

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH (UPTD) PUSKESMAS AMPAH KOTA KECAMATAN DUSUN TENGAH KABUPATEN BARITO TIMUR

Muhammad Rayan¹, Ramona Handayani², Siti Paulina³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: muhammad2rayan22@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi fenomena masalah pada pelayanan administrasi di UPTD Puskesmas Ampah Kota, yaitu proses masih manual dan lambat, sering terjadi kesalahan input data, keterbatasan ruang tunggu dan fasilitas, gangguan listrik, serta komputer kurang optimal, sehingga menurunkan kepuasan pasien. Penelitian bertujuan mengetahui kualitas pelayanan administrasi dan faktor yang mempengaruhinya. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sampel purposive berjumlah 14 orang, dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas meliputi perpanjangan pengamatan, ketekunan, triangulasi, dan member check. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan cukup berkualitas. Indikator berkualitas meliputi standar pelayanan jelas, jaminan biaya dan legalitas, serta sikap petugas ramah dan tidak diskriminatif. Indikator cukup berkualitas mencakup penampilan, kemudahan proses dan akses, respons cepat, ketepatan pelayanan, penghargaan terhadap pasien, dan sopan santun. Indikator kurang berkualitas mencakup kenyamanan tempat, kedisiplinan, penggunaan alat bantu, kecermatan, keahlian, kecepatan, dan ketepatan waktu pelayanan. Disarankan agar Puskesmas mempercepat administrasi berbasis digital, mengatur alur pelayanan lebih efektif, menyediakan sarana pendukung, dan memperbaiki alat bantu. Pegawai diharapkan meningkatkan kedisiplinan, ketelitian, koordinasi, serta proaktif dalam pelayanan, sementara pasien diharapkan mematuhi alur antrian, melengkapi administrasi, datang lebih awal, dan menjaga ketertiban serta kebersihan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Administrasi, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

This research is motivated by the phenomenon of problems in administrative services at the UPTD Ampah Kota Community Health Center, namely the process is still manual and slow, frequent data input errors, limited waiting room and facilities, power outages, and suboptimal computers, thus reducing patient satisfaction. The study aims to determine the quality of administrative services and the factors that influence it. The approach used is descriptive qualitative, with data collection through observation, interviews, and documentation. A purposive sample of 14 people was analyzed through data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Credibility tests include extended observation, persistence, triangulation, and member checks. The results show that the quality of service is quite good. Quality indicators include clear service standards, guaranteed costs and legality, and friendly and non-discriminatory staff attitudes. Indicators of sufficient quality include appearance, ease of process and access, fast response, accuracy of service, respect for patients, and courtesy. Indicators of less quality include comfort of place, discipline, use of assistive devices, accuracy, expertise, speed, and timeliness of service. It is recommended that the Community Health Center accelerate digital-based administration, organize service flows more effectively, provide supporting facilities, and improve assistive devices. Employees are expected to improve discipline, accuracy, coordination, and proactivity in service, while patients are expected to comply with queue procedures, complete administration, arrive early, and maintain order and cleanliness.

Keyword: Service Quality, Administrative Services, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Kesehatan dan kesejahteraan merupakan hak setiap penduduk Indonesia, yang dijamin oleh UUD 1945 Pasal 27 ayat 2. Pasal ini menyatakan bahwa setiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Kesejahteraan mencakup pemenuhan kebutuhan materi (makanan, pakaian, tempat tinggal) serta kebutuhan lain seperti kesehatan, pendidikan, dan kehidupan sosial.

Kesehatan adalah modal penting bagi setiap individu untuk menjalankan kehidupannya. Ketika kesehatan terganggu, individu tersebut tidak dapat memberikan kontribusi yang optimal bagi dirinya sendiri, keluarga, maupun masyarakat. Meningkatkan kualitas individu sangat penting untuk mencapai kemajuan nasional. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan kesejahteraan di berbagai bidang dengan mendorong kesehatan yang lebih baik.

Tujuan promosi kesehatan adalah untuk menumbuhkan pemahaman, motivasi, dan kompetensi pada setiap orang untuk menjalani hidup sehat. Tujuan ini dapat diwujudkan dengan menumbuhkan kebiasaan sehat dan memberikan layanan kesehatan yang berkualitas tinggi, tidak memihak, dan dapat diakses oleh semua orang di seluruh Indonesia.

Penyelenggaraan kesehatan adalah tanggung jawab negara, yang harus dilaksanakan dengan standar administrasi yang baik. Upaya untuk meningkatkan kesehatan individu harus dilakukan secara komprehensif, dengan melibatkan peran serta masyarakat dan memperhatikan faktor lingkungan. Lembaga pemerintah yang dikenal sebagai Puskesmas (Puskesmas Kesehatan Masyarakat) sangat penting dalam penyediaan layanan kesehatan masyarakat. Layanan yang ditawarkan oleh Puskesmas sangat penting untuk menjaga standar kesehatan masyarakat yang tinggi. Tujuan peningkatan kesehatan masyarakat sebagian besar bergantung pada kualitas layanan Puskesmas.

Namun, pada kenyataannya, beberapa fasilitas kesehatan masyarakat di Indonesia masih berjuang dengan layanan administrasi, seperti Puskesmas UPTD Ampah di Kecamatan Dusun Tengah, Kabupaten Barito Timur. Berdasarkan hasil pengamatan awal, ditemukan beberapa fenomena masalah, yaitu: 1) Pengadministrasian masih relatif lambat dan bersifat manual sehingga pasien harus menunggu lama sebelum mendapatkan pelayanan di karenakan banyak pasien yang tidak membawa kartu berobat sehingga pelayanan menjadi lambat. 2) Masih terjadi kesalahan input data, misalnya pasien yang seharusnya terdaftar di poli gigi justru di masukan ke poli umum, atau berkas pasien di tujukan ke poli tertentu yang tidak sesuai. 3) Ruang tunggu pasien di loket pelayanan administrasi terbatas membuat sebagian pasien menunggu di luar, dan kipas angin yang sedikit sehingga suasana ruang tunggu pasien menjadi panas menimbulkan rasa kurang nyaman bagi pasien yang menunggu. 4) Pelayanan administrasi sering terganggu karena sering mati lampu akibat kelebihan daya (Watt), sehingga proses penginputan data pasien menjadi lambat. 5) Komputer kurang berfungsi dengan baik, sehingga aktifitas penginputan data dan pengetikan surat rujukan hanya dilakukan di dalam 1 komputer.

Anissa Azzahrah Raihana dkk (2023) Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Dengan Judul Penelitian “Optimalisasi Kualittas Pelayanan UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Tambelang Pada Masyarakat Tambelang Kabupaten Bekasi. Berdasarkan percakapan di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Tambelang menawarkan pelayanan yang berkualitas tinggi. Kelima dimensi tersebut menunjukkan bahwa masing-masing telah terpenuhi dan masyarakat Tambelang telah memperoleh manfaat dari pelayanan yang baik. Puskesmas Tambelang, yang terletak pada dimensi wujud, terdiri dari tiga bangunan, yaitu Poned, B, dan A. Kemampuan petugas Puskesmas Tambelang dalam memberikan pelayanan dengan baik dan efektif merupakan aspek lain dari keandalan mereka. Selain itu, memiliki pengetahuan dan pemahaman yang mendalam tentang tanggung jawab dan kewajiban yang dibebankan oleh peraturan, serta mampu menyelesaikan tugas tepat waktu dan akurat. Petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tambelang juga merupakan profesional yang terampil dalam dimensi jaminan bahwa pelayanan kesehatan terlihat dari kompetensi petugas dalam hal ini memberikan pelayanan kesehatan. Selain itu, dalam dimensi daya tanggap, petugas pelayanan di Puskesmas Tambelang memiliki respons yang

baik ketika ada pasien yang bingung atau ingin pergi ke poliklinik yang dituju tetapi tidak mengetahui ruangan yang dimaksud.

Muhammad Ridwan dkk (2025) Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Dengan Judul Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Judul Kabupaten Balangan. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan tentang Kualitas Pelayanan pada pembahasan dapat di ambil suatu kesimpulan sebagai berikut: Kualitas pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Juai Kabupaten Balangan sudah bisa dikatakan cukup baik hal ini dapat di lihat dari beberapa indikator. Pertama (Tangibles) ketampakan fisik pada indikator penampilan fisik yang meliputi sarana dan prasarana yang masih kurang baik untuk memenuhi kebutuhan pasien yang datang, hal ini di lihat dari kurangnya kursi tunggu pada ruang tunggu. Pada indikator ruang tunggu yang masih kurang baik dikarenakan ruangan yang tidak memenuhi standar kenyamanan pasien. Pada indikator tempat informasi cukup baik dalam berbagi informasi karena sebagian pasien masih belum tahu tentang fasilitas yang ada di Puskesmas kecamatan Juai. Kedua (Reliability) kehandalan pada indikator kemampuan dan kehandalan para petugas sudah memiliki kemampuan dan kehandalan yang sudah baik dalam menangani pasien. Ketiga (Responsiviness) daya tanggap pada indikator cepat masih dikatakan kurang baik karena pasien masih kurang cepat dalam menerima pelayanan, sedangkan pada indikator ketepatan dan ketanggapan para petugas sudah tepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Keempat (Assurance) jaminan pada indikator jaminan tepat waktu dalam melayani pasien sudah baik, dan pada indikator keramahan sopan santun dalam pelayanan juga sudah baik. Kelima (Emphaty) empati pada indikator sikap tegas para petugas sudah tegas dalam memberikan arahan dan masukan kepada pasien, dan pada indikator perhatian kepada konsumen sudah baik dalam memberikan perhatian kepada pasien yang membutuhkan. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Juai Kabupaten Balangan terbagi menjadi dua. Pertama, faktor pendukung kualitas pelayanan adalah sumber daya manusia yang baik dan pelayanan yang memberikan perhatian kepada konsumen pasien sudah baik. Kedua, faktor penghambat kualitas pelayanan adalah kurangnya petugas pelayanan umum yang membuat pelayanan menjadi lambat yang mana faktor itu sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Juai kepada masyarakat sehingga masyarakat kurang puas. Untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Juai Kabupaten Balangan, maka disarankan: Kepada Kepala Puskesmas agar memfollow up usulan ke Dinas Kesehatan agar bisa cepat untuk penambahan sarana dan prasarana seperti penambahan kursi dan penambahan luas ruang tunggu agar para pasien dapat menunggu dengan nyaman, aman dan puas. Kepala Puskesmas juga perlu penambahan petugas di bagian loket pelayanan agar bisa membagi tugas antara petugas yang melayani secara online maupun offline sehingga pelayanan lebih cepat. Dan juga petugas Puskesmas harus melayani dengan ramah dan profesional agar pasien merasa nyaman saat menerima pelayanan.

Menurut Pasalong (2022) Tindakan individu, kelompok, atau organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk memenuhi permintaan pelanggan pada dasarnya merupakan inti dari layanan. Layanan adalah perilaku seseorang untuk menyenangkan klien. Ini menunjukkan bahwa penyedia layanan sangat memprioritaskan permintaan kliennya dan berkomunikasi dengan mereka secara pribadi.

Menurut Sawir (2020) pedoman dan prosedur dasar yang telah ditetapkan, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai penyediaan layanan (pelayanan) untuk memenuhi kebutuhan individu atau komunitas yang memiliki kepentingan dalam organisasi tersebut. Pemerintah adalah tentang

melayani rakyat, seperti yang telah saya katakan sebelumnya. Akibatnya, merupakan tugas dan tanggung jawab birokrasi publik untuk memberikan layanan berkualitas tinggi dan profesional.

METODE

Metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini, yang memprioritaskan pemahaman komprehensif tentang suatu fenomena dari sudut pandang partisipan penelitian. Alih-alih statistik atau data numerik, metode ini lebih memprioritaskan makna, pengalaman, dan interpretasi. Peneliti mengamati kualitas layanan administrasi yang ditawarkan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Ampah Kota, Kecamatan Dusun Tengah, Kabupaten Barito Timur.

Metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini, yang memprioritaskan pemahaman komprehensif tentang suatu fenomena dari sudut pandang partisipan penelitian. Alih-alih statistik atau data numerik, metode ini lebih memprioritaskan makna, pengalaman, dan interpretasi. Peneliti mengamati kualitas layanan administrasi yang ditawarkan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Ampah Kota, Kecamatan Dusun Tengah, Kabupaten Barito Timur.

Teknik analisis data digunakan untuk mendapatkan suatu gambaran yang jelas dan berkaitan dengan pokok permasalahan yang diteliti. Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber dan teknik guna memastikan kebenaran dan konsistensi data yang diperoleh selama penelitian.

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur

Untuk mempermudah analisis data, ruang lingkup penelitian ini akan dibatasi hanya mencakup atau berfokus pada indikator-indikator yang tercantum dalam instrumen penelitian menurut menurut Zeithaml et al. (Hardiyansyah, 2018) terdiri dari 5 dimensi di antaranya :

1. Tangible (Berwujud)

Wujud fisik bangunan, mesin, peralatan, dan infrastruktur komunikasi yang digunakan atau dipakai dalam proses pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Kota Ampah bersifat nyata.

a. Penampilan petugas dalam melayani pelanggan

Penampilan petugas dalam melayani pelanggan adalah peragaan diri yang rapi, profesional, dan menyenangkan saat berinteraksi dengan pelanggan untuk memberikan kesan pertama yang positif, membangun rasa percaya, dan menciptakan pengalaman yang baik bagi pelanggan. Ini mencakup aspek seperti kebersihan, kesesuaian seragam, kerapian rambut, dan kepribadian yang ramah dan sopan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa penampilan petugas dalam melayani pasien pada UPTD Puskesmas Ampah Kota sudah cukup berkualitas. Bisa dilihat dari cara berpakaian petugas sudah menggunakan seragam harian yang terlihat cukup rapi, dan menggunakan kartu tanda pengenal sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).

b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan tempat melakukan pelayanan adalah persepsi pelanggan terhadap waktu dan biaya yang dikeluarkan untuk menggunakan atau membeli jasa, serta perasaan positif seperti aman dan senang yang didapatkan dari layanan. Ini mencakup kemudahan dalam mengakses layanan, kenyamanan fisik di tempat pelayanan

(kebersihan, suhu, keamanan), dan bagaimana pengalaman secara keseluruhan terasa dihargai dan tidak merepotkan bagi pelanggan.

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan peneliti di UPTD Puskesmas Ampah Kota, dapat disimpulkan bahwa kenyamanan tempat melakukan pelayanan masih tergolong kurang berkualitas. Kebersihan ruang pelayanan telah dijaga dengan cukup baik karena adanya petugas khusus yang membersihkan setiap ruangan dari pagi hingga setelah selesai proses pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Ruang tunggu pelayanan juga terlihat cukup bersih dan tertata dengan baik. Namun, kenyamanan pasien belum sepenuhnya terpenuhi karena keterbatasan jumlah tempat duduk di ruang tunggu, sehingga pada saat jumlah kunjungan meningkat sebagian pasien terpaksa menunggu di luar ruangan. Selain itu, jumlah kipas angin yang tersedia masih terbatas sehingga sirkulasi udara kurang optimal dan menyebabkan suasana ruang pelayanan terasa panas, terutama pada jam pelayanan yang ramai. Kondisi tersebut berdampak pada menurunnya kenyamanan pasien selama menunggu pelayanan, sehingga kenyamanan tempat pelayanan di UPTD Puskesmas Ampah Kota secara keseluruhan dinilai masih kurang berkualitas.

c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan adalah kemudahan yang dirasakan pengguna dalam menyelesaikan urusannya, yang mencakup kemudahan akses lokasi, sarana, prasarana, serta proses yang tidak membutuhkan banyak usaha. Ini berarti sistem atau layanan yang diberikan harus mudah dioperasikan, tidak rumit, dan cepat, sehingga pengguna merasa prosesnya efisien.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kemudahan dalam proses pelayanan pada UPTD Puskesmas Ampah Kota, sudah cukup berkualitas untuk mendukung proses pelayanan. terlihat pada alur pelayanan yang cukup mudah dipahami pasien dan juga sudah ada alur pelayanan yang dipasang di bagian loket umum yang mempermudah pasien mengetahui alur pelayanan dan juga petugas yang cukup aktif membantu pasien yang mengalami kesulitan memahami alur pelayanan seperti pasien lansia. Untuk proses pelayanan cukup mudah dipahami pasien dan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).

d. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan

Kedisiplinan seorang petugas untuk mengikuti dan mematuhi semua aturan dan standar yang relevan, khususnya dalam hal konsistensi jam kerja, kinerja pekerjaan, dan tanggung jawab, untuk memberikan layanan terbaik kepada publik, itulah yang membentuk disiplin petugas dalam memberikan layanan. Ini termasuk disiplin waktu (mematuhi jadwal dan proses) dan disiplin tindakan (melakukan sesuatu secara moral dan efektif), yang keduanya harus digunakan secara bersamaan untuk memberikan layanan yang unggul dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan di UPTD Puskesmas Ampah Kota masih kurang berkualitas. Hal ini ditunjukkan oleh masih adanya sebagian petugas yang datang terlambat, khususnya petugas di loket pendaftaran, sehingga pelayanan tidak dapat dimulai tepat waktu. Kondisi tersebut menyebabkan terjadinya antrean pasien dan proses pelayanan menjadi terlambat, yang berdampak pada lamanya waktu tunggu pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

e. Kemudahan akses pasien dalam permohonan pelayanan

Kemudahan akses pasien dalam permohonan pelayanan merujuk pada kemampuan pasien untuk mendapatkan layanan kesehatan dengan mudah tanpa hambatan berarti, baik dari segi fisik (lokasi, transportasi), biaya, maupun administrasi (proses pendaftaran yang jelas dan tidak rumit). Ini mencakup ketersediaan fasilitas, proses pendaftaran yang efisien, dan informasi yang mudah diakses untuk mempermudah pasien dalam mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kemudahan akses pasien dalam permohonan pelayanan pada UPTD Puskesmas Ampah Kota sudah cukup berkualitas karena sudah ada alur pelayanan yang terletak dibagian loket umum yang menjelaskan langkah langkah proses pelayanan yang pasien dapat kan dan misalnya ada pasien yang kebingungan khususnya pasien lansia akan langsung diarahkan petugas yang bertugas.

f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Penggunaan alat bantu dalam pelayanan adalah tindakan menggunakan berbagai perlengkapan dan perangkat, seperti komputer dan teknologinya, untuk mendukung dan meluncurkan proses melayani kebutuhan orang lain. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi, ketepatan, dan kualitas pelayanan secara keseluruhan, sehingga kebutuhan pelanggan terpenuhi dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa penggunaan alat bantu dalam pelayanan di UPTD Puskesmas Ampah Kota masih kurang berkualitas. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan beberapa alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan, khususnya pada alat bantu administrasi dan penunjang pelayanan kesehatan. Berdasarkan observasi dan dokumentasi, ditemukan bahwa penginputan data pasien serta pembuatan surat rujukan dan surat menyurat masih dilakukan menggunakan satu unit komputer karena adanya alat bantu yang bermasalah. Selain itu, hasil wawancara menunjukkan bahwa kondisi listrik yang sering mengalami pemadaman turut mengganggu kelancaran penggunaan alat bantu pelayanan, baik dalam proses administrasi maupun pada alat bantu yang menggunakan tenaga listrik. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan belum dapat berjalan secara optimal dan memerlukan perhatian lebih untuk perbaikan serta penambahan sarana pendukung pelayanan.

2. Realibility (Kehandalan)

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Kota Ampah mendefinisikan keandalan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan sesuai dengan kriteria, keterampilan, dan pengalaman dalam memanfaatkan teknologi bantu dalam pelayanan.

a. Kecermatan petugas dalam melayani pasien

Kecermatan petugas dalam melayani pasien adalah kemampuan petugas untuk melaksanakan tugas dengan penuh perhatian, ketelitian, dan fokus untuk memastikan setiap proses pelayanan, mulai dari pendaftaran hingga tindakan medis, dilakukan dengan benar. Ini mencakup ketelitian dalam pencocokan data, penginputan, diagnosis, dan pemberian resep, sehingga meminimalkan kesalahan yang dapat merugikan pasien.

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi dapat disimpulkan bahwa kecermatan petugas dalam melayani pasien masih kurang berkualitas, dimana terlihat dari kesalahan

petugas dalam penginputan data pasien seperti kesalahan nama, umur dan juga kesalahan tujuan antar poli dimana pasien yang seharusnya ke poli gigi justru terinput ke poli umum atau poli lainnya. Kesalahan ini terjadi biasanya pada jam sibuk atau pasien yang datang sangat banyak. Oleh karena itu, meskipun secara umum kinerja petugas sudah cukup baik, tapi masih perlu adanya peningkatan ketelitian agar kesalahan yang ada tidak terulang Kembali.

b. Memiliki standar pelayanan yang jelas

Penyedia layanan wajib mengikuti standar tertentu yang menjelaskan kualitas, kriteria, prosedur, biaya, dan waktu layanan yang mereka tawarkan kepada klien, dengan cara yang jelas dan dapat diukur. Standar ini berfungsi sebagai patokan untuk menilai kualitas layanan dan memastikan bahwa layanan tersebut selalu konsisten, tepat waktu, dapat diakses, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan pada UPTD Puskesmas Ampah Kota sudah berkualitas, yakni setiap pelayanan yang diberikan sudah mengikuti standar operasional (SOP) dan proses pelayanan dari pelayanan poli, UGD, dan rawat inap sudah ada memiliki alur pelayanannya yang sudah cukup jelas berada dibagian loket pendaftaran.

c. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan adalah kemampuan seorang petugas untuk menguasai dan menggunakan berbagai alat bantu yang tersedia secara efektif untuk memberikan pelayanan yang lancar dan mempermudah pengguna layanan. Keahlian ini merupakan aspek penting agar pelayanan dapat berjalan dengan baik dan efisien, serta menciptakan kepuasan bagi penerima layanan.

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi dapat disimpulkan bahwa keahlianpetugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan pada UPTD Puskesmas Ampah Kota kurang berkualitas. Karena Sebagian petugas masih belum mahir menggunakan alat bantu administrasi seperti komputer dll. Ini dilihat dari Ketika petugas yang ahli menggunakan alat bantu pelayanan tidak hadir maka proses pembuatan surat rujukan akan tertunda karena petugas yang lain tidak bisa membuat surat rujukan ini akan menyebabkan ketidakpuasan dari pasien.

3. Responsiveness

Kemampuan dan kemauan untuk menanggapi setiap calon penerima layanan secara cepat, akurat, dan penuh perhatian, serta untuk menangani setiap keluhan yang disampaikan oleh pemohon kepada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Kota Ampah, disebut sebagai daya tanggap.

a. Merespon dengan tanggap setiap pasien pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

Merespons secara tanggap setiap pasien pemohon berarti kesiapan dan kesigapan penyedia layanan kesehatan (seperti rumah sakit) dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan sesuai kebutuhan pasien. Ini mencakup kemampuan untuk mengenali kebutuhan pasien, memprioritaskan pelayanan, dan menangani keluhan secara efektif untuk menciptakan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan respon petugas pada UPTD Puskesmas Ampah Kota sudah cukup berkualitas, yakni bisa dilihat dari respon petugas terhadap pasien yang membutuhkan bantuan. Petugas

langsung menolong pasien dengan tanggap terutama bagi pasien gawat darurat langsung diberikan pertolongan pertama dan dibawa keruangan UGD, ini sesuai dengan motto mereka memberikan pelayanan cepat, tepat, dan tanggap sesuai kondisi dan kebutuhan pasien di puskesmas maupun di masyarakat.

b. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat

Petugas melakukan pelayanan dengan cepat berarti petugas secara efisien, dan sigap dalam memberikan jasa atau layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan tanpa penundaan yang tidak perlu. Hal ini mencakup kesigapan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan, serta meminimalkan waktu tunggu agar pelanggan merasa puas.

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi dapat disimpulkan bahwa kecepatan dalam pelayanan pada UPTD Puskesmas Ampah Kota kurang berkualitas, yakni dilihat dari antrian tunggu pelayanan masih Panjang dan lambat karena pencarian dokumen data pasien masih manual di cari persatu, dan juga Sebagian pasien tidak membawa kartu berobat menyebabkan pencarian dokumen pasien menjadi lama menyebabkan waktu tunggu pasien sebelum mendapatkan pelayanan menjadi lama.

c. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat

Petugas melakukan pelayanan dengan tepat" berarti petugas melayani kebutuhan orang lain dengan akurat, cepat, ramah, dan sesuai dengan prosedur atau standar yang telah ditetapkan untuk mencapai kepuasan pelanggan atau masyarakat. Ini mencakup memberikan jasa yang benar, menyelesaikan proses dalam waktu yang ditentukan, dan menjaga etika serta sopan santun dalam interaksi.

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi dapat disimpulkan bahwa petugas melakukan pelayanan dengan tepat pada UPTD Puskesmas Ampah Kota sudah cukup berkualitas, yakni dilihat dari pelayanan yang diberikan petugas cukup tepat sesuai dengan informasi yang disampaikan oleh petugas mengenai alur pelayanan, prosedur, dan pemeriksaan jika terdapat kesalahan akan langsung dievaluasi atau di perbaiki oleh petugas. Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).

d. Semua keluhan pasien direspon oleh petugas

Semua keluhan pasien direspon oleh petugas" berarti bahwa setiap aduan atau ketidakpuasan pasien harus ditanggapi dan diselesaikan oleh petugas pelayanan publik (dalam konteks ini, tenaga medis atau staf rumah sakit). Proses ini mencakup mendengarkan keluhan secara empati, mencatatnya, mencari solusi, memberikan tanggapan, dan melakukan evaluasi untuk kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa keluhan pasien direspon oleh petugas pada UPTD Puskesmas Ampah Kota sudah cukup berkualitas, dimana petugas sudah berupaya mendengarkan keluhan pasien dan juga menyediakan kotak saran untuk pasien menyampaikan kritik atau saran. Walaupun tidak semua keluhan pasien di tanggapi dikarenakan pasien yang banyak dan kondisi pelayanan yang ramai. Secara keseluruhan petugas tetap menunjukkan usaha untuk merepon dan menindaklanjuti keluhan pasien dengan cukup baik.

4. Assurance (Jaminan)

Kemampuan dan kemauan untuk menanggapi setiap calon penerima layanan secara cepat, akurat, dan penuh perhatian, serta untuk menangani setiap keluhan yang disampaikan

oleh pemohon kepada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Kota Ampah, disebut sebagai daya tanggap.

a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Petugas menjamin layanan tepat waktu, yang berarti mereka bertanggung jawab untuk menyelesaikan layanan termasuk waktu tunggu dan waktu pemrosesan sesuai dengan komitmen waktu yang telah disepakati. Ini adalah komponen dari keandalan layanan, yang mengharuskan petugas mampu memberikan layanan dengan cara yang memenuhi atau melampaui harapan pelanggan secara konsisten dan tepat waktu.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan pada UPTD Puskesmas Ampah Kota kurang berkualitas, yakni Pasien sering menunggu lebih lama dari jadwal yang telah ditetapkan, sehingga pelaksanaan pelayanan tidak sesuai dengan standar waktu tunggu 5–10 menit yang seharusnya berlaku. Ini dikarenakan antrean mudah menumpuk, dan proses administrasi yang berjalan lambat, terutama Ketika ada pasien yang tidak membawa kartu berobat sehingga registrasi menjadi lambat. Sistem rekam medis manual juga menjadi penyebab pelayanan tidak tepat waktu karena petugas mencari dokumen data pasien satu persatu menjadikan waktu tunggu pasien menjadi lama.

b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan" berarti petugas memberikan kepastian dan kepercayaan kepada pelanggan mengenai biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan layanan. Jaminan ini mencakup kejelasan biaya, transparansi, dan keyakinan bahwa biaya yang dikeluarkan sepadan dengan kualitas layanan yang diterima.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan pada UPTD Puskesmas Ampah Kota sudah berkualitas, yakni informasi terkait biaya pelayanan kesehatan bagi pasien non bpjs. Informasi mengenai biaya pelayanan telah disampaikan dengan jelas dan mudah di pahami. Petugas juga memberikan penjelasan langsung mengenai rincian biaya berobat bagi pasien non bpjs serta akan menjelaskan Kembali apabila pasien masih merasa bingung. Terlihat juga bahwa di area loket pelayanan telah tersedia papan informasi yang menampilkan struktur dan rincian biaya, sehingga pasien non bpjs dapat mengetahui biaya yang harus di bayar.

c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

Untuk menjamin kepastian hukum dalam pelayanan, perlu dipastikan bahwa pelayanan yang ditawarkan berlandaskan hukum yang kuat, sesuai dengan standar pelayanan yang relevan, dan diberikan secara kompeten. Kepastian ini diperlukan untuk memberikan kepercayaan kepada publik bahwa prosedur pelayanan sesuai dengan peraturan dan tidak ada penyalahgunaan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan di Puskesmas UPTD Kota Ampah yang berkualitas baik, yaitu petugas telah memberikan jaminan legalitas pelayanan kesehatan dengan benar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, seluruh Tindakan dilaksanakan dengan standar operasional prosedur (SOP), mulai dari pemeriksaan pasien, pemberian resep obat, surat menyurat, hingga penyampaian hasil pemeriksaan laboratorium. Setiap pelayanan dilengkapi dengan dokumen resmi yang sah dan diterbitkan oleh petugas

yang berwenang, sehingga memastikan keabsahan, keakuratan, dan kejelasan informasi yang diterima pasien.

5. Empathy (Empati)

Perhatian yang diberikan kepada mereka yang mengajukan permohonan layanan dikenal sebagai empati. Ini termasuk memprioritaskan kebutuhan individu yang mengajukan izin bangunan dan memperlakukan mereka dengan ramah, sopan, santun, tanpa diskriminasi, dan hormat di Unit Pelaksana Teknis Regional (UPTD) Puskesmas Kota Ampah.

a. Mendahulukan kepentingan pasien

Mendahulukan kepentingan pasien adalah prinsip etika medis yang berarti melakukan tindakan yang terbaik dan menguntungkan bagi pasien, serta melindungi mereka dari bahaya. Prinsip ini dikenal sebagai beneficence, yang mewajibkan tenaga kesehatan untuk secara proaktif berbuat baik demi kesejahteraan pasien, tidak hanya menghindari hal yang merugikan. Penerapannya meliputi kewajiban dasar seperti memberikan perawatan kompeten hingga tindakan yang lebih dari sekadar kewajiban, misalnya menjelaskan kondisi secara rinci kepada keluarga yang cemas.

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi dapat disimpulkan petugas mendahulukan kepentingan pasien pada UPTD Puskesmas Ampah Kota cukup berkualitas, dimana petugas telah memberikan pelayanan dengan mendahulukan kepentingan pasien diatas kepentingan pribadi.petugas juga menerapkan sistem prioritas bagi pasien dengan kondisi tertentu, seperti pasien gawat darurat, ibu hamil, anak-anak, dan lansia sehingga mereka mendapatkan pelayanan lebih cepat meskipun datang tidak sesuai urutan antrian. petugas juga memberikan pelayanan dengan sabar, professional, dan memperhatikan kebutuhan serta keselamatan pasien.

b. Mendahulukan kepentingan pasien

Mendahulukan kepentingan pasien adalah prinsip etika medis yang berarti melakukan tindakan yang terbaik dan menguntungkan bagi pasien, serta melindungi mereka dari bahaya. Prinsip ini dikenal sebagai beneficence, yang mewajibkan tenaga kesehatan untuk secara proaktif berbuat baik demi kesejahteraan pasien, tidak hanya menghindari hal yang merugikan. Penerapannya meliputi kewajiban dasar seperti memberikan perawatan kompeten hingga tindakan yang lebih dari sekadar kewajiban, misalnya menjelaskan kondisi secara rinci kepada keluarga yang cemas.

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi dapat disimpulkan petugas mendahulukan kepentingan pasien pada UPTD Puskesmas Ampah Kota cukup berkualitas, dimana petugas telah memberikan pelayanan dengan mendahulukan kepentingan pasien diatas kepentingan pribadi.petugas juga menerapkan sistem prioritas bagi pasien dengan kondisi tertentu, seperti pasien gawat darurat, ibu hamil, anak-anak, dan lansia sehingga mereka mendapatkan pelayanan lebih cepat meskipun datang tidak sesuai urutan antrian. petugas juga memberikan pelayanan dengan sabar, professional, dan memperhatikan kebutuhan serta keselamatan pasien.

c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun

Petugas melayani dengan sopan santun berarti melakukan pelayanan kepada orang lain dengan sikap hormat, ramah, dan penuh tata krama, serta menghindari perkataan atau tindakan kasar yang dapat membuat pelanggan tidak nyaman. Ini adalah bagian

dari pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan menghargai mereka sebagai individu.

Hasil wawancara, dan observasi dapat disimpulkan bahwa Petugas melayani dengan sikap sopan santun pada UPTD Puskesmas Ampah Kota cukup berkualitas, yakni petugas telah melayani pasien dengan cukup sopan dan menghargai setiap pasien yang berkunjung dipuskesmas. Petugas berusaha menjaga sikap santun dalam berbagai situasi, termasuk Ketika pasien yang kurang sabar atau sedang emosi petugas akan tetap menunjukkan sikap tenang, sopan, dan menghormati pasien dengan professional dalam melayani. Meskipun pada beberapa kondisi petugas tampak terburu-buru karena jumlah pasien yang datang banyak, interaksi antara petugas tetap berlangsung tertip dan tetap menunjukkan etika pelayanan yang baik.

d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

Petugas harus memperlakukan setiap orang secara setara dan adil, tanpa memandang etnis, agama, ras, jenis kelamin, atau status sosial mereka, agar dapat bertugas tanpa bias. Ini berarti bahwa setiap orang berhak atas perlakuan, waktu, biaya, dan proses yang sama tanpa diskriminasi.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa Petugas melayani dengan tidak diskriminatif pada UPTD Puskesmas Ampah Kota sudah berkualitas, yakni petugas telah memberikan pelayanan secara adil tanpa membedakan-bedakan pasien. Seluruh pasien, baik pasien bpjs maupun non bpjs, mendapatkan pelayanan yang sama sesuai prosedur, urutan antrian, serta sesuai kebutuhan medis masing masing. Petugas juga melayani dengan professional, ramah, dan bertanggung jawab berbagai latar belakang sosial, ekonomi, maupun agama. Alur pelayanan dan adanya papan informasi hak dan kewajiban pasien sebagai bentuk komitmen puskesmas terhadap prinsip kesetaraan dan keadilan dalam melayani pasien.

e. Petugas melayani dan menghargai setiap pasien

Petugas melayani dan menghargai setiap pasien berarti petugas kesehatan memiliki sikap dan perilaku untuk memenuhi kebutuhan pasien dengan ramah dan hormat, serta memastikan pasien merasa dihargai dan diperlakukan secara setara tanpa memandang status atau kondisi mereka. Ini mencakup tindakan seperti membantu, menyiapkan, dan menanggapi kebutuhan pasien, serta menunjukkannya dengan sikap yang penuh hormat dan sopan.

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi dapat disimpulkan bahwa Petugas melayani dan menghargai setiap pasien pada UPTD Puskesmas Ampah Kota sudah cukup berkualitas, yakni Petugas menunjukkan sikap cukup ramah, sopan, dan sabar dalam melayani pasien, serta berupaya mementingkan kebutuhan pasien selama proses pelayanan berlangsung. Selain itu, pelaksanaan pelayanan juga telah mengikuti standar operasional prosedur (SOP), sehingga memastikan bahwa proses pelayanan berjalan tertib.

B. Faktor faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Unit pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur

1. Faktor Pendukung

a. Memiliki standar pelayanan yang jelas

Penetapan standar layanan yang jelas memberikan kerangka kerja atau referensi yang spesifik dan terukur mengenai kualitas, kebutuhan, metode, biaya, dan jangka waktu

layanan yang wajib dipenuhi oleh penyedia layanan kepada kliennya. Standar ini berfungsi sebagai tolok ukur untuk mengevaluasi kualitas layanan dan menjamin bahwa layanan yang ditawarkan dapat diandalkan, tepat waktu, tersedia, dan selaras dengan tuntutan masyarakat.

Berdasarkan temuan dari wawancara, observasi, dan catatan, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas UPTD Ampah City sangat baik. Secara khusus, setiap pelayanan yang ditawarkan sesuai dengan standar operasional (SOP), dan prosedur untuk layanan poliklinik, ruang gawat darurat, dan rawat inap memiliki alur yang cukup jelas di meja pendaftaran.

b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan" berarti petugas memberikan kepastian dan kepercayaan kepada pelanggan mengenai biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan layanan. Jaminan ini mencakup kejelasan biaya, transparansi, dan keyakinan bahwa biaya yang dikeluarkan sepadan dengan kualitas layanan yang diterima.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan pada UPTD Puskesmas Ampah Kota sudah berkualitas, yakni informasi terkait biaya pelayanan kesehatan bagi pasien non bpjs. Informasi mengenai biaya pelayanan telah disampaikan dengan jelas dan mudah di pahami. Petugas juga memberikan penjelasan langsung mengenai rincian biaya berobat bagi pasien non bpjs serta akan menjelaskan Kembali apabila pasien masih merasa bingung. Terlihat juga bahwa diarea loket pelayanan telah tersedia papan informasi yang menampilkan struktur dan rincian biaya, sehingga pasien non bpjs dapat mengetahui biaya yang harus di bayar.

c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

Memberikan jaminan hukum dalam layanan melibatkan konfirmasi bahwa layanan yang ditawarkan sah secara hukum, didasarkan pada prinsip-prinsip hukum yang jelas, mematuhi standar layanan yang relevan, dan dilaksanakan dengan profesionalisme. Jaminan ini sangat penting untuk membangun kepercayaan publik, memastikan bahwa prosedur layanan berfungsi sesuai dengan peraturan dan tidak terjadi penyalahgunaan.

Berdasarkan temuan dari wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa staf yang memberikan jaminan hukum dalam pelayanan di Puskesmas UPTD Kota Ampah memiliki kualitas yang sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa personel telah memberikan jaminan hukum yang tepat untuk pelayanan kesehatan, dengan mematuhi peraturan yang berlaku. Semua prosedur dilakukan sesuai dengan prosedur operasi standar (SOP), mencakup setiap aspek mulai dari penilaian pasien dan pemberian resep obat hingga komunikasi dan penyampaian hasil laboratorium. Setiap pelayanan disertai dengan dokumen sah yang diakui dan dikeluarkan oleh personel yang berwenang, sehingga menjamin keakuratan, keandalan, dan transparansi informasi yang diberikan kepada pasien.

d. Petugas melayani dengan sikap ramah

Petugas melayani dengan sikap ramah adalah petugas yang memberikan bantuan atau layanan kepada pelanggan dengan sikap positif, sopan, dan menyenangkan. Sikap ini menciptakan kesan baik dan membuat pelanggan merasa dihargai, yang merupakan bagian penting dari konsep pelayanan prima untuk mencapai kepuasan pelanggan..

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi dapat disimpulkan bahwa petugas melayani dengan sikap ramah pada UPTD Puskesmas Ampah Kota sudah berkualitas. Yakni Keramahan tampak dari cara petugas menyapa pasien, menggunakan nada bicara yang lembut, serta memberikan bantuan dengan sabar, terutama kepada pasien yang membutuhkan perhatian lebih seperti lansia, ibu hamil, dan anak-anak. Sikap tersebut juga sejalan dengan motto pelayanan “melayani sepenuh hati” yang menjadi pedoman dalam memberikan pelayanan prima. Secara keseluruhan, sikap ramah yang ditunjukkan petugas telah menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan meningkatkan kepuasan pasien selama proses pelayanan.

2. Faktor Penghambat

Faktor Penghambat nya ialah :

a. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan tempat melakukan pelayanan adalah persepsi pelanggan terhadap waktu dan biaya yang dikeluarkan untuk menggunakan atau membeli jasa, serta perasaan positif seperti aman dan senang yang didapatkan dari layanan. Ini mencakup kemudahan dalam mengakses layanan, kenyamanan fisik di tempat pelayanan (kebersihan, suhu, keamanan), dan bagaimana pengalaman secara keseluruhan terasa dihargai dan tidak merepotkan bagi pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa Kenyamanan tempat melakukan pelayanan pada UPTD Puskesmas Ampah Kota sudah cukup berkualitas, yakni tempat pelayanan sudah cukup bersih dan tertata dengan baik karena sudah ada petugas khusus untuk membersihkan setiap ruangan dari pagi sampai selesai proses pelayanan akan dibersihkan. Walaupun dalam kondisi tertentu lantai ruang pelayanan berpasir karena sandal pasien yang keluar masuk ruangan. ini terjadi biasanya banyaknya pasien yang berkunjung sehingga lantai ruangan menjadi berpasir karena sandal pasien yang keluar masuk ruangan. Se jauh ini ruangan pelayanan sudah cukup bersih dan nyaman digunakan untuk berobat sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).

b. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan

Disiplin petugas dalam memberikan pelayanan mengacu pada dedikasi petugas untuk mengikuti semua aturan dan pedoman yang relevan, khususnya mengenai keteraturan jam kerja, pelaksanaan tugas, dan kewajiban, untuk memastikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Hal ini mencakup disiplin waktu (mematuhi jadwal dan protokol) dan disiplin tindakan (menyelesaikan tugas secara akurat dan bermoral), yang keduanya harus diterapkan bersama untuk membangun pelayanan yang efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan di UPTD Puskesmas Ampah Kota masih kurang berkualitas. Hal ini ditunjukkan oleh masih adanya sebagian petugas yang datang terlambat, khususnya petugas di loket pendaftaran, sehingga pelayanan tidak dapat dimulai tepat waktu. Kondisi tersebut menyebabkan terjadinya antrean pasien dan proses pelayanan menjadi terlambat, yang berdampak pada lamanya waktu tunggu pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

c. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Penggunaan alat bantu dalam pelayanan adalah tindakan menggunakan berbagai perlengkapan dan perangkat, seperti komputer dan teknologinya, untuk mendukung dan melancarkan proses melayani kebutuhan orang lain. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa penggunaan alat bantu dalam pelayanan di UPTD Puskesmas Ampah Kota masih kurang berkualitas. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan beberapa alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan, khususnya pada alat bantu administrasi dan penunjang pelayanan kesehatan. Berdasarkan observasi dan dokumentasi, ditemukan bahwa penginputan data pasien serta pembuatan surat rujukan dan surat menyurat masih dilakukan menggunakan satu unit komputer karena adanya alat bantu yang bermasalah. Selain itu, hasil wawancara menunjukkan bahwa kondisi listrik yang sering mengalami pemadaman turut mengganggu kelancaran penggunaan alat bantu pelayanan, baik dalam proses administrasi maupun pada alat bantu yang menggunakan tenaga listrik. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan belum dapat berjalan secara optimal dan memerlukan perhatian lebih untuk perbaikan serta penambahan sarana pendukung pelayanan.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Unit Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini cukup berkualitas, dilihat dari: Tangible (Bukti Langsung), a. Penampilan petugas dalam melayani pelanggan cukup berkualitas. b. kenyamanan tempat melakukan pelayanan kurang berkualitas. c. kemudahan dalam proses pelayanan cukup berkualitas. d. kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan kurang berkualitas. e. kemudahan akses pasien dalam permohonan pelayanan cukup berkualitas. f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan kurang berkualitas. Reliability (Keandalan), a. kecermatan petugas dalam melayani pasien kurang berkualitas. b. memiliki standar pelayanan yang jelas berkualitas c. keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan kurang berkualitas. Responsiveness (Daya Tanggap), a. merespon dengan tanggap setiap pasien pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan cukup berkualitas. b. petugas melakukan pelayanan dengan cepat kurang berkualitas. c. petugas melakukan pelayanan dengan tepat cukup berkualitas. d. Semua keluhan pasien direspon oleh petugas cukup berkualitas. Assurance (Jaminan), a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan kurang berkualitas. b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan berkualitas. c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan berkualitas. Empathy (Empati), a. Mendahulukan kepentingan pasien cukup berkualitas. b. Petugas melayani dengan sikap ramah berkualitas c. petugas melayani dengan sikap sopan santun cukup berkualitas. d. petugas melayani dengan tidak diskriminatif berkualitas, Kelima dari indikator Petugas melayani dan menghargai setiap pasien cukup berkualitas.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Unit Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur. Faktor pendukung yaitu: Pertama, indikator Memiliki standar pelayanan berkualitas. Dimana setiap proses pelayanan dari loket pendaftaran hingga pengambilan obat sudah ada alur pelayanannya. kedua, indikator Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan berkualitas. Yang mana biaya pelayanan yang diberikan sudah transparan dan juga sudah terdapat papan informasi biaya bagi pasien non bpjs. ketiga, indikator Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan berkualitas. Yang mana pelayanan yang diberikan sudah sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku setiap pelayanan

dilengkapi dengan dokumen resmi. keempat, indikator Petugas melayani dengan sikap ramah berkualitas. Yang mana setiap petugas menyapa pasien dengan nada bicara lembut dan ramah. Kelima, indikator Petugas melayani dengan tidak diskriminasi berkualitas. yang mana petugas memberikan pelayanan kepada pasien tanpa adanya perbedaan semua pasien tetap sama. Faktor penghambat yaitu: pertama, indikator Kenyamanan tempat melakukan pelayanan kurang berkualitas. Karena keterbatasan jumlah tempat duduk menyebabkan sebagian pasien harus duduk di luar ruangan, ditambah dengan jumlah kipas angin yang terbatas sehingga suasana ruangan terasa panas dan menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien yang menunggu pelayanan. Kedua, indikator Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan kurang berkualitas. Karena masih ada Sebagian petugas yang datang terlambat. Ketiga, indikator Penggunaan alat bantu dalam pelayanan kurang berkualitas. Karena komputer mengalami gangguan sehingga penginputan data pasien dan pembuatan surat rujukan hanya dapat dilakukan pada satu unit komputer, ditambah dengan kondisi listrik yang sering padam sehingga pelayanan menjadi kurang optimal. Keempat, indikator Kecermatan petugas dalam melayani pasien kurang berkualitas. Karena masih ditemukan keliruan seperti nama pasien, umur pasien dan juga kesalahan input antar poli. Kelima, Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan kurang berkualitas. karena Sebagian petugas belum mahir menggunakan alat bantu administrasi. Keenam, indikator Petugas melakukan pelayanan dengan cepat kurang berkualitas. karena waktu tunggu pelayanan tergolong lambat dan membuat pasien menunggu cukup lama. Ketujuh, indikator Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan kurang berkualitas. Karena pasien menunggu lebih lama sehingga pelaksanaan pelayanan tidak sesuai dengan standar waktu tunggu 5-10 menit yang seharusnya berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

Anissa Azzahrah Raihana dkk (2023) *Optimalisasi Kualittas Pelayanan UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Tambelang Pada Masyarakat Tambelang Kabupaten Bekasi*. Skripsi. . Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

Hardiyansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Muhammad Ridwan dkk (2025) *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Juai Kabupaten Balangan*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Pasalong, H. (2022) *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Sawir, M. (2020) *Birokrasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Cv Budi Utama.