

KUALITAS PELAYANAN POLI UMUM PADA PUSKESMAS AMUNTAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Rina Rupida¹, M. Arsyad², Yusran Fahmi³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email : rinarupida0802@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Poli Umum pada Puskesmas Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Poli Umum pada Puskesmas Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik dilihat dari beberapa indikator berikut penampilan pegawai baik karena berpakaian rapi dan sesuai aturan, kenyamanan tempat kurang baik karena kursi tunggu yang tidak cukup, kemudahan proses pelayanan kurang baik karena proses pengurusan surat menyurat sulit, kedisiplinan baik karena petugas sudah disiplin, alat bantu pelayanan baik karena sudah sesuai dengan standar, kecermatan petugas sudah baik karena sudah bersikap cermat, SOP baik, kemampuan/keahlian menggunakan alat bantu sudah baik, merespon pasien cukup baik karena, pelayanan tepat waktu cukup baik karena proses pelayanan biasanya lama, merespon semua kebutuhan cukup baik karena mereka kurang menjelaskan secara rinci mengenai keluhan pasien. Jaminan tepat waktu baik karena jam pelayanan sudah ditentukan, kejelasan biaya baik karena sudah ada kejelasan biaya, legalitas sudah baik, mendahulukan kepentingan pasien baik, melayani dengan sikap ramah dan santun cukup baik, tidak diskriminatif sudah baik, menghargai setiap pasien kurang baik. Adapun faktor yang mempengaruhi yaitu sarana dan prasarana yang kurang memadai dan keterbatasan waktu dalam memberikan pelayanan. Faktor pendorong sumber daya manusia yang memadai, kemampuan dan pemahaman pegawai terhadap tugas pokok dan fungsi yang baik. Saran kepada petugas Puskesmas Amuntai Selatan diharapkan meningkatkan pelayanan yang lebih baik, menambah fasilitas yang ada dan untuk masyarakat menaati peraturan yang telah ditentukan.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Poli Umum

ABSTRACT

The aim of the research is to determine the quality of public polyclinic services at the South Amuntai Community Health Center, North Hulu Sungai Regency. This research method uses a qualitative approach with a qualitative descriptive research type. The results of the research show that the quality of public polyclinic services at the Amuntai Selatan Community Health Center, Hulu Sungai Utara Regency is quite good, seen from several indicators, the following are the appearance of the employees, because the clothes are neat and according to the rules, the comfort of the place is not good because there are not enough waiting chairs, the ease of the service process is not good because the process of handling correspondence is difficult, discipline is good because the officers are disciplined, service aids are good because they comply with standards, officers' accuracy is good because they have careful policies, SOPs are good, ability/skills in using aids are good, responding to patients is quite good because , timely service is quite good because the service process is usually long, responding to all needs is quite good because it does not explain in detail about patient complaints. Guarantee on time is good because the service hours have been determined, clarity of costs is good because there is clarity on costs, legality is good, putting the patient's interests first is good, serving with a friendly and polite attitude is quite good, non-discrimination is good, respecting every patient is not good. The influencing factors are inadequate facilities and infrastructure and limited time in providing services. The driving factor is capable human resources, the ability and understanding of employees towards their main duties and functions well. Suggestions to South Amuntai Community Health Center officers are expected to improve better services, add to existing facilities and to comply with predetermined regulations.

Keywords: Quality, Service, General Poly

PENDAHULUAN

Poli Umum Merupakan salah satu dari jenis layanan di Puskesmas yang memberikan pelayanan kedokteran berupa pemeriksaan kesehatan, pengobatan dan penyuluhan kepada pasien atau masyarakat, serta meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat dalam bidang kesehatan. Kegiatan yang dilakukan oleh Poli Umum adalah melakukan pemeriksaan pasien secara

umum dengan melihat indikasi atau gejala-gejala yang di derita oleh pasien. Dapat diketahui pula bahwa Poli Umum melayani pasien antara lain Pasien Umum, Pasien BPJS. Masalah dalam pelayanan yang ada pada Puskesmas Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara di antaranya :*Pertama*, berkaitan dengan sarana dan prasarana yaitu ketersediaannya fasilitas fisik yang kurang memadai seperti ruang tunggu yang berada di luar ruangan, kursi tunggu yang masih kurang, ruangan bisa dibilang masih kurang besar, dan lahan parkir yang tidak ada sehingga para pasien dan pegawai memarkir kendaraan diluar area puskesmas seperti di tepi jalan. Kurangnya fasilitas untuk menunjang proses pelayanan yang akan berdampak langsung pada kualitas pelayanan. *Kedua*, berkaitan dengan disiplin petugas yaitu dengan ketepatan waktu kerja ada beberapa petugas yang masih datang terlambat dan disiplin disini juga dimaksud dengan kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan pada pasien seperti para pasien disuruh menunggu dulu karena mereka mau mempersiapkan alat-alat yang akan digunakan. *Ketiga*, berkaitan dengan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Dalam hal kemampuan atau kesediaan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli terhadap pasien/masyarakat pengguna layanan masih tergolong kurang.

Dapat disimpulkan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat yang merupakan tujuan penting bagi Puskesmas Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam memenuhi kebutuhan, keinginan serta kepuasan masyarakat tergantung dari pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Oleh karena itu Puskesmas Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk Dalam (Hardiansyah, 2018) dapat diukur melalui 5 dimensi yaitu sebagai berikut:

1) Ketampakan fisik (*Tangible*) merupakan salah satu faktor penting untuk menilai suatu kualitas.

Dimensi kenampakan penampilan fisik ini mengacu pada ketersediaan fasilitas, seperti peralatan, personel dan hal fisik lainnya :

- a) Penampilan petugas dalam melayani
- b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c) Kemudahan dalam proses pelayanan
- d) Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
- e) Kemudahan akses pemohonan pelayanan
- f) Penggunaan alat bantu

2) Kehandalan (*Reliability*) yaitu berkenaan dengan konsisten atau tidaknya dalam melayani.

Dimensi ini digunakan oleh instansi untuk mengukur aspek-aspek dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dalam dimensi keandalan ini, akan terlihat apakah pelayanan jasa yang diberikan telah sesuai dengan standar standar umum bahkan standar internasional yang telah dijanjikan atau sebaliknya. Dimensi ini juga menyangkut kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan tepat :

- a) Kecermatan petugas dalam melayani
- b) Adanya standar pelayanan yang jelas
- c) Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3) Tanggapan (*Responsiveness*) Dimensi ini merupakan dimensi yang paling dinamis. Dalam dimensi ini diharapkan respon yang cepat untuk menanggapi keluhan. Dimensi tersebut mencakup kejelasan informasi waktu penyampaian jasa sejak awal, kesediaan penyelenggara yang selalu membantu penerima pelayanan, dan kekurangan (ketersediaan) waktu pegawai untuk menanggapi permitaan pelanggan.

- a) Merespon setiap pelanggan
- b) Petugas melakukan pelayanan dengan cepat
- c) Petugas melakukan pelayanan dengan tepat

- d) Petugas melakukan pelayanan dengan cermat
- e) Petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu
- f) Semua keluhan pelanggan direspon dengan waktu tepat

4) Jaminan (Assurance) yaitu berkenaan dengan pengetahuan dan sejauh mana kemampuan petugas pemberi layanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat agar terciptanya kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara. Selain itu jaminan ini berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan, seperti :

- a) Petugas pelayanan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b) Petugas memberikan garansi legalitas dalam pelayanan
- c) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- d) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

5) Empati (Empathy) yaitu berkenaan dengan perilaku perhatian, dan kepedulian petugas penyelenggara layanan secara individu kepada masyarakat, seperti :

- a) Mendahulukan kepentingan pelanggan
- b) Pelayanan dengan sikap ramah
- c) Petugas melayani dengan sopan santun
- d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif
- e) Pelayanan yang menghargai pelanggan

Dengan demikian kualitas pelayanan sebagai salah satu upaya membangkitkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Beberapa strategi untuk mengembangkan pelayanan prima dalam pelayanan publik, yaitu penyusunan standar pelayanan, penyusunan SOP

METODE

Penelitian ini dilaksanakan pada Puskesmas Amuntai Selatan Jl. Gaya Baru Rt. 03 No. 30 Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan Kode Pos 71418. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Teknik dalam penarikan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah 12 orang dan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Selanjutnya teknik analisis data memberikan gambaran yang jelas berkaitan dengan pokok masalah serta uji kredibilitas data.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Poli Umum dapat dilihat dari seberapa besar masyarakat atau pengguna layanan merasa puas akan pelayan publik, oleh karena itu masyarakat memiliki peran penting untuk menilai bagaimana Kualita Pelayanan Poli Umum pada Puskesmas Amuntai Selatan Kabupatn Hulu Sungai Utara.

a. Tangible (Berwujud)

Berwujud merupakan salah satu fisik penting untuk menilai suatu kualitas. Demensi kenampakan penampilan fisik ini mengacu pada ketersediaan fasilitas, seperti peralatan, personil dan hal fisik lainnya.

Penampilan pegawai sudah baik, dimana pegawai menggunakan pakaian dengan rapi dan seragam saat melaksanakan tugas sehari-hari. Hal tersebut didukung oleh peraturan Pemerintah Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara dan Kepala Puskesmas Amuntai Selatan yang mengatur pakaian yang digunakan pegawai setiap harinya, sehingga pegawai sudah mengetahui dan melaksanakan kewajiban mereka terkait dengan pakaian dinas. Dan Kenyamanan tempat belum

berjalan dengan baik dilihat dari fasilitas pada pelayanan seperti ruangan yang sempit dan kursi tunggu pasien yang ada diluar ruangan karena kursi tunggu didalam ruangan yang tidak cukup terpaksa pasien menunggu diluar ruangan itupun terkadang tidak cukup. Serta Kemudahan proses pelayanan kurang baik karena proses pengurusan surat menyurat membuat masyarakat kesulitan dan menunggu proses pelayanan lama tidak sesuai dengan jadwal yang di tetapkan. Dan proses pelayanan ini juga memakan waktu dalam penyiapan surat-surat yang diperlukan.

Kedisiplinan pegawai puskesmas sudah baik. karena sudah tepat waktu dalam berhadir di puskesmas. Jadwal berhadir sudah diterapkan dengan baik. pegawai puskesmas harus disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu. Pegawai sudah tepat waktu dalam melaksanakan tugasnya yang sesuai dengan jam yang telah diterapkan. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan sudah tersedia di puskesmas, berbagai macam alat bantu sudah tersedia untuk membantu pelayanan kepada masyarakat. Alat yang digunakan yaitu alat pengukur tekanan darah, alat mengecek suhu seperti thermometer, stetoskop.

b. Reliability (Kehandalan)

Kehandalan yaitu berkaitan dengan konsisten atau tidaknya dalam melayani. Dimensi ini digunakan oleh instansi untuk mengukur aspek-aspek dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dalam dimensi keandalan ini, akan terlihat apakah pelayanan jasa yang diberikan telah sesuai dengan standar-standar umum bahkan standar internasional yang telah dijanjikan atau sebaliknya. Kualitas Pelayanan Poli Umum pada Puskesmas Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik dari hasil rata-rata jawaban informan yang telah penulis lakukan bahwa kecamatan petugas sudah dilaksanakan dengan baik. Pelayanan poli umum pada Puskesmas Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara memiliki SOP yang sudah dijalankan sesuai dengan prosedur. Standar pelayanan yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas layanan. Kemampuan/keahlian menggunakan alat bantu proses pelayanan mereka sudah ahli dan memiliki kemampuan. Dari hasil wawancara dari narasumber, hasil observasi, dan dokumentasi serentak dengan jawaban yang konsisten, dimana pelayanan yang di berikan khususnya mengenai kemampuan/keahlian menggunakan alat bantu proses pelayanan mereka sudah ahli dalam menggunakan alat bantu dan memiliki kemampuan dalam bidangnya.

c. Responsiveness (Respon/ Ketanggapan)

Mengenai sikap atau respon cukup baik dan sangat dibutuhkan agar pasien merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pasien. Sikap yang dimiliki akan berpengaruh dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pelayanan tepat waktu sehingga masyarakat terlayani dengan baik, tetapi sesuai dengan banyaknya jumlah pasien kadang membutuhkan waktu untuk melakukan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar masyarakat menerima pelayanan dengan baik. Petugas memberikan cukup respon terhadap pasien yang datang. Petugas juga akan memberikan pelayanan yang sesuai dengan keluhan pasien. Petugas wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika petugas layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

d. Assurance (Jaminan/ Kepastian)

Yaitu berkenaan dengan pengatahan dan sejauh mana kemampuan petugas memberikan layanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat agar terciptanya kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara. Selain itu jaminan ini berkenaan dengan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan. Jaminan tepat waktu sudah baik. Jaminan tepat

waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan. Tepat waktu dapat memberikan kelancaran dalam melakukan pelayanan kepada pasien. Jaminan tepat waktu akan sesuai dengan jam yang telah ditentukan kecuali ada urusan yang tidak bisa ditinggalkan mungkin akan terlambat dalam pelayanan. Jaminan biaya pada puskesmas Amuntai Selatan akan dikenakan tarif administrasi jika pasien tidak menggunakan BPJS. BPJS berguna untuk pelayanan g ratis terhadap pasien yang berada di puskesmas Amuntai Selatan. Oleh sebab itu biaya atau tarif yang akan diberikan harus memiliki standar harga yang dapat dijangkau oleh masyarakat secara keseluruhan. Dengan kata lain harga untuk pelayanan publik harga yang murah. Legalitas pelayanan merujuk pada kepatuhan suatu layanan atau bisnis terhadap peraturan hukum yang berlaku. Ini mencakup mematuhi regulasi, perizinan, persyaratan kontrak, hak-hak konsumen, serta kepatuhan terhadap berbagai peraturan yang mengatur industri atau sektor tertentu. Legalitas memastikan bahwa aktivitas dan layanan yang tersedia sesuai dengan kerangka hukum yang berlaku.

e. *Empathy* (Empati)

Yaitu berkenaan dengan perilaku perhatian, dan kepedulian petugas penyelenggara layanan secara individu kepada masyarakat. Petugas mendahulukan pasien sesuai dengan jam pelayanan, kalau belum sampai jam mereka tidak melakukan pelayanan misalnya jam pelayanan dimulai dari jam 08:00 jadi kalau ada orang datang untuk berobat jam 07:45, maka petugas tidak melakukan pelayanan kecuali dalam keadaan darurat. Seharus pelanggan layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai petugas pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pelanggan layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.

keramahan dan kesopanan cukup baik karena disetiap petugas sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pasien merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya petugas layanan. Pasien layanan akan merasa sangat dihargai ketika petugas layanan bersikap ramah dan sopan santun. Tidak diskriminatif sudah baik. Dalam melayani pengguna layanan, petugas tidak boleh membeda-bedakan pasien yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan. Menghargai pasien kurang baik karena petugas kesehatan menyatakan bahwa menghargai terhadap pasien tergantung sikap yang diberikan oleh pasien itu sendiri. Ada juga berpandangan bahwa pihak Puskesmas berusaha untuk menghargai setiap pasien, namun terkadang ada kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada pasien tidak membawa kartu-kartu yang diperlukan. Padahal menghargai setiap pasien itu perlu karena itu salah satu kenyamanan untuk pasien yang datang berobat, meskipun ada pasien tidak membawa kartu-kartu berobat yang diperlukan.

Dalam melaksanakan sebuah peningkatan pasti mendapatkan suatu hambatan atau kendala. Berkut ini diuraikan lebih lanjut mengenai hal yang menjadi penghambat jalannya Kualitas Pelayanan Poli Umum Pada Puskesmas Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

1. Faktor Penghambat
 - a. Sarana Prasarana
 - b. Keterbatasan waktu dalam memberikan pelayanan
2. Faktor Pendorong
 - a. Sumber Daya Manusia yang Memadai
 - b. Kemampuan dan Pemahaman Pegawai terhadap Tugas Pokok dan Fungsi Yang Baik

SIMPULAN

Hasil dari penelitian menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan Poli Umum pada Puskesmas Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik dilihat dari beberapa indikator berikut penampilan pegawai baik karena berpakaian rapi dan sesuai aturan, kenyamanan tempat kurang baik karena kursi tunggu yang tidak cukup, kemudahan proses pelayanan kurang baik karena proses pengurusan surat menyurat sulit, kedisiplinan baik karena petugas sudah disiplin, alat bantu pelayanan baik karena sudah sesuai dengan standar, kecermatan petugas sudah baik karena sudah bersikap cermat, SOP baik karena sudah ada SOP, kemampuan/keahlian menggunakan alat bantu sudah baik karena petugas sudah memiliki kemampuan dan keahlian, merespon pasien cukup baik karena petugas memberikan respon baik ada juga yang tidak, pelayanan tepat waktu cukup baik karena proses pelayanan biasanya lama, merespon semua kebutuhan cukup baik karena mereka kurang menjelaskan secara rinci mengenai keluhan pasien. Jaminan tepat waktu baik karena jam pelayanan sudah ditentukan, kejelasan biaya baik karena sudah ada kejelasan biaya, legalitas sudah baik karena setiap petugas mempunyai legalitas, mendahulukan kepentingan pasien baik karena mereka mengutamakan kepentingan pasien, melayani dengan sikap ramah dan santun cukup baik karena ada petugas melayani bersikap kurang ramah, tidak diskriminatif baik karena petugas tidak membeda-bedakan, menghargai setiap pasien kurang baik karena petugas bersikap sesuai dengan sikap pasien yang berobat. Adapun faktor yang mempengaruhi yaitu sarana dan prasarana yang kurang mamadai dan keterbatasan waktu dalam memberikan pelayanan. Faktor pendorong sumber daya manusia yang memadai, kemampuan dan pemahaman pegawai terhadap tugas pokok dan fungsi yang baik.

Saran kepada petugas Puskesmas Amuntai Selatan diharapkan meningkatkan pelayanan yang lebih baik,, menambah fasilitas yang ada dan untuk masyarakat menaati peraturan yang telah ditentukan.

DAFTAR PUSTAKA

Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Ed.Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media

Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.

Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.

Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.