

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA UPT PUSKESMAS PAMINGGIR DI KECAMATAN PAMINGGIR KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Baina Sari¹, Arif Budiman², Ni Made Musiyani Anjasmari³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email : bainasari30@gmail.com.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada UPT Puskesmas Paminggir di Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara serta faktor-faktor yang mempengaruhinya, kemudian Permasalahan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada UPT Puskesmas Paminggir di Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara yang belum adanya Petugas Rekam Medis, Kepercayaan Masyarakat masih kurang mengenai keefektifan obat generik, serta tentang Pihak UPT Puskesmas yang belum selektif dalam menerima pelamar kerja, Kurangnya Kemampuan Pelayanan, Ketanggapan yang Kurang, Kurangnya Kepastian Waktu Pelayanan, Kepekaan yang Masih Kurang, Pemahaman yang Belum Cukup terhadap Pasien, Penampilan pegawai yang belum sesuai dan Kekurangan Pegawai, Data yang Diperoleh melalui Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Hasil Penelitian Menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada UPT Puskesmas Paminggir di Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara Belum Baik. Dapat dilihat dari Pemberian Pelayanan pada UPT Puskesmas Paminggir bahwa terdapat aspek terpenting mengenai Kekurangan Petugas Kesehatan serta sarana prasarana yang masih kurang.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Kesehatan dan Puskesmas.

ABSTRACT

This research aims to find out the quality of health services at the UPT Paminggir Community Health Center in Paminggir sub-district, Hulu Sungai Utara district and the factors that influence it, then the problem of the quality of health services at the UPT Paminggir Community Health Center in Paminggir sub-district, Hulu Sungai Utara district, where there are no medical records officers. public trust is still lacking regarding the effectiveness of generic drugs as well as regarding the health center UPT which is not yet selective in accepting job applicants, lack of service capacity, lack of responsiveness, lack of certainty in service times, lack of sensitivity, insufficient understanding of patients, inadequate appearance of employees. appropriate and understaffed. Data obtained through observation, interviews and documentation, the results of the research show that the quality of health services at the Paminggir Community Health Center UPT in Paminggir Sub-district, Hulu Sungai Utara Regency is not good. It can be seen from the provision of services at the Paminggir Community Health Center UPT that there are the most important aspects regarding the shortage of staff and facilities and infrastructure. infrastructure is still lacking.

Kata Kunci: *Quality, Service, Health and Community healthy center.*

PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dengan memberikan pelayanan Kesehatan kepada masyarakat, Oleh sebab itu Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya. Puskesmas merupakan pelayanan Kesehatan jenjang pertama yang berhubungan langsung dengan masyarakat dengan menjalankan beberapa usaha pokok atau upaya kesehatan

wajib (*basic health care services atau public health essential*) untuk dapat memberikan pelayanan Kesehatan secara menyeluruh (*comprehensive health care services*) kepada seluruh masyarakat di wilayah kerjanya.

Penelitian ini dilatar belakangi pada Undang-Undang 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. Kabupaten Hulu Sungai Utara memiliki 13 Puskesmas yang tersebar di berbagai kecamatan, yakni pada kecamatan Alabio, Amuntai Selatan, Babirik, Banjarang, Danau Panggang, Amuntai Utara, Haur Gading, Sapala, Paminggir, Sungai Tabukan, Amuntai Tengah, Amuntai Utara. UPT Puskesmas Paminggir yang terletak di Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan, sebagai Puskesmas tipe 1 serta telah terakreditasi Madya pada tahun 2018 sehingga peran UPT Puskesmas sangat penting dalam peningkatan derajat kesehatan warga Kecamatan Paminggir.

Kurangnya petugas rekam medis ini menyebabkan tidak adanya pencatatan dalam kegiatan pelayanan yang mengakibatkan kurang jelas dalam penetapan diagnosis dan rencana pengobatan selain itu apabila pasien meminta catatan rekam medis maka catatan tersebut belum ada dan belum lengkap, selain itu juga untuk pemberian pelayanan yang akurat juga harus tepat dan akurat agar Masyarakat/Pasien percaya dan meyakini bahwa obat generic yang diberikan merupakan obat paten yang sudah tepat dan sesuai dengan penyakit yang di derita, dibutuhkan penjelasan atau edukasi mengenai keefektifan obat dari pihak UPT Puskesmas, selain itu juga Kurang Selektifnya Pihak UPT Puskesmas dalam menerima Pelamar Kerja Sehingga yang bekerja kebanyakan berprofesi sebagai Bidan yang mengakibatkan jumlah Pegawai/Petugas Kesehatan jadi tidak merata dan kurang sesuai dengan Kebutuhan Puskesmas.

Kualitas mempunyai pengertian yang luas, tergantung pada sudut pandang yang mendefinisikannya. Sebagian besar orang mempunyai konsep pemahaman kualitas sebagai hubungan satu atau lebih karakteristik yang diinginkan dari sebuah produk atau jasa. Walaupun konsep pemahaman secara pasti merupakan *starting point* yang bagus, namun masih banyak lagi definisi kualitas yang lebih tepat. Kualitas menjadi sangat penting bagi konsumen untuk membuat keputusan dalam menyeleksi pesaingnya diantara penyedia produk dan jasa. Terdapat keuntungan besar yang akan didapatkan dari peningkatan kualitas dan keberhasilan menggunakan kualitas sebagai bagian yang terintegrasi dari sebuah strategi bisnis (Jayanti, 2019).

Pada dasarnya Manajemen Kualitas (*Quality Management*) atau Manajemen Kualitas Terpadu (*Total Quality Management = TQM*) didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performansi secara terus-menerus (*continuous performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia. ISO 8402 *Quality Vocabulary* mendefinisikan Manajemen Kualitas sebagai semua aktifitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan-tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikannya melalui alat-alat seperti perencanaan kualitas (*quality planning*), pengendalian kualitas (*quality control*), jaminan kualitas (*quality assurance*), dan peningkatan kualitas (*quality improvement*). Tanggung jawab untuk manajemen kualitas ada pada semua level dari manajemen, tetapi harus dikendalikan oleh manajemen puncak (*top management*) dan implementasinya harus melibatkan semua anggota organisasi. Dari definisi tentang manajemen kualitas di atas, ISO 8402 (*Quality Vocabulary*) juga mengemukakan beberapa definisi tentang perencanaan kualitas (*quality planning*), pengendalian

kualitas (*quality control*), jaminan kualitas (*quality assurance*), dan peningkatan kualitas (*quality improvement*), sebagai berikut (Nadir, 2021).

Kualitas Pelayanan menurut para ahli adalah dari Fandy Tjiptono (2019:61). Yang mendefinisikan sebagai keadaan dinamis yang erat kaitannya dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kriteria pelayanan yang baik supaya memenuhi standar kualitas pelayanan (Nuraeni, 2021).

Menurut Tjiptono (Nuraeni, 2021), ada lima dimensi atau lima faktor utama kualitas pelayanan, kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Keandalan (*Reliability*) yakni kemampuan orang memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap
3. Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat di percaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
4. Empati (*Emphaty*), Meliputi kemudahan dalam menjadi relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. Bukti Fisik (*Tengible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, Pegawai, dan sarana komunikasi

METODE

Penelitian yang dilakukan penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan salah satu dari jenis penelitian kualitatif. Kualitatif disini adalah suatu prosedur penelitian yang menggunakan data kualitatif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang dapat diamati (Fadli, 2021).

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe deskriptif artinya suatu metode penelitian yang menggambarkan dan menginterpretasi fenomena yang diteliti. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menjelaskan sesuatu yang menjadi sasaran penelitian secara mendalam, yang dilakukan untuk mengungkap segala sesuatu atau berbagai aspek dari sasaran penelitiannya (Zellatifanny and Mudjiyanto, 2018).

Penelitian yang penulis lakukan untuk mengobservasi dan menganalisis tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada UPT Puskesmas Paminggir di Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Sumber data dalam penelitian ini sesuai dengan Teknik pemakaian sumber data utama sebagai informan dengan menggunakan Teknik penarikan sumber data yaitu *Snowball Sampling* sebanyak 16 orang.

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada UPT Puskesmas Paminggir di Kecamatan Paminggir Kabuptaen Hulu Sungai Utara.

1. *Reliability* (Keandalan)

a. Penanganan Maslah

Berdasarkan wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi sudah diatasi dengan baik dan sesuai dengan keluhan semua pasien.

- b. Kemampuan Pelayanan

Berdasarkan Wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kemampuan pelayanan belum baik dikarenakan UPT Puskesmas masih kekurangan pegawai terutama pada bidang Rekam Medis juga sediaan obat yang sering habis diakibatkan oleh petugas kurang teliti dalam memeriksa stok obat.
- c. Penyediaan Pelayanan yang Akurat

Berdasarkan Wawancara, Observasi dan Dokumentasi dapat disimpulkan bahwa Penyediaan Pelayanan yang Akurat belum baik karena pada Poli meskipun semua poli memberikan pelayanan yang akurat tetapi, kebanyakan pasien beranggapan dan merasa bahwa obat yang diterima kurang efektif dan obat murah yang banyak di jumpai di luar puskesmas.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
 - a. Informasi yang Jelas kepada Pasien

Berdasarkan Wawancara, Observasi dan Dokumentasi dapat disimpulkan bahwa Informasi yang disampaikan sudah jelas baik dari Ketika pasien dilayani maupun informasi-informasi yang ditempel di papan informasi dan juga diakses dengan online.
 - b. Tanggap

Berdasarkan Wawancara dan Observasi dapat disimpulkan bahwa Ketanggapan pegawai belum baik dikarenakan beberapa petugas masih daang terlambat sehingga menyebabkan antrian pada pasien selain itu juga dokter atau petugas Kesehatan belum ada dokter pengganti.
3. *Assurance* (Jaminan)
 - a. Kompetensi/Keahlian Pegawai

Berdasarkan Wawancara, Observasi dan Dokumentasi dapat disimpulkan bahwa Kompetensi/Keahlian yang pegawai miliki sudah sesuai seluruh pegawai puskesmas mempunyai surat izin praktek dan kompeten di bidangnya juga tidak ada keluhan mengenai kompetensi dalam memberikan pelayanan
 - b. Kepastian Waktu

Berdasarkan Wawancara dan Observasi dapat disimpulkan bahwa kepastian waktu pelayanan belum baik dikarenakan pegawai yang belum memberi tahu mengenai antrian tunggu serta papan informasi tidak diperbaharui mengenai tarif serta alur pelayanan.
 - c. Jaminan Legalitas

Berdasarkan Wawancara, Observasi dan Dokumentasi dapat disimpulkan bahwa Jaminan Legalitas sudah baik Dimana semua pegawai sudah memiliki izin praktek masing-masing dan memberikan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur.
4. *Emphaty* (Empati)
 - a. Kepekaan Petugas

Berdasarkan Wawancara dan Observasi dapat disimpulkan bahwa Kepekaan petugas belum cukup untuk dikatakan baik dikarenakan adanya pasien yang mengantri merasa terlalu lama serta alat-alat yang masih kurang dalam memberikan pelayanan.
 - b. Memahami Kebutuhan Pasien

Berdasarkan Wawancara dan Observasi dapat disimpulkan bahwa petugas belum cukup memahami atau dikatakan belum efektif untuk terciptanya kualitas yang baik dikarenakan mereka belum rinci menjelaskan terkait pelayanan juga hal tersebut terjadi karena apabila pasien menumpuk akibatnya pelayanan menjadi singkat.

5. *Tengibles* (Bukti Fisik)

a. Penampilan Pegawai

Berdasarkan Wawancara dan Observasi dapat disimpulkan bahwa untuk penampilan pegawai belum dikatakan baik dikarenakan beberapa petugas Kesehatan masih menggunakan pakaian di luar ketentuan dari UPT Puskesmas sendiri namun untuk keramahan petugas dinilai sudah ramah.

b. Ketersediaan SDM

Berdasarkan Wawancara, Observasi dan Dokumentasi dapat disimpulkan bahwa untuk ketersediaan SDM atau Sumber Daya Manusia belum mencukupi dalam memberikan pelayanan, karena pada Poli umum, Poli gigi hanya bertugas 2 tahun dan juga hanya ada satu dokter tidak ada dokter Cadangan agar jika dokter utama ada kesibukan lalu dokter Cadangan yang menutupi, selain itu untuk petugas luar Gedung juga belum ada dan di lakukan dengan pegawai yang merangkap tugas.

B. Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada UPT Puskesmas Pamigir Kecamatan Pamigir Kabupaten Hulu Sungai Utara.

1. Faktor Pendukung

a. Sikap Ramah Pegawai pada Pasien

Berdasarkan Wawancara dan Observasi oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dari kualitas pelayanan kesehatan pada UPT Puskesmas Pamigir kecamatan Pamigir kabupaten Hulu Sungai Utara adalah Sikap Ramah Pegawai Pada Pasien yang sesuai dengan Motto UPT Puskesmas dan memberikan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan atau non-diskriminatif.

b. Ikatan Kekerabatan Petugas Kesehatan

Berdasarkan Observasi dan wawancara oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dari kualitas pelayanan kesehatan pada UPT Puskesmas Pamigir kecamatan Pamigir kabupaten Hulu Sungai Utara adalah ikatan kekerabatan petugas kesehatan sudah bagus dan memahami dalam memberikan pelayanan terutama jika ada kesulitan dari petugas lain jadi yang lain membantu.

2. Faktor Penghambat

a. Kekurangan SDM

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa faktor yang menghambat dalam memberikan pelayanan pada masyarakat adalah kekurangan SDM dapat dilihat dari data standar puskesmas, bahwa jumlah pegawai UPT Puskesmas Pamigir tidak memenuhi atau kurang dari standar yang ditentukan oleh PERMENKES.

b. Jarak dan Akses yang Sulit dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa faktor yang menghambat dalam memberikan pelayanan pada masyarakat adalah jarak dan akses yang sulit dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari kondisi geografis pada kecamatan pamigir masih menggunakan jalur air yakni menggunakan kapal air yang mana memerlukan waktu yang cukup lama terkait pelayanan.

c. Kurangnya Sarana Prasarana

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa faktor yang menghambat dalam memberikan pelayanan pada masyarakat adalah sarana prasarana yang masih kurang dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari kondisi alat speedboat (kapal air) sudah rusak berat,sealin itu juga seperti alat untuk periksa mata dan telinga juga terkait cek gula darah yang sering kehabisan.

SIMPULAN

Penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada UPT Puskesmas Paminggir di Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat disimpulkan suatu Kualitas Pelayanan yang di berikan pada UPT Puskesmas Paminggir belum maksimal. Faktor-faktor yang mempeengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada UPT Puskesmas Paminggir di Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu:

1. Faktor Pendukung
 - a. Sikap Ramah Pegawai Pada Pasien
 - b. Ikatan Kekerabatan petugas Kesehatan
2. Faktor Penghambat
 - a. Kekurangan SDM
 - b. Jarak dan Akses yang Sulit dalam Memberikan Pelayanan.
 - c. Kurangnya Sarana Prasarana.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadli, M.R. (2021) 'Memahami desain metode penelitian kualitatif', *Humanika*, 21(1), pp. 33–54. Available at: <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>.
- Jayanti, N.D. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Reputasi Perusahaan terhadap kepuasan Pasien rumah sakit ibu dan anak (RSIA) Eria Bunda Pekanbaru', *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), pp. 1–11.
- 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>.
- Nadir, M. (2021) 'Modul Pembelajaran Total Quality Manajemen', *Universitas Mulawarman* [Preprint].
- 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.
- Nuraeni (2021) 'ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI ONLINE GRAB (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi S1 Manajemen 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Singaperbangsa Karawang)', *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), pp. 94–100.
- 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.
- Zellatifanny, C.M. and Mudjiyanto, B. (2018) 'Tipe Penelitian Deskripsi dalam Metode Penelitian', *Diakom: Jurnal Media dan Komunikasi*, 1(2), pp. 83–90.