 'IMPLEMENTASI PRORGAM PERLUASAN JANGKAUAN UMKM DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2134–2139.

Hutabarat, Z.S. *et al.* (2023) 'Teaching practice program in college of education–creativity, emotional intelligence and locus of control', *Jurnal Kependidikan: Jurnal Hasil Penelitian dan Kajian Kepustakaan di Bidang Pendidikan, Pengajaran dan Pembelajaran*, 9(1), pp. 244–257.

Jumaidi, J. (2025) 'PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS RAWAT INAP KECAMATAN HARUYAN KABUPATEN HULUS SUNGAI TENGAH', *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 361–369.

Junaidi, J. (2025) 'INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS AMPAH KOTA KABUPATEN BARITO TIMUR', *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 370–377.

Mardiah, M., Munawarah, M. and Setiawan, I. (2024) 'Efektivitas Program Posyandu Balita Dalam Meningkatkan Kesehatan Ibu dan Anak di Desa Baruh Jaya Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(2), pp. 343–350.

Mentang, J., Rumayar, A. and Kolibu, F. (2020) 'Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Taratara Kota Tomohon', *Kesmas*, 7(5), pp. 1–7.

Munawarah, M. (2022) 'PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 28–33.

Mutmainah, F., Husaini, M. and Sugiannor, S. (2024) 'Efektivitas Program Percepatan Penurunan Stunting Di Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Batu Merah dan Desa Lajar)', *Jurnal pelayanan publik*, 1(1), pp. 11–19.

Oktavianty, P.A. *et al.* (2023) 'Evaluasi Program Perbaikan Gizi Masyarakat Kategori Balita

Berstatus Stunting Di Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Program Gerakan Atasi Stunting Dengan ASI "GUSI")', *Jurnal Niara*, 15(3), pp. 388–399.

Orbawati, O. (2025) 'KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN (STNK) PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 386–395.

Raudah, S., Amalia, R. and Nida, K. (2022) 'PENGELOLAAN SAMPAH RUMAH TANGGA BERBASIS MASYARAKAT DI KELURAHAN BATU PIRING KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', *Al'iidara Balad*, 4(1), pp. 49–58.

Raudah, S. and Maulana, M.A. (2023) 'Efektivitas Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 16(2), pp. 408–415.

Raudah, S. and Radawiyah, R. (2023) 'Pengaruh Pengelolaan Arsip Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Pertahanan Kabupaten Balangan', *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 12(1), pp. 64–72.

Salam, R. (2021) 'Perubahan dan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal Pandemi Covid-19 Changes and Innovations in Public Services in the New Normal', *Journal of Public Administration and Government*, 3(1 April), pp. 28–36.

Saputra, T. *et al.* (2023) 'Bibliometric Studies and Public Administration Research Potential on Stunting Problems', *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(2), pp. 197–211.

Setiawan, I. (2023) 'Partisipasi Masyarakat Dalam Program Keluarga Berencana Di Kecamatan Amuntai Utara', *Jurnal Niara*, 16(1), pp. 14–19.

Setiawan, I. (2024) 'Relevansi Tenaga Honorer Terhadap Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara', *Jurnal Niara*, 16(3), pp. 479–483.

Setiawan, I., Sukristyanto, A. and Ibnu Rochim, A. (2021) 'The Implementation of Law Number 16 of 2019 a Case Study of Early Marriage Prevention in Hulu Sungai Utara Regency Indonesia', *Journal of Public Policy and Administration*, 5(3), p. 117. Available at: https://doi.org/10.11648/j.jppa.20210503.16.

Sugianor, S. and Husaini, M. (2024) 'PENGELOLAAN OBJEK WISATA TAMAN BUNGA POSKA DI DESA PEMATANG KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG', *Al Iidara Balad*, 6(1), pp. 189–193.

Sugianor, S. and Mawarti, M. (2024) 'IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 9 TAHUN 2018 TENTANG KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT DALAM PENERTIBAN WARUNG REMANG-REMANG DI DESA TAPUS DALAM KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(4), pp. 1883–1890.

Trio, S. *et al.* (2023) 'Civil Society Participation In Natural Resource Management In Conservation Areas: An Empirical Study Of Tesso Nilo National Park, Riau Province', *Вопросы государственного и муниципального управления*, (5S1), pp. 48–68.