

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN POLI UMUM PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH (UPTD) PUSKESMAS LAMPIHONG KABUPATEN BALANGAN

Norhayati¹, Muhamad Arsyad², Ratna Sari³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: nn.hytii125@gmail.com

ABSTRAK

Sebuah pelayanan dapat dikatakan berhasil apabila telah mencapai indeks kepuasan pelayanan oleh si penerima layanan (masyarakat), pada Puskesmas Lampihong kualitas pelayanan masih terkendala beberapa hal sehingga penulisan ini bertujuan mengkaji lebih dalam tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Umum Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan dan faktor-faktor yang memengaruhinya, dengan metode penelitian kualitatif, hasil penelitian menunjukkan cukup optimal, hal ini dapat dilihat pada indikator berikut. Sub variabel pertama, bukti fisik (*tangible*) diketahui indikator fasilitas masih kurang memadai. Indikator kenyamanan ruangan masih kurang baik. Sub variabel kedua, keandalan (*realibility*) diketahui indikator pelayanan cepat cukup baik. Indikator pelayanan sesuai SOP sudah cukup baik. Sub variabel ketiga, daya tanggap (*responsiveness*) diketahui indikator mampu menjawab keluhan kurang baik. Indikator informasi jelas cukup baik. Sub variabel keempat, jaminan (*assurance*) diketahui indikator pengobatan yang tepat cukup baik. Indikator jaminan keamanan cukup baik. Sub variabel kelima, empati (*empaty*) diketahui indikator sikap menghargai sudah baik. Faktor-faktor yang memengaruhi terdiri dari: pertama, faktor pendukung yaitu petugas yang cukup kompeten, lingkungan yang bersih serta prosedur pelayanan yang cukup jelas. Dan kedua, faktor penghambat meliputi permintaan pasien terhadap pelayanan di luar SOP, keterbatasan persediaan obat yang menyebabkan pasien harus membeli obat di luar, dan sarana prasarana yang belum memadai seperti keterbatasan alat pemeriksaan dasar maupun alat pemeriksaan khusus.

Kata Kunci :Kualitas, Pelayanan, Puskesmas

ABSTRACT

*A service can be said to be successful if it has achieved the service satisfaction index by the service recipient (community), but at the Lampihong Health Center the quality of service is still constrained by several things so this paper aims to examine more deeply the Quality of General Poly Health Services at the Regional Technical Implementation Unit (UPTD) of the Lampihong Health Center in Balangan Regency and the factors that influence it, with qualitative research methods, the results of the study show quite good, this can be seen in the following indicators. The first sub-variable, physical evidence (*tangible*) is known to be an indicator of facilities that are still inadequate. The room comfort indicator is still not good. The second sub-variable, reliability, is known to be an indicator of fast service that is quite good. The service indicator according to SOP is quite good. The third sub-variable, responsiveness, is known to be an indicator of being able to answer complaints quite well. The clear information indicator is quite good i. The fourth sub-variable, assurance, is known to be an indicator of appropriate treatment that is quite good. The security assurance indicator is quite good. The fifth sub-variable, empathy, is known to be a good indicator of respect. Influencing factors include: first, supporting factors, namely competent staff, a clean environment, and clear service procedures. Second, inhibiting factors which include patient requests beyond SOP, limited drug supplies, limited human resources (HR), inadequate facilities and infrastructure such as incomplete or often inaccurate medical equipment, and an uncomfortable condition of the general clinic room.*

Keywords: *Quality, Service, Community Health Center*

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah salah satu unsur kesejahteraan dalam kehidupan dan merupakan salah satu aspek hak asasi manusia yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana yang diamanatkan dalam Pancasila sila lima yang berbunyi "Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia" dan UUD 1945 pasal 27 ayat 2 yang berbunyi "tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi manusia". Hak disini mengandung arti untuk memperoleh kebutuhan materil seperti sandang, pangan dan papan serta kebutuhan immateril seperti kesehatan, kerohanian dan sebagainya. Oleh karena itu, kesehatan merupakan salah satu unsur kesejahteraan sebab kesehatan menjadi modal utama bagi masyarakat dalam melakukan suatu tugas, peranan dan tanggung jawab dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek fundamental dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah terus berupaya untuk menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas, terjangkau, dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat. Salah satu bentuk layanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan Puskesmas memiliki peran penting dalam memberikan layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Dalam menjalankan fungsinya memberikan pelayanan, pemerintah melalui birokrasinya yang berperan sebagai penggerak atau pelaksana penyelenggaraan negara wajib memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan kesehatan. Kepuasan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti aksesibilitas layanan, kualitas tenaga medis, kecepatan pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana, serta komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien. Jika masyarakat merasa puas, maka kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan akan meningkat, yang pada akhirnya dapat mendorong masyarakat untuk lebih aktif dalam menjaga kesehatan.

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Lampihong sebagai salah satu fasilitas Kesehatan di Kabupaten Balangan memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat setempat. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait layanan yang diberikan. Keluhan tersebut dapat berupa waktu tunggu yang lama, keterbatasan tenaga kesehatan, kurangnya ketersediaan obat, hingga ketidaknyamanan dalam menerima pelayanan medis. Hal ini dapat berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat serta efektivitas layanan kesehatan yang diberikan. Dalam konteks ini, penelitian ini akan mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di upgd puskesmas lampihong kabupaten balangan.

Berdasarkan hasil observasi awal, berikut fenomena masalah yang menjadi latar belakang penelitian ini:

1. Fasilitas kurang memadai yaitu tidak adanya peralatan medis khusus seperti alat periksa telinga dan mata sehingga pasien harus di rujuk kerumah sakit untuk pemeriksaan lebih lanjut. Selain itu, kenyamanan ruangan juga terbatas seperti kurangnya pencahayaan alami dan ruangan yang agak panas karena masih menggunakan kipas angin di ruangan poli umum yang cukup luas dan tidak ada memadainya ventilasi di ruang poli umum membuat pasien merasa kurang nyaman dan cemas saat menunggu terlalu lama, hal ini bisa mengurangi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Lampihong. (*Observasi Awal Penelitian*).

2. Sumber Daya Manusia (SDM) di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Lampihong masih terbatas yang hanya memiliki 2 dokter umum. Dengan keterbatasan SDM masih banyak petugas yang memiliki beban kerja ganda menjadi salah satu tantangan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Jumlah tenaga kesehatan masih tidak sebanding dengan jumlah pasien yang membutuhkan layanan sering kali menyebabkan kurangnya intensitas perhatian yang diberikan kepada setiap pasien. (*Observasi Awal Penelitian*).
3. Pasien merasa kurang diperhatikan saat pemeriksaan berlangsung karena komunikasi dengan tenaga kesehatan masih terbatas. Tenaga kesehatan kurang aktif mendengarkan dan menunjukkan kepedulian emosional, sehingga pasien merasa diabaikan. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan dan kekhawatiran apakah pengobatan yang diberikan sudah sesuai dengan kondisi mereka atau belum. (*Observasi Awal Penelitian*).

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengetahui lebih jauh mengenai pandangan masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Lampihong. Dengan ini penulis mengangkat judul skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Umum Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan”**

METODE

Dalam penelitian 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 *Pusposive Sampling* yang informan sebanyak 16 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis melalui cara reduksi data, penyajian data, dan verifikasi penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan atau *customer service* ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun *feedback* tentang pelayanan yang telah diberikan.

Menurut Tjiptono (2011) dalam Indrasari Meithiana (2019:61), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa *service quality* atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Berdasarkan teori yang relevan dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Umum Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan maka untuk mengukur kualitas pelayanan dikembangkan oleh Zeithaml dkk (dalam Nurdin Ismail: 2019:20):

1. Bukti Fisik (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empaty*)

Untuk lebih jelasnya mengenai penelitian ini dapat dilihat pada penjelasan berikut ini:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

a. Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha atau kegiatan. Fasilitas ini bisa berupa sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk memperlancar suatu kegiatan, baik berupa benda fisik maupun non-fisik.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi maka dapat di simpulkan bahwa bukti fisik indikator fasilitas masih kurang memadai. Karena masih terdapat kekurangan pada alat pemeriksaan khusus seperti otoskop (alat periksa telinga) dan alat periksa mata yang belum tersedia, sehingga pasien harus di rujuk ke rumah sakit. Pasien umumnya juga menyarankan peningkatan pada alat ukur tinggi badan, timbangan dan akurasi alat medis tertentu. Perbaikan dan pengadaan alat tambahan diperlukan agar pelayanan semakin optimal dan efisien.

b. Kenyamanan Ruangan

Kenyamanan ruangan merupakan kondisi di mana penghuni merasa nyaman secara fisik dan psikologis saat berada di dalam suatu ruang. Kenyamanan ini sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor lingkungan dan personal yang saling terkait.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat di simpulkan bahwa bukti fisik indikator kenyamanan ruangan masih kurang baik karena masih ada kekurangan seperti suhu ruangan yang masih cukup panas, pencahayaan kurang optimal dan ventilasi yang tidak memadai. Penambahan fasilitas seperti pendingin ruangan (AC), pencahayaan alami, serta pengaturan privasi dan pengurangan kebisingan akan sangat meningkatkan kenyamanan baik bagi pasien maupun petugas medis.

2. Keandalan (*Reliability*)

a. Pelayanan Cepat

Pelayanan cepat adalah kemampuan dalam memberikan layanan kepada pelanggan dengan waktu yang singkat, tepat, dan sesuai prosedur tanpa membuat pelanggan menunggu lama atau mengalami proses yang berbelit-belit.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat di simpulkan bahwa keandalan indikator pelayanan cepat sudah cukup baik Meskipun kecepatan masih di pengaruhi oleh jumlah pasien dan ketersediaan petugas, penambahan Sumber Daya Manusia (SDM) agar pelayanan tetap cepat dan berkualitas, tanpa mengorbankan ketelitian dalam pemeriksaan dan penanganan pasien.

b. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia (SDM) adalah individu yang memiliki kemampuan fisik dan daya pikir, serta berperilaku yang dipengaruhi oleh faktor keturunan dan lingkungan, yang bekerja secara produktif sebagai penggerak dalam suatu organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan bersama.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat di simpulkan bahwa keandalan indikator Sumber Daya Manusia (SDM) masih kurang. Hal ini ditunjukkan dengan ketersediaan petugas namun masih menghadapi tantangan seperti beban kerja tinggi, lonjakan pasien, dan beban kerja ganda. Oleh karena itu, di perlukan penambahan tenaga, pengaturan kerja, dan peningkatan kompetensi untuk mendukung pelayanan yang lebih optimal.

c. Pelayanan Sesuai Standar Operasional Pelayanan (SOP)

Pelayanan sesuai Standar Operasional Pelayanan (SOP) adalah pelaksanaan layanan yang mengikuti prosedur tertulis yang telah distandarisasi untuk menjamin konsistensi, efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. SOP merupakan dokumen yang memuat langkah-langkah kerja yang harus dilakukan secara rutin dan sistematis agar setiap aktivitas pelayanan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi di simpulkan bahwa keandalan indikator pelayanan sesuai Standar Operasional Pelayanan (SOP) diterapkan cukup baik dan cukup sesuai Namun, untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan, terutama saat jumlah pasien ramai, perlu dilakukan pengawasan dan pelatihan secara berkala. Selain itu, kendala yang ditemukan adalah kurangnya sosialisasi SOP kepada pasien karena SOP tidak tertempel secara jelas di tempat pelayanan menyebabkan pasien meminta pelayanan yang di luar SOP, sehingga disarankan agar SOP dipasang di lokasi strategis agar pasien lebih memahami prosedur pelayanan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**a. Mampu Menjawab Keluhan**

Mampu menjawab keluhan berarti suatu instansi atau unit pelayanan memiliki prosedur dan kemampuan untuk menerima, menanggapi dan menindaklanjuti keluhan dari pengguna layanan secara efektif dan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Ini juga merupakan kemampuan tenaga kesehatan atau petugas pelayanan dalam memberikan penjelasan, solusi, maupun tindakan yang tepat terhadap masalah atau keluhan yang disampaikan pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi disimpulkan bahwa daya tanggap indikator petugas mampu menjawab keluhan kurang baik. Petugas medis merasa telah mampu merespon dan menjawab keluhan pasien, namun dari sisi pasien masih banyak yang menilai keluhan mereka belum sepenuhnya terjawab dan penjelasan yang diberikan kurang memuaskan.

b. Pemeriksaan Tepat

Pemeriksaan tepat adalah pelaksanaan pemeriksaan yang dilakukan secara akurat, sistematis dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk memastikan hasil yang valid dan dapat dipercaya. Pemeriksaan ini berguna untuk mengetahui kondisi kesehatan secara awal, memudahkan pengambilan keputusan medis, dan sebagai skrining sebelum pemeriksaan lanjutan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi disimpulkan bahwa daya tanggap indikator pemeriksaan tepat masih kurang. Pemeriksaan dasar seperti pengukuran tekanan darah, suhu tubuh, menimbang berat badan, ukur tinggi dan pemeriksaan fisik umum sudah dilakukan secara rutin. Namun, pemeriksaan yang lebih mendalam dan spesifik masih terbatas. Petugas umumnya melaksanakan pemeriksaan dasar sesuai prosedur. Namun, untuk keluhan yang memerlukan pemeriksaan lanjutan tindakan yang diambil masih terbatas. Selain itu, interaksi antara petugas dan pasien dalam memberikan penjelasan hasil pemeriksaan juga masih perlu ditingkatkan agar pasien dapat lebih memahami kondisi kesehatannya.

c. Informasi Jelas

Informasi jelas adalah informasi yang disampaikan secara mudah dipahami, lengkap, akurat, dan tidak menimbulkan kebingungan bagi penerimanya. Informasi ini mengandung keterangan, penjelasan, atau data yang telah diolah sedemikian rupa sehingga memberikan makna dan manfaat yang nyata bagi penerima informasi.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat di simpulkan bahwa daya tanggap indikator informasi jelas cukup baik terlihat dari alur pelayanan yang tersedia, penjelasan langsung dari petugas dan informasi yang mudah di pahami pasien.

4. Jaminan (Assurance)**a. Pengobatan Yang Tepat**

Pengobatan yang tepat adalah proses penyembuhan atau perawatan yang dilakukan dengan cara yang benar dan sesuai dengan standar, menggunakan metode, obat-obatan, atau alat medis yang tepat untuk kondisi pasien, sehingga dapat memberikan hasil maksimal dalam mengatasi penyakit atau gangguan kesehatan yang dirasakan oleh pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi disimpulkan bahwa jaminan indikator pengobatan yang tepat cukup baik, dengan pengelolaan obat dan pemberian resep yang baik. Namun, masih ada kendala berupa keterbatasan stok obat tertentu masih menjadi kendala yang memengaruhi kelancaran pemberian pengobatan sehingga jika obat yang dibutuhkan pasien tidak tersedia maka pasien harus mencari sendiri di apotek. Selain itu, belum semua pasien juga mendapatkan informasi lengkap mengenai kemungkinan efek samping obat yang akan digunakan dalam artian tidak semua dokter yang bertugas menanyakan lebih mendalam tentang riwayat penyakit yang di derita pasien.

b. Jaminan Keamanan

Jaminan Keamanan adalah suatu upaya atau kondisi yang menjamin perlindungan dan memberikan rasa aman baik secara fisik, mental, maupun sosial bagi individu atau kelompok dari berbagai ancaman, gangguan, atau bahaya. Jaminan keamanan ini mencakup perlindungan terhadap risiko yang dapat membahayakan keselamatan, kesehatan, maupun kesejahteraan seseorang atau masyarakat, sehingga mereka dapat menjalankan aktivitas dengan tenang dan terlindungi.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa jaminan indikator jaminan keamanan cukup baik walaupun tidak semua orang ditanya lebih mendalam terkait Riwayat penyakit pasien untuk mendiagnosis alergi terhadap obat dan adanya pelabelan obat. Secara umum pasien merasa aman dan nyaman selama pengobatan. Namun, perlu peningkatan dalam pendalaman pemeriksaan dan komunikasi agar rasa aman pasien semakin kuat dan terjamin secara menyeluruh.

5. Empati (Empaty)**a. Sikap Menghargai**

Sikap menghargai adalah sikap yang menunjukkan rasa hormat, terhadap pendapat, pikiran, kebiasaan, atau perbedaan orang lain tanpa merendahkan. Sikap ini berarti mengakui keberadaan dan hak setiap individu serta memandang penting usaha, kemampuan dan kontribusi orang lain dalam berbagai aspek kehidupan. Sikap ini tercermin dalam tindakan yang sopan, menghormati perbedaan, mendengarkan orang lain, dan tidak merendahkan atau mengabaikan orang lain.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat di simpulkan bahwa empati indikator sikap menghargai sudah baik. mayoritas pasien yang berkunjung sudah merasa dihargai, dilayani dengan sopan dan tidak dibeda-bedakan oleh petugas selama berkunjung.

b. Sikap Ramah

Sikap ramah adalah perilaku yang menunjukkan kebaikan hati, tutur kata yang manis, dan sikap yang menyenangkan dalam bergaul dengan orang lain. Orang yang ramah biasanya bersikap baik hati, mudah bergaul, suka tersenyum, menyapa dengan hangat, serta menunjukkan empati dan perhatian tulus kepada orang lain.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat di simpulkan bahwa empati indikator sikap ramah cukup baik. Mayoritas petugas sudah melayani dengan ramah, meski masih ada perbedaan antar individu. Untuk hasil yang lebih konsisten, sikap ramah perlu terus ditingkatkan di seluruh petugas.

Faktor-faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Umum Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan**1. Faktor Pendukung**

Faktor pendukung adalah segala sesuatu yang dapat menjadi pendukung dari berjalannya sesuatu hal agar dapat terlaksana dengan lebih baik. Kualitas pelayanan kesehatan poli umum pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal.

a. **Petugas Yang Kompeten**

Petugas yang kompeten pada poli umum adalah tenaga medis, terutama dokter dan perawat, yang memenuhi standar pendidikan, sertifikasi dan kompetensi yang diperlukan untuk memberikan pelayanan kesehatan primer secara profesional dan aman.

b. **Ruang Tunggu Bersih**

Ruang tunggu yang bersih sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang nyaman dan aman bagi pasien dan pengunjung di klinik atau poli umum.

c. **Standar Operasional Pelayanan (SOP) cukup jelas**

Standar Operasional Prosedur (SOP) pada poli umum disusun secara jelas dan terstruktur untuk menjamin pelayanan yang berjalan efektif, efisien, serta tetap menjaga mutu pelayanan kesehatan. Tahapan pelayanan umumnya meliputi: (1) pendaftaran pasien, (2) pemeriksaan awal atau triase, (3) pemeriksaan oleh tenaga medis sesuai keluhan, (4) pemberian resep atau tindakan medis yang diperlukan, (5) pengambilan obat di apotek, serta (6) pencatatan rekam medis pasien. Dengan adanya SOP ini, proses pelayanan dapat lebih tertib, terarah dan meminimalisir kesalahan dalam penanganan pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung meliputi petugas yang cukup kompeten karena telah mendapatkan pelatihan serta dinilai profesional dalam memberikan pelayanan, adanya ruang tunggu yang bersih dan cukup nyaman sehingga mendukung kenyamanan pasien, serta prosedur pelayanan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas sehingga alur pelayanan lebih tertib dan terarah.

2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat adalah hal-hal atau kondisi yang menghalangi, memperlambat, atau menurunkan kualitas suatu proses atau kegiatan. Faktor ini bisa bersifat internal, berasal dari dalam individu atau organisasi, maupun eksternal, yaitu berasal dari lingkungan sekitar atau kondisi di luar kendali langsung.

a. **Permintaan Pelayanan di luar Standar Operasional Pelayanan (SOP)**

Permintaan Pelayanan di luar Standar Operasional Pelayanan (SOP) adalah segala bentuk pelayanan yang tidak mengikuti prosedur, tahapan, atau ketentuan yang telah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) suatu organisasi atau instansi. Permintaan pelayanan di luar SOP dapat terjadi karena keterbatasan pemahaman pasien atau keinginan untuk mendapatkan perlakuan khusus. Penanganan yang baik membutuhkan komunikasi efektif, pendokumentasian lengkap, serta komitmen seluruh pihak untuk menjaga profesionalisme dan mutu layanan demi keselamatan pasien dan keamanan petugas.

b. **Keterbatasan Persediaan Obat**

Keterbatasan persediaan obat adalah jumlah obat yang tersedia di fasilitas kesehatan tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan pasien.

c. **Fasilitas Kurang Memadai**

Fasilitas yang kurang memadai merujuk pada kondisi di mana sarana dan prasarana yang tersedia tidak memenuhi kebutuhan untuk mendukung aktivitas baik.

Berdasarkan hasil dokumentasi dapat di simpulkan bahwa faktor penghambat dalam Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Umum Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan yaitu benar adanya bahwa fasilitas kesehatan di Poli Umum masih kurang memadai, seperti belum tersedianya alat pemeriksaan otoskop (alat periksa telinga) dan alat periksa mata serta fasilitas penunjang dasar seperti timbangan, alat ukur tinggi badan dan alat pengukur tekanan darah (tensimeter) yang hasilnya sering kali kurang akurat. Hal ini disebabkan oleh kondisi alat yang sudah cukup tua, sehingga diperlukan pemeriksaan berulang untuk mendapatkan hasil yang benar.

Berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi dapat di simpulkan bahwa faktor penghambat dalam Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Umum Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan meliputi permintaan pasien di luar SOP, keterbatasan persediaan obat, serta sarana dan prasarana juga belum memadai, seperti alat kesehatan yang tidak lengkap atau sering tidak akurat.

SIMPULAN

Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Umum pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan cukup optimal. Dari aspek bukti fisik, fasilitas kesehatan dinilai kurang memadai karena alat pemeriksaan khusus seperti otoskop dan alat periksa mata belum tersedia, serta kenyamanan ruangan masih kurang baik akibat suhu yang panas, ventilasi yang terbatas dan pencahayaan alami yang tidak optimal. Dari aspek keandalan, pelayanan cepat cukup baik meskipun masih dipengaruhi jumlah pasien dan ketersediaan petugas, sementara sumber daya manusia masih kurang karena beban kerja ganda dan jumlah tenaga medis yang terbatas, serta pelayanan sesuai SOP cukup baik namun sosialisasinya kepada pasien masih kurang. Dari aspek daya tanggap, kemampuan petugas dalam menjawab keluhan pasien dinilai kurang baik karena sebagian besar jawaban masih umum dan kurang detail, pemeriksaan tepat juga masih terbatas pada pemeriksaan dasar, sedangkan informasi yang diberikan cukup jelas meskipun belum merata. Dari aspek jaminan, pengobatan yang diberikan sudah cukup tepat meskipun terkendala oleh ketersediaan obat dan efek samping, sementara jaminan keamanan cukup baik melalui prosedur pengecekan alergi dan penjelasan obat. Dari aspek empati, sikap menghargai pasien sudah baik karena petugas melayani dengan sopan, mendengarkan keluhan dan tidak membedakan-bedakan pasien, namun sikap ramah masih dinilai cukup baik karena bergantung pada individu petugas. Faktor-faktor yang memengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Umum pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan terdiri dari faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung meliputi petugas yang cukup kompeten karena telah mendapatkan pelatihan serta dinilai profesional dalam memberikan pelayanan, adanya ruang tunggu yang bersih dan cukup nyaman sehingga mendukung kenyamanan pasien, serta prosedur pelayanan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas sehingga alur pelayanan lebih tertib dan terarah. Sementara itu, faktor penghambat meliputi permintaan pasien terhadap pelayanan di luar SOP, keterbatasan persediaan obat yang menyebabkan pasien harus membeli obat di luar, dan sarana prasarana yang belum memadai seperti keterbatasan alat pemeriksaan dasar maupun alat pemeriksaan khusus

DAFTAR PUSTAKA

Affrian, Reno *et all.* 2022. *Pedoman Penyusunan Skripsi STIA Amuntai.*

Anonim. (2024). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 19 tahun 2024. *Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).*

Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan pelanggan.* Surabaya: Unitomo Press.

Affrian, R. and Jumaidi, J. (2025) 'Partisipasi Masyarakat Sebagai Penentu Efektivitas Kebijakan Kebersihan Pasar Di Amuntai Tengah', *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 9(1), pp. 109–126.

Hidayatullah, G.M. and Mahpuzah, A. (2025) 'Pengelolaan Pasar Mebel Muara Tapus pada Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Administraus*, 9(2), pp. 26–33.

Setiawan, I. (2025) 'Fenomena Penggunaan Sepeda Listrik di Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 18(1), pp. 323–327.