

## KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS DANAU PANGGANG KECAMATAN DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Munawarah, Agus Sya'bani Arlan<sup>2</sup>, Sugianor<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: [munawarahk2003@gmail.com](mailto:munawarahk2003@gmail.com)

### ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan elemen yang sangat penting dalam pembangunan nasional dan pengentasan kemiskinan. Puskesmas merupakan bagian integral dari pembangunan nasional. Fenomena yang terjadi dalam kualitas pelayanan Puskesmas Danau Panggang di Kecamatan Danau Panggang antara lain: Pasien mengeluh terhadap lamanya proses pelayanan, ada beberapa petugas kurang ramah dan kurang tersenyum kepada pasien, tidak tepat dalam melayani kebutuhan pasien, sarana dan prasarana yang masih kurang. Berdasarkan hal diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Puskesmas Danau Panggang di Kecamatan Danau Panggang dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan tipe deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara *purposive sampling* berjumlah 13 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi kondensasi data, penyajian data dan verifikasi atau penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Danau Panggang di Kecamatan Danau Panggang cukup berkualitas, hal ini dapat dilihat dari: *pertama*, pada aspek *tangible* diketahui indikator sarana fisik perkantoran cukup berkualitas, pada indikator komputerisasi administrasi sudah berkualitas, pada indikator ruang tunggu masih kurang berkualitas, pada indikator tempat informasi sudah berkualitas. *Kedua*, pada aspek *reliability* diketahui indikator kemampuan sudah berkualitas, pada indikator kehandalan sudah berkualitas. *Ketiga*, pada aspek *responsiveness* diketahui indikator cepat yaitu kecepatan waktu pemberian pelayanan cukup berkualitas, pada indikator tepat cukup berkualitas, pada indikator tanggap sudah berkualitas. *Keempat*, pada aspek *assurance* diketahui pada indikator keramahan cukup berkualitas, pada indikator sikap sopan santun cukup berkualitas. *Kelima*, pada aspek *empathy* diketahui indikator perilaku pegawai cukup berkualitas, pada indikator tegas penuh perhatian cukup berkualitas. Faktor-faktor yang mempengaruhi, faktor pendorong yaitu komputerisasi administrasi yang memadai, informasi yang tersedia sudah jelas dari puskesmas, dan ketanggapan petugas dalam melayani pasien. Faktor penghambat yaitu banyaknya pasien yang datang berobat tidak sebanding dengan fasilitas kursi yang disediakan dan sebagian petugas kurang menjunjung tinggi profesionalisme pekerjaan.

**Kata Kunci:** Kualitas, Pelayanan, Puskesmas

### ABSTRACT

*Healthcare services are a very important element in national development and poverty alleviation. Community health centers are an integral part of national development. The phenomena occurring in the quality of service at Puskesmas Danau Panggang in the Danau Panggang District include: Patients complain about the long service process, some staff are less friendly and do not smile at patients, they are not precise in meeting patients' needs, and the facilities and infrastructure are still lacking. Based on the above, this study aims to determine the quality of service at the Danau Panggang Health Center in the Danau Panggang District and to identify the factors that influence the quality of service. This research uses qualitative research methods and a qualitative descriptive type. The data collection techniques used are interviews, observations, and documentation. The data source was obtained through purposive sampling, totaling 13 individuals. After the data was collected, it was then analyzed using techniques including data condensation, data presentation, and verification or conclusion drawing. The results of this study indicate that the quality of service provided by the Danau Panggang Health Center in the Danau Panggang District is quite good, as can be seen from: First, in the tangible aspect, the indicators of office physical facilities are quite good, the indicators of administrative computerization are good, the indicators of the waiting area are still lacking in quality, and the indicators of the information area are good. Second, in the aspect of reliability, it was found that the ability indicator is of good quality, and the reliability indicator is of good quality. Third, in the aspect of responsiveness, it is known that the speed indicator, which refers to the speed of service delivery, is of sufficient quality, the accuracy indicator is of sufficient quality, and the responsiveness indicator is of good quality. Fourth, in the aspect of assurance, it is known that the indicator of friendliness is of sufficient quality, and the indicator of politeness*

is of sufficient quality. Fifth, in the aspect of empathy, it is known that the employee behavior indicator is of sufficient quality, and the attentive firmness indicator is of sufficient quality. Factors that influence, driving factors include adequate administrative computerization, clear information available from the community health center, and the responsiveness of staff in serving patients. The inhibiting factors are the number of patients seeking treatment, which is not proportional to the number of chairs provided, and some staff members do not uphold professionalism in their work.

**Keyword:** *Quality, Service, Community Health Center*

## **PENDAHULUAN**

Kesehatan memegang peranan penting dalam meningkatkan produktivitas individu, baik dalam beraktivitas, berpikir, maupun bertindak. Seseorang dianggap sehat jika berada dalam kondisi fisik, mental, serta sosial yang baik, dan mampu berkontribusi secara ekonomis. Pembangunan nasional sangat bergantung pada pelayanan kesehatan, sementara pengentasan kemiskinan bertujuan untuk membantu manusia keluar dari kemiskinan secara permanen. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) No. 43 Tahun 2019, Puskesmas berperan menyediakan layanan kesehatan yang dapat diakses seluruh masyarakat di wilayah kerjanya secara adil, tanpa membedakan status sosial, ekonomi, agama, budaya, atau keyakinan. Fasilitas kesehatan di Kabupaten Hulu Sungai Utara memiliki variasi yang cukup banyak. Pada tahun 2024, terdapat 336 posyandu, 13 puskesmas dengan 29 puskesmas pembantu, serta 2 rumah sakit. Di rumah sakit dan puskesmas, terdapat sejumlah tenaga kesehatan, yaitu 42 dokter umum, 22 dokter spesialis, 15 dokter gigi, 322 perawat, 306 bidan, 18 tenaga kesehatan masyarakat, 32 tenaga kesehatan lingkungan, 52 tenaga farmasi, 73 ahli gizi, 2 tenaga terapi, 57 ahli teknologi laboratorium medik, 5 radiografer, dan 6 tenaga perekam medis. Persentase pasien rawat inap di RSUD Pambalah Batung tertinggi pada bulan November (16 persen), sementara pasien rawat jalan terbanyak terjadi pada bulan Mei (14 persen). Di RS Mulia, jumlah pasien rawat inap tertinggi tercatat pada bulan Oktober (17 persen), sedangkan rawat jalan paling banyak pada bulan November (13 persen). *Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam Angka Tahun 2024.*

Puskesmas Danau Panggang di Kecamatan Danau Panggang adalah salah satu fasilitas kesehatan yang disediakan untuk melayani masyarakat di wilayah kerjanya. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kenyataan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah masih belum optimal dan menghadapi berbagai kekurangan. Untuk mencapai tingkat kesehatan yang memuaskan, diperlukan pelayanan yang berkualitas dari para petugas kesehatan. Namun, pelayanan di UPT Puskesmas Danau Panggang, Kabupaten Hulu Sungai Utara, masih belum memenuhi ekspektasi masyarakat, terbukti dari adanya keluhan yang sering disampaikan oleh pasien.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, peneliti melakukan observasi langsung terhadap proses pelayanan di UPT Puskesmas Danau Panggang, Kecamatan Danau Panggang, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara tidak terstruktur dengan pasien atau masyarakat pengguna layanan puskesmas serta pegawai di UPT tersebut. Dari hasil pengamatan dan wawancara tersebut, peneliti berhasil mengidentifikasi beberapa permasalahan penting yang menjadi dasar penelitian ini. Sesuai dengan observasi peneliti, ada beberapa permasalahan yang ditemukan, yaitu: Pasien mengeluh terhadap lamanya proses pelayanan karena adanya penerapan pemerintah terbaru (adanya kebijakan melakukan skrining) sehingga membutuhkan waktu 30 menit perorang, ada beberapa petugas kurang ramah dan kurang tersenyum kepada pasien sehingga membuat pasien tidak nyaman ketika ingin berobat ke puskesmas dan tidak tepat dalam melayani kebutuhan pasien dan sarana dan prasarana yang masih kurang seperti ruang

tunggu pasien sempit, bangku untuk pasien yang tersedia masih sedikit sehingga banyak pasien yang antri dengan berdiri.

Penelitian sebelumnya oleh Muhammad Arsyad (2019) dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai berjudul “Kualitas Pelayanan Kesehatan pada UPT. Puskesmas Juai Kecamatan Juai Kabupaten Balangan” menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Juai tergolong kurang baik. Beberapa temuan utamanya adalah: Ketepatan waktu pelayanan sudah baik, ditandai dengan waktu tunggu dan proses pelayanan yang memadai. Akurasi pelayanan sudah baik, bebas dari kesalahan, sesuai prosedur, dan didukung kehandalan petugas yang sesuai dengan latar belakang pendidikan. Kesopanan dan keramahan dalam pelayanan juga dinilai baik. Kemudahan pelayanan masih buruk, karena kurangnya tenaga profesional seperti perawat dan ASN, serta fasilitas pendukung yang belum memadai. Kenyamanan pelayanan juga kurang, terlihat dari ruang pelayanan yang sempit, kurangnya tempat parkir, serta penggabungan beberapa layanan dalam satu ruang. Atribut pendukung seperti kebersihan dan kerapian alat sudah baik. Penelitian Halimatul Sakdiah (2022) dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai berjudul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Upau Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong” juga menemukan kualitas pelayanan Puskesmas Upau belum optimal. Temuan utamanya: Ketepatan waktu pelayanan sudah optimal. Kecepatan pelayanan belum optimal, karena pasien kurang diberi pemahaman alur pengobatan. Akurasi pelayanan belum optimal akibat prosedur yang terlalu kaku, menghambat pegawai dan pasien, terutama dalam kasus darurat. Perilaku pelayanan menunjukkan sopan santun sudah optimal, tetapi keramahan masih kurang karena pegawai cenderung acuh tak acuh. Kemudahan pelayanan belum optimal, terlihat dari kurangnya fasilitas ruang tunggu dan ruang inap pasien darurat. Kenyamanan konsumen juga belum memadai, dengan ruang tunggu dan tempat parkir yang terbatas, meskipun informasi layanan sudah tersedia dengan baik.

Pelayanan pada dasarnya merujuk pada aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan bertujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan, di mana pelayan berinteraksi langsung dengan pelanggan dan menjadikan kebutuhan mereka sebagai prioritas utama (Pasolong, 2017). Menurut Dwiyanto, pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga sebagai penerima layanan. Warga yang dimaksud adalah individu yang membutuhkan berbagai layanan atau fasilitas publik (Mustanir, 2022). Pelayanan publik bertujuan utama untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Untuk mewujudkan hal ini, diperlukan pelayanan berkualitas tinggi yang didasarkan pada prinsip transparansi, akuntabilitas, kondisi yang layak, partisipasi, kesetaraan hak, serta keseimbangan antara hak dan kewajiban (Mamangkey et al., 2019). Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dalam (Pasolong, 2017). Menurut Gespersz, terdapat beberapa atribut penting yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, yaitu: ketepatan waktu dalam memberikan layanan; akurasi pelayanan yang berkaitan dengan keandalan; kesopanan dan keramahan saat melayani; tanggung jawab, termasuk penerimaan pesan dan penanganan keluhan; kelengkapan fasilitas yang didukung oleh ketersediaan dana; kemudahan akses terhadap pelayanan publik; variasi model pelayanan untuk meningkatkan motivasi; pelayanan personal yang mencerminkan fleksibilitas dalam menangani permintaan khusus; kenyamanan dalam menerima layanan, seperti lokasi, ruang, kemudahan, dan penyampaian informasi; serta atribut pendukung lainnya, seperti kebersihan lingkungan dalam (Rahayu, 2020). Menurut Moenir, ada beberapa faktor pendukung penting dalam pelayanan umum, antara lain: kesadaran dari pejabat dan petugas yang terlibat dalam pelayanan

umum; aturan yang menjadi dasar pelaksanaan pelayanan; organisasi yang berfungsi sebagai alat dan sistem untuk mendukung mekanisme kegiatan pelayanan; pendapatan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup dasar; keterampilan petugas; serta sarana yang mendukung pelaksanaan tugas pelayanan dalam (Sellang et al., 2022). Puskesmas adalah garda terdepan dalam peran pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat. Dengan demikian, Puskesmas memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif yang bertujuan menggambarkan atau menyajikan data sesuai dengan kondisi objek secara nyata, untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian deskriptif berfokus pada penjelasan mendalam mengenai aspek-aspek utama yang menjadi perhatian, dengan mengungkap berbagai informasi terkait objek yang diteliti. Metode pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi (Ibrahim, 2018). Peneliti memilih 13 informan sebagai sumber data menggunakan teknik purposive sampling, yaitu metode pemilihan informan berdasarkan tujuan tertentu (Ibrahim, 2018). Penelitian ini mengacu pada teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) dalam Pasolong (2017: 155), yang meliputi lima dimensi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Analisis data dilakukan melalui proses kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi (Miles, Huberman, dan Saldana, 2014). Kredibilitas penelitian diperiksa melalui perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, dan *member check* (Arnild Augina Mekarisce, 2020).

## **PEMBAHASAN**

### **A. Kualitas Pelayanan Pada UPT Puskesmas Danau Panggang Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara**

#### **1. *Tangibles***

*Tangibles* merujuk pada aspek kualitas pelayanan yang berkaitan dengan fasilitas fisik. Bukti nyata ini mencakup kondisi gedung, peralatan, serta keseluruhan penampilan fasilitas. Penampilan fisik dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.

##### **a. Sarana fisik perkantoran**

Sarana fisik perkantoran adalah elemen pertama yang dinilai oleh pasien atau masyarakat saat pertama kali mengunjungi puskesmas. Sarana kesehatan mencakup berbagai fasilitas yang mendukung pelaksanaan upaya kesehatan, termasuk layanan di puskesmas.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, diketahui bahwa kondisi sarana perkantoran di UPT Puskesmas Danau Panggang, Kabupaten Hulu Sungai Utara, cukup berkualitas. Hal ini terlihat dari tampilan gedung serta kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai dalam mendukung pelayanan bagi pasien atau masyarakat yang membutuhkan.

##### **b. Komputerisasi administrasi**

Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa komputerisasi administrasi di UPT Puskesmas sudah berkualitas. Penggunaan komputer dalam proses

administrasi, seperti pendaftaran dan pembuatan rujukan pasien, telah mempermudah pelayanan. Selain memudahkan akses pasien terhadap layanan, penerapan teknologi di bidang kesehatan juga mampu mengurangi waktu tunggu pasien secara signifikan.

c. Ruang tunggu

Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi mengungkapkan bahwa ruang tunggu di UPT Puskesmas Danau Panggang, Kabupaten Hulu Sungai Utara, masih belum memadai. Kekurangan ini disebabkan oleh jumlah kursi tunggu yang terbatas dan ukuran ruangan yang sempit, sehingga menghambat kelancaran proses pelayanan.

d. Tempat informasi

Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa fasilitas tempat informasi di UPT Puskesmas Danau Panggang telah menunjukkan kualitas yang baik. Hal ini ditunjukkan melalui tersedianya informasi yang jelas mengenai alur pelayanan, keberadaan meja informasi, serta petugas yang selalu siap membantu masyarakat atau pasien. Pasien dapat dengan mudah menanyakan prosedur berobat, baik melalui petugas di meja informasi maupun petugas lain di puskesmas.

2. *Reliability*

Kualitas pelayanan bergantung pada kehandalan para petugas pelayanan itu sendiri. Kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat.

a. Kemampuan

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa mengenai kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pasien/masyarakat sudah berkualitas, sesuai dengan kemampuan dari masing-masing pegawai namun dalam hal pelayanan masyarakat menuntut untuk diberikan pelayanan yang cepat.

b. Kehandalan

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa keandalan petugas sudah berkualitas karena keandalan petugas dalam memberikan pelayanan sudah bagus mendengarkan keluhan-keluhan dari pasien, sesuai dengan SOP yang berlaku, setiap petugas memiliki Surat Tanda Register (STR) serta petugas juga bekerja sesuai SOP yang telah ditentukan.

3. *Responsiveness*

a. Cepat

Pelayanan yang cepat berarti memberikan layanan dalam rentang waktu yang wajar.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan dinilai cukup baik karena pelayanan yang diberikan tergolong cepat. Namun, masih terdapat beberapa keluhan dari pasien atau masyarakat terkait keterlambatan dalam menerima pelayanan. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti penerapan aturan sistem terbaru, kesalahan dari petugas, atau kendala dari pasien lain, misalnya lupa membawa kartu pendaftaran, kartu identitas (KTP/FC KK), atau kartu jaminan kesehatan (BPJS, KIS, KSA).

b. Tepat

Tepat dalam artian disiplin waktu dan menjadikan pelayanan menjadi terpercaya karena mempunyai komitmen yang kuat. Tepat menunjukkan bahwa mempunyai dedikasi terhadap apapun yang dilakukan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa ketepatan dalam pemberian pelayanan tergolong cukup berkualitas, karena pelayanan yang diberikan sudah cukup sesuai. Namun, masih terdapat keluhan dari pasien atau masyarakat terkait ketepatan waktu pembukaan pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan.

c. **Tanggap**

Tanggap adalah kemampuan untuk memahami dan memberikan perhatian secara serius terhadap suatu situasi atau kondisi. Cepat mengetahui dan menyadari apa yang dibutuhkan oleh pengguna layanan dengan mengambil tindakan yang tepat. Setiap petugas dituntut untuk responsif terhadap keluhan ataupun saat melayani pasien/masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa sikap tanggap dalam pemberian pelayanan sudah berkualitas. Hal ini terlihat dari upaya petugas yang memberikan pelayanan terbaik kepada pasien atau masyarakat, sehingga mereka merasa puas. Petugas menunjukkan kemampuan dalam membantu dan merespons permintaan pasien atau masyarakat, serta berusaha menciptakan kepuasan melalui kinerja yang optimal, yang didukung oleh jumlah pegawai yang memadai.

4. *Assurance*

a. **Keramahan**

Keramahan adalah salah satu sifat petugas yang sangat dibutuhkan dalam melayani pasien/masyarakat.

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa sikap yang ramah dari petugas dalam memberikan pelayanan masih tergolong cukup berkualitas, karena masih terdapat beberapa petugas yang kurang ramah terhadap pasien/masyarakat dan masih terdapat saran dari pasien/masyarakat agar petugas yang melakukan pelayanan lebih ramah lagi kepada pasien/masyarakat penerima layanan pada UPT Puskesmas Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara.

b. **Sopan santun**

Sopan santun adalah salah satu sifat petugas yang sangat dibutuhkan dalam melayani pasien/masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa sikap sopan santun dalam pelayanan tergolong cukup berkualitas. Selain menunjukkan keramahan, petugas juga diharapkan memiliki sikap sopan santun dalam melayani. Namun, masih ada beberapa petugas yang kurang menunjukkan keramahan terhadap pasien atau masyarakat.

5. *Empathy*

*Empathy* adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap pasien/masyarakat.

a. **Perilaku pegawai**

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa cukup berkualitas karena ada sebagian pegawai yang bersikap sopan dan peduli kepada masyarakat dan ada juga yang bersikap tidak sopan. Tergantung dari pegawai masing-masing namun hal yang diinginkan oleh masyarakat dari petugas pelayanan adalah bersikap sopan dan ramah kepada mereka, karena dengan bersikap ramah maka berpengaruh kepada kenyamanan pasien dalam pelayanan.

b. Tegas penuh perhatian

Mengingat bahwa pikiran, keyakinan, dan keinginan seseorang terkait erat dengan emosinya, seseorang yang memiliki empati akan mampu memahami pikiran dan perasaan orang lain dengan baik. Ada perhatian penuh yang petugas berikan pada pasien/masyarakat ketika sedang berkomunikasi. Petugas menjadi pendengar bagi pasien/ masyarakat agar mudah memahami merasa keluhan yang disampaikan.

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa ketegasan petugas dalam memberikan pelayanan dinilai cukup berkualitas, karena pasien atau masyarakat dapat menerima sikap tersebut dengan baik. Selain itu, perhatian pribadi yang diberikan oleh petugas di UPT Puskesmas Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah berjalan dengan baik, sebagaimana terlihat dari keakraban banyak pasien dengan para petugas. Namun, penerapan sikap 3S (senyum, salam, dan sapa) kepada pasien masih belum sepenuhnya maksimal.

**B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada UPT Puskesmas Danau Panggang Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara**

Banyak hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pada UPT Puskesmas Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara, salah satunya adalah faktor-faktor yang mempengaruhi dalam tercapainya pelayanan yang berkualitas.

1. Faktor Pendukung

a. komputerisasi administrasi yang memadai

Komputerisasi administrasi adalah upaya memanfaatkan berbagai sumber daya, baik tenaga manusia maupun material. Hal ini bertujuan untuk mempercepat proses, mempermudah pekerjaan, serta menghemat waktu dan biaya.

Dari hasil wawancara, komputerisasi administrasi dapat dikatakan sudah berkualitas karena adanya sistem komputerisasi yang membantu dalam pelayanan yaitu pelayanan pada administrasi kesehatan. Hasil ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) dalam Pasolong (2017: 155), khususnya pada dimensi *tangibles*, di mana komputerisasi administrasi yang efektif merupakan sistem yang mampu mendukung kelancaran proses pelayanan.

b. Informasi yang tersedia sudah jelas dari puskesmas

Informasi di puskesmas atau pusat kesehatan masyarakat mencakup berbagai kegiatan, seperti informasi pendaftaran pasien, pelayanan kesehatan, antrean, serta kebutuhan lain yang berkaitan dengan pasien atau masyarakat.

Dari hasil wawancara, tempat informasi dapat dikatakan sudah berkualitas karena sudah memiliki meja informasi dan petugas informasi yang dapat memberikan informasi mengenai alur pelayanan kepada pasien/masyarakat. Hasil ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) dalam Pasolong (2017: 155), khususnya pada dimensi *tangibles*, di mana tempat informasi yang baik adalah fasilitas yang mampu menyampaikan informasi secara jelas dan akurat.

c. Ketanggapan petugas dalam melayani pasien

Tanggap adalah mengetahui dan memperhatikan secara sungguh-sungguh akan suatu keadaan. Cepat mengetahui dan menyadari apa yang dibutuhkan oleh pengguna

layanan dengan mengambil tindakan yang tepat. Setiap petugas dituntut untuk responsif terhadap keluhan ataupun saat melayani pasien/ masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa kemampuan untuk memberikan bantuan dan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan pasien/masyarakat di UPT Puskesmas Danau Panggang, Kabupaten Hulu Sungai Utara, sudah cukup berkualitas. Petugas memberikan pelayanan dengan sepenuh hati, diikuti dengan tindakan cepat, menunjukkan kualitas pelayanan yang baik. Pemberian respons yang maksimal kepada masyarakat tentu akan meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Hasil ini selaras dengan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) dalam Pasolong (2017: 155), khususnya pada dimensi *responsiveness* terkait indikator ketanggapan. Ketanggapan dalam memberikan pelayanan menjadi faktor kunci yang menentukan kualitas pelayanan, di mana responsivitas pegawai memiliki dampak positif langsung terhadap kepuasan pasien atau masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ketanggapan petugas sudah baik, masih diperlukan perhatian terhadap beberapa aspek untuk menjaga kepuasan pasien atau masyarakat, seperti keandalan pegawai, kuantitas pekerjaan, kesungguhan dalam melayani, mutu kerja, dan produktivitas.

## 2. Faktor Penghambat

- a. Banyaknya pasien yang datang berobat tidak sebanding dengan fasilitas kursi yang disediakan

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa yang menjadi kendala pada pelayanan Puskesmas Danau Panggang tersebut yaitu fasilitas kursi yang disediakan masih kurang apalagi ketika pasien yang datang sangat banyak menyebabkan sebagian pasien harus menunggu dengan berdiri dan ada yang menunggu diluar ruangan.

- b. Sebagian petugas kurang menjunjung tinggi profesionalisme pekerjaan

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa sikap sebagian petugas Puskesmas Danau Panggang masih ada yang kurang menjunjung tinggi profesionalisme pekerjaan, karena dalam melayani pasien tergantung suasana hati dari petugas sehingga masih ada masyarakat yang mengeluh bahwa ada beberapa petugas yang masih kurang ramah dalam melayani pasien/masyarakat.

## SIMPULAN

Pada penelitian mengenai Kualitas Pelayanan pada UPT Puskesmas Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan pada UPT Puskesmas Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup berkualitas, hal ini dapat dilihat dari: *pertama*, pada aspek *tangible* diketahui indikator sarana fisik perkantoran yang dimiliki oleh UPT Puskesmas Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah cukup berkualitas karena sudah memiliki 1 buah puskesmas pembantu, 4 buah rumah dinas, 1 buah kendaraan roda empat, 14 buah kendaraan roda dua dan 3 buah rumah bidan desa, dan juga memiliki sarana dan fasilitas pendukung seperti 1 buah pustu, 3 buah poskesdes, 24 pokbang posyandu. Berikutnya pada indikator komputerisasi administrasi yang dimiliki oleh UPT Puskesmas Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah berkualitas karena sudah dapat membantu dalam proses pelayanan pada bagian administrasi, tersedianya komputer dan laptop yang membantu pelayanan pendaftaran, dan membuat rujukan pasien menjadi lebih mudah. Pada indikator selanjutnya yaitu ruang tunggu masih kurang berkualitas

karena kurangnya kursi tunggu serta sempitnya ruangan masih menjadi masalah atau kendala dalam proses layanan pada UPT Puskesmas Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dan pada indikator terakhir pada aspek tempat informasi sudah berkualitas karena sudah tersedianya informasi mengenai alur pelayanan, meja informasi serta petugas informasi yang memberikan kemudahan untuk masyarakat/pasien bertanya mengenai alur berobat, pasien/masyarakat pun dapat bertanya pada petugas meja informasi. *Kedua*, pada aspek *reliability* diketahui indikator kemampuan sudah berkualitas karena untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas maka diperlukan tenaga petugas yang memiliki kemampuan yang baik dalam menjalankan tugas dan fungsinya dan pada indikator kehandalan sudah berkualitas karena untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas maka diperlukan tenaga petugas yang memiliki kemampuan yang baik dalam menjalankan tugas dan fungsinya, sedangkan pada penerapannya dan perancangan pada komponen sudah dapat melaksanakan fungsinya dengan baik, tanpa kegagalan, sesuai rancangan atau proses yang dibuat. *Ketiga*, pada aspek *responsiveness* diketahui indikator cepat yaitu kecepatan waktu pemberian pelayanan cukup berkualitas karena pelayanan yang diberikan sudah tergolong cepat namun masih ada keluhan pasien/masyarakat yang mengalami keterlambatan yang dalam menerima pelayanan baik itu karena faktor petugasnya ataupun faktor dari pasien. Berikutnya pada indikator tepat, ketepatan pemberian pelayanan cukup berkualitas karena pelayanan yang diberikan cukup tepat namun masih ada keluhan pasien/masyarakat mengenai ketepatan jam buka pelayanan yang ditetapkan. Selanjutnya pada indikator tanggap, sikap tanggap sudah berkualitas karena petugas memberikan pelayanan sebaik mungkin sehingga pasien/masyarakat menjadi merasa puas, kemampuan para petugas untuk membantu para pasien/masyarakat dan merespon permintaan mereka, petugas berusaha menciptakan kepuasan pasien/masyarakat dengan kinerja yang tinggi, serta didukung dengan jumlah pegawai yang tersedia. *Keempat*, pada aspek *assurance* diketahui pada indikator keramahan cukup berkualitas, karena masih terdapat beberapa petugas yang kurang ramah dan masih terdapat saran dari pasien/masyarakat agar petugas yang melakukan pelayanan lebih ramah lagi. Selanjutnya pada indikator sikap sopan santun cukup berkualitas, bahwa selain sikap ramah petugas juga harus memiliki sikap sopan santun dalam memberikan pelayanan, masih terdapat beberapa petugas yang kurang ramah terhadap pasien/masyarakat. *Kelima*, pada aspek *empathy* diketahui indikator perilaku pegawai cukup berkualitas karena perilaku pegawai adalah semua kegiatan atau aktivitas pegawai baik yang diamati langsung maupun yang tidak dapat diamati oleh pihak luar yang tetap mengutamakan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat. Pada indikator berikutnya yakni diketahui indikator tegas penuh perhatian cukup berkualitas, karena pasien/masyarakat dapat menerima sikap tegas tersebut. Perhatian pribadi yang diberikan oleh petugas sudah baik terbukti dengan banyaknya pasien yang sudah akrab dengan petugas namun belum maksimal dalam menerapkan sikap 3S (senyum, salam, dan sapa) kepada pasien. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada UPT Puskesmas Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu, faktor pendukung: Sistem pelayanan administrasi berbasis teknologi yang optimal, tersedianya sistem informasi yang jelas pada pelayanan Puskesmas, kesiapan petugas dalam merespon kebutuhan pasien dengan baik. Faktor penghambat: Banyaknya pasien yang datang berobat tidak sebanding dengan fasilitas kursi yang disediakan dan sebagian petugas kurang menjunjung tinggi profesionalisme pekerjaan

**DAFTAR PUSTAKA**

- Anonim. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)
- Anonim. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Anonim. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- Affrian, Reno, Barkatullah, Munawarah, dkk. 2022. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Sarjana Strata 1 (SI)*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
- Arifin, Syamsul, Trilianty Lestarisa, dkk. (2022). *Sistem Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: CV. Mine
- Anonim. Badan Pusat Statistik. Kabupaten Hulu Sungai Utara Dalam Angka 2024
- Ferine, Kiki Farida, Juniarti. (2022). *Pelayanan SDM*. Yogyakarta: Selat Media Partners
- Halimatul Sakdiah. (2022). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Upau Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
- Mamangkey, M., Liando, D., & Kimbal, M. (2019). Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online Di Kota Manado. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1–11.
- Mamik. (2015). *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher
- Mekarisce, Arnild Augina. (2020). *Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat*. Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat Vol. 12. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Jambi
- Muhammad Arsyad. (2019). *Kualitas Pelayanan Kesehatan pada UPT. Puskesmas Juai Kecamatan Juai Kabupaten Balangan* : Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
- Munarsih, Adi Bintang Pratama. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Indomarco Prismatama Cabang Kemiri Raya Kota Tangerang Selatan*. Indonesian Journal of Economy, Business, Entrepreneurship and Finance
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik*. Qiara Media.
- Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Rahayu, A. Y. S. (2020). *Pelayanan Publik dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep*. PT Raja Grafindo Persada.
- Rohayati, A. C. (2024). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. CV. Gita Lentera.
- Sarosa, Samiaji. (2021). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: PT. Kanisius
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Qiara Media.
- Sianturi, Efendi, Maida Pardosi, Elisabeth Surbakti. (2019). *Kesehatan Masyarakat*. Sidoarjo: Zifatama Jawa
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet
- Suryantoro, Bambang, Yan Kusdyan. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya*. Jurnal Baruna Horizon



UKM-F DYCREs. (2021). *Scientific Paper Academy (SPA)*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management

Wowor, Hetmi, Daud M. Liando, Joyce Rares. (2016). *Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan*. Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan. Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi