

## **KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PASIEN PUSKESMAS KAMBAT UTARA KECAMATAN PANDAWAN KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH**

**Noor Anisa Syahida<sup>1</sup>, Ahmad Baihaqi<sup>2</sup>, Muhammad Ridha Anshari<sup>3</sup>**

Program Studi Administrasi Publik  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai  
Email: [noorannisasyahida@gmail.com](mailto:noorannisasyahida@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Kualitas pelayanan merupakan aspek penting yang perlu menjadi perhatian utama pihak Puskesmas, karena menjadi unsur yang wajib dimiliki oleh setiap lembaga atau instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik. Latar belakang masalah yang peneliti dapatkan yaitu, masih lamanya waktu yang dibutuhkan pasien dalam menunggu antrian pelayanan, sempitnya area ruang tunggu bagi para pasien, kurangnya antusias petugas Puskesmas dalam memberikan pelayanan yang cepat dan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kambat Utara beserta faktor-faktor yang memengaruhinya. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penentuan sumber data menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah informan sebanyak 13 orang. Data yang telah diperoleh selanjutnya dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Puskesmas Kambat Utara sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat pada indikator fasilitas pelayanan yang meliputi sarana dan prasarana cukup baik, kelengkapan dan kemodernan fasilitas yang digunakan sudah baik, penampilan petugas medis sudah baik, kemampuan dan kehandalan dalam melayani pasien sudah baik, pelayanan cepat dan tepat dalam pelayanan cukup baik, ramah tamah dan sopan dalam melayani sudah baik, pengetahuan dan wawasan yang dimiliki petugas medis sudah baik, perhatian kepada pasien yang dilakukan oleh petugas medis sudah baik, ketetapan waktu pelayanan yang diberikan cukup baik, memahami kebutuhan pasien yang dilakukan oleh petugas medis sudah baik. Disamping itu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Puskesmas Kambat Utara Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah yaitu faktor penghambatnya yaitu area ruang tunggu pasien yang masih sempit dan kurang memadai, kurangnya kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada pasien sedangkan faktor pendorongnya yaitu, jadwal pelayanan Puskesmas, Kualitas sumber daya manusia (pegawai Puskesmas). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Puskesmas Kambat Utara Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah, maka disarankan kepada petugas medis dan dokter hendaknya memberikan kepastian atau kejelasan waktu memberikan pelayanan kepada pasien. Dan kepala Puskesmas Kambat Utara hendaknya memperluas area ruang tunggu agar pasien dapat lebih leluasa dan merasa nyaman saat menunggu.

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

### **ABSTRACT**

Service quality is a crucial aspect that requires primary attention from Community Health Centers (Puskesmas), as it is a mandatory element for every institution or agency providing public services. The background to the problem identified by the researchers was: long waiting times for patients, cramped patient waiting areas, and a lack of enthusiasm from Puskesmas staff in providing prompt and effective service. This study aims to assess the quality of health services at the North Kambat Community Health Center and the factors influencing it. The research method used was a qualitative approach with a descriptive qualitative approach. Data collection was conducted through

interviews, observation, and documentation. Data sources were determined using purposive sampling with 13 informants. The data obtained were then analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that the quality of service at the North Kambat Community Health Center was quite good. This was reflected in service facility indicators, including adequate facilities and infrastructure, adequate completeness and modernity of the facilities used, adequate appearance of medical staff, adequate ability and reliability in patient care, adequate speed and accuracy of service, adequate friendliness and courtesy in service, adequate knowledge and insight of medical staff, adequate attention to patients, adequate punctuality of service provided, and adequate understanding of patient needs by medical staff. Furthermore, inhibiting factors affecting service quality at the Kambat Utara Community Health Center in Pandawan District, Hulu Sungai Tengah Regency include the cramped and inadequate patient waiting area, the lack of speed and punctuality in providing services, and the driving factors include the Community Health Center's service schedule and the quality of human resources (Community Health Center staff). To improve service quality at the Kambat Utara Community Health Center in Pandawan District, Hulu Sungai Tengah Regency, it is recommended that medical staff and doctors provide certainty and clarity regarding service times for patients. The head of the Kambat Utara Community Health Center should also expand the waiting area to provide more space and comfort for patients while waiting.

**Keyword:** *Employee Performance, Health Services, Community Health Center*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan fundamental masyarakat yang menjadi tanggung jawab negara untuk memenuhinya. Dalam hal ini, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memiliki peran strategis sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang paling dekat dengan masyarakat, sehingga berfungsi sebagai garda terdepan dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara nasional. Oleh karena itu, kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat dan keberhasilan program kesehatan pemerintah. Kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu aspek utama yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diterima. Sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan di Indonesia, Puskesmas memegang peranan strategis dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang bermutu bagi masyarakat. Puskesmas Kambat Utara, yang terletak di Kecamatan Pandawan, merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat setempat.

Namun, berdasarkan pengamatan awal dan laporan dari masyarakat, terdapat beberapa isu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di Puskesmas Kambat Utara. Beberapa di antaranya adalah waktu tunggu yang lama, kurangnya ketersediaan obat, serta kurangnya komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien. Hal ini dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat dan berpotensi mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang disediakan.

Pasien sebagai pengguna layanan di Puskesmas mengharapkan pelayanan yang berkualitas, tidak hanya berfokus pada kesembuhan dari penyakit dan peningkatan derajat kesehatan, tetapi juga mencakup tingkat kepuasan terhadap sikap petugas, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta lingkungan fisik yang nyaman. Pelayanan merupakan seluruh bentuk upaya yang dilakukan oleh pemberi layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa melalui pemberian layanan yang optimal.

Pasca-reformasi dan seiring dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2017 tentang Pemerintahan Daerah, Puskesmas dituntut untuk bertransformasi dari sekedar unit pelaksana teknis

(UPT) menjadi institusi yang berorientasi pada mutu dan kepuasan masyarakat. Tuntutan ini semakin diperkuat dengan adanya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan, menempatkan Puskesmas sebagai gerbang utama pelayanan bagi peserta JKN. Dalam sistem ini, kualitas pelayanan Puskesmas secara langsung mempengaruhi keberhasilan program kesehatan di tingkat lokal dan nasional.

Kualitas pelayanan menjadi aspek penting yang harus mendapat perhatian serius dari pihak Puskesmas. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui penerapan sikap sopan, santun, dan ramah dari petugas dalam berinteraksi dengan pasien, serta kemampuan petugas dalam membangun kepercayaan. Selain itu, kualitas pelayanan juga tercermin dari pelayanan administrasi yang cepat dan tepat, kesesuaian layanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, biaya pelayanan yang terjangkau, ketepatan waktu, serta tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Pasien sebagai pengguna layanan Puskesmas mengharapkan pelayanan yang bermutu, tidak hanya berorientasi pada kesembuhan penyakit dan peningkatan derajat kesehatan, tetapi juga mencakup tingkat kepuasan terhadap sikap petugas, ketersediaan sarana dan prasarana yang lengkap, serta kondisi lingkungan fisik yang nyaman. Pelayanan merupakan seluruh bentuk usaha yang dilakukan oleh pemberi layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa melalui pemberian layanan yang optimal.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki tingkat relevansi dan urgensi yang tinggi untuk dilaksanakan. Melalui analisis mendalam mengenai kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kambat Utara, Kecamatan Pandawan, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi secara komprehensif faktor-faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi. Hasil penelitian diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi secara teoritis bagi pengembangan ilmu administrasi publik dan kebijakan kesehatan, tetapi juga menjadi bahan rekomendasi praktis bagi Puskesmas Kambat Utara serta Dinas Kesehatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Pemahaman yang lebih mendalam terhadap berbagai tantangan dan potensi yang ada diharapkan mampu melahirkan strategi yang tepat, efektif, dan berkelanjutan guna mendukung peningkatan derajat kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas di wilayah Barabai, Kecamatan Pandawan, belum sepenuhnya mampu memberikan kepuasan kepada para pengguna layanan kesehatan. Tingkat kepuasan pengguna layanan merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan pada suatu instansi atau organisasi penyedia jasa. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengkaji kualitas pelayanan pada salah satu fasilitas pelayanan kesehatan, yaitu Puskesmas Kambat Utara Kecamatan Pandawan. Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Pasien Puskesmas Kambat Utara Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah.”

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, diketahui bahwa terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Kambat Utara Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah, antara lain sebagai berikut:

1. Ruang tunggu di Puskesmas yang sempit, serta ketetapan waktu pelayanan pegawai terhadap pasien yang kurang konsisten.
2. Petugas kesehatan kurang memberikan informasi yang detail dan mudah dipahami mengenai diagnosis, prosedur pengobatan, atau tata cara rujukan pada pasien.
3. Stok obat-obatan terbatas sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Secara keseluruhan, tantangan ini mengarah pada ketidak optimalan sistem pelayanan kesehatan yang membutuhkan intervensi terpadu, baik dari sisi edukasi dan pemberdayaan masyarakat, peningkatan kompetensi komunikasi petugas, maupun perbaikan tata kelola dan logistik sarana prasarana kesehatan.

## **METODE**

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kualitatif, yaitu pendekatan penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis dan faktual berbagai fenomena yang terjadi di lapangan (Pasolong, 2016). Teknik pengumpulan data yang digunakan mencakup observasi, wawancara, serta dokumentasi (Sugiyono, 2023). Informan dalam penelitian ini berjumlah 13 orang yang terdiri atas kepala Puskesmas, tenaga kesehatan, staf administrasi, dan pasien. Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yakni pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2023). Proses analisis data dilakukan melalui tahapan kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (Miles, Huberman, & Saldana, 2014). Uji kredibilitas data dilakukan dengan triangulasi, meningkatkan ketekunan, penggunaan bahan referensi, dan *member check*.

## **PEMBAHASAN**

### **A. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Puskesmas Kambat Utara Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah**

Suatu pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Adapun masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien (Hardiansyah, 2018:50)

#### *1. Tangible*

Tangible atau bukti fisik merupakan salah satu dimensi penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Dimensi ini berkaitan dengan kondisi sarana dan prasarana pelayanan, kelengkapan fasilitas dan peralatan medis, kebersihan lingkungan puskesmas, serta penampilan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

##### **a. Fasilitas Pelayanan**

Fasilitas pelayanan adalah sarana dan prasarana penunjang dalam suatu pelayanan, sehingga fasilitas yang tersedia harus sesuai dengan kebutuhan dan dapat memberikan kenyamanan bagi para pengguna layanan tersebut serta dapat memudahkan para pelaksana pelayanan dalam memberi pelayanan yang nyaman kepada masyarakat pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan yang tersedia cukup baik, akan tetapi untuk area ruang tunggu yang ada di Puskesmas Kambat Utara masih kurang memadai dalam menampung banyaknya jumlah pasien.

##### **b. Kelengkapan dan Kemodernan Peralatan Medis**

Kelengkapan dan Kemodernan Peralatan Medis sangat penting bagi kemajuan dan perkembangan medis suatu Puskesmas dan juga dapat mempermudah pekerjaan jika menggunakan alat-alat yang lebih modern, pekerjaan menjadi cepat dan dapat memperoleh hasil yang memuaskan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa kelengkapan dan kemoderenan peralatan medis yang tersedia sudah baik dan mampu dalam memenuhi kebutuhan pasien pengguna layanan Puskesmas Kambat Utara.

### c. Penampilan Petugas

Penampilan petugas salah satu indikator penting dalam pelaksanaan pelayanan karena penampilan seseorang petugas juga ikut andil dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu penyelenggara layanan, bisa dikatakan juga bahwa penampilan petugas ini sebagai pembeda antara masyarakat pengguna layanan dengan petugas layanan, sehingga masyarakat mudah untuk mengenali petugas pemberi layanan.

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa penampilan petugas Puskesmas Kambat Utara ini sudah baik dan sesuai dengan jadwal seragam peraturan Puskesmas.

## 2. *Reability*

Kemampuan dan keandalan merupakan aspek penting dalam penyediaan pelayanan kepada pasien sesuai dengan harapan serta dapat dipercaya, yang tercermin melalui kemampuan dalam menepati janji, menyelesaikan permasalahan, serta menangani keluhan pasien. Indikator ini digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas kepada pasien telah sesuai dengan standar yang ditetapkan maupun harapan pasien, yang meliputi ketepatan kinerja pelayanan, efektivitas penanganan keluhan, serta kesesuaian pelayanan dengan waktu yang telah dijanjikan.

### a. Kemampuan dan Keandalan Petugas Medis

Kemampuan dan keandalan petugas merupakan kompetensi yang dimiliki oleh tenaga pelayanan dalam memberikan layanan kepada pasien, seperti kemampuan dalam menangani keluhan pasien, memberikan pelayanan sesuai dengan hasil yang diharapkan, serta membangun kepercayaan pengguna jasa layanan.

Dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa kemampuan dan keandalan petugas di Puskesmas Kambat Utara sudah tergolong baik, sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) serta standar operasional prosedur (SOP) Puskesmas, dan mampu memenuhi kebutuhan pasien.

## 3. *Responsiveness*

Yaitu sikap responsif yang ditunjukkan melalui kesediaan untuk mendengarkan serta menanggapi kebutuhan dan keluhan pelanggan dalam rangka memberikan kepuasan, seperti kemampuan menyampaikan informasi secara akurat dan tepat, pemberian pelayanan dengan cepat, dan bersedia memberikan pertolongan dengan segera.

### a. Pelayanan Cepat dan Tepat

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan bentuk pemberian layanan yang mampu memberikan kepuasan kepada pengguna jasa serta sesuai dengan komitmen yang telah dijanjikan oleh pemberi layanan. Pelayanan yang tepat juga diartikan sebagai pelayanan yang diberikan secara akurat dan minim kesalahan oleh pihak penyedia layanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa pelayanan cepat dan tepat pada Puskesmas Kambat Utara masih cukup baik dalam kecepatannya dan belum sesuai dengan keinginan dan harapan dari pasien.

## b. Tanggap Membantu Pasien

Tanggap dalam membantu pasien artinya seorang petugas selalu bersedia dalam membantu seseorang pasien untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Daya tanggap mampu membentuk persepsi positif masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa ketanggapan petugas medis pada Puskesmas Kambat Utara sudah baik dan bagus sesuai dengan tupoksinya dalam memberikan layanan pada pasien, dan juga petugas medis Puskesmas ini sudah dapat memenuhi tanggung jawabnya sebagai pemberi layanan kesehatan sehingga masyarakat merasa nyaman dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas medis tersebut.

### 4. *Assurance*

yaitu kemampuan pegawai atau petugas dalam bersikap ramah dan sopan santun terhadap pelanggan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan terhadap pelanggan serta mampu menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh pelanggan.

#### a. Ramah Tamah dan Sopan Melayani

Sikap ramah tamah dan sopan dalam memberikan suatu pelayanan merupakan sikap yang harus dimiliki oleh seorang pemberi layanan sehingga para pengguna layanan merasa nyaman dalam berkomunikasi kepada seorang pemberi layanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi yang telah dilakukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa sikap ramah tamah dan sopan seorang petugas medis Puskesmas dalam melayani pasien sudah baik dan dijalankan sesuai SOP Puskesmas Kambat Utara dalam pelaksanaan pelayanan pada Puskesmas.

#### b. Memiliki Pengetahuan dan Wawasan dalam Melayani

Pengetahuan dan wawasan sangatlah penting dimiliki oleh seorang pemberi layanan agar layanan yang dilakukan dapat memberikan hasil yang sesuai dengan harapan yang diinginkan dan juga timbulnya rasa percaya dari pengguna layanan tersebut. Dalam suatu penyelenggara layanan kesehatan tentunya seseorang di tempatkan sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan dan wawasan petugas medis di Puskesmas Kambat Utara dalam memberikan pelayanan kepada pasien tergolong baik dan sesuai dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh masing-masing petugas medis Puskesmas dan juga adanya pengadaan *in house training* setiap tahunnya di Puskesmas Kambat Utara sehingga pengetahuan dan pengawasan para pegawai dan petugas medis Puskesmas berkembang dan bertambah ilmu pengetahuannya dalam memberikan pelayanan atau penanganan terhadap pasien di layanan kesehatan Puskesmas ini.

### 5. *Empathy*

Yaitu kemampuan atau kesediaan petugas dalam memberikan perhatian secara personal, bersikap adil tanpa diskriminasi dalam pemberian pelayanan, memahami kebutuhan, serta menunjukkan kepedulian terhadap pasien. Sikap keterbukaan dalam memberikan pelayanan juga menjadi bagian dari empati. Penilaian terhadap empati ini dapat dirasakan secara langsung oleh pasien sebagai pengguna layanan kesehatan ketika menerima pelayanan yang berinteraksi langsung dengan perawat, dokter, maupun pegawai Puskesmas.

#### a. Perhatian Kepada Pasien

Sikap perhatian yang diberikan oleh seorang pemberi layanan dapat memberikan kesan tersendiri bagi penerima layanan sehingga pelayanan yang diberikan tersebut dapat memberikan nilai positif bagi instansi penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara serta observasi yang telah dilakukan oleh penulis, dapat ditarik kesimpulan bahwa perhatian petugas medis Puskesmas Kambat Utara dalam melayani pasien sesuai dengan tupoksi dan SOP petugas medis dalam memberikan sebuah pelayanan dan juga adanya bentuk perhatian kepada pasien mengenai perkembangan kondisi kesehatan mereka.

#### b. Ketetapan Waktu Pelayanan

Dalam sebuah pemberian pelayanan pentingnya ketepatan waktu yang diberikan kepada pengguna layanan agar dalam pelaksanaannya menjadi jelas, lebih efektif dan sesuai dengan harapan.

Berdasarkan hasil wawancara serta observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat ditarik kesimpulan bahwa ketepatan waktu pelayanan dalam hal pemberian penanganan pasien pada Puskesmas Kambat Utara cukup baik dan jelas mengenai kepastian waktu penanganan yang akan dilakukan oleh pegawai dan dokter pada Puskesmas tersebut.

#### c. Memahami Kebutuhan Pasien

Dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan seorang pemberi harus bisa memahami kebutuhan yang diinginkan oleh penerima layanan terutama bagi pengguna layanan kesehatan, karena seorang pasien sebagai pengguna jasa layanan kesehatan tentunya memiliki kebutuhan masing-masing dalam mengatasi keluhan-keluhannya.

Berdasarkan hasil wawancara serta observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat ditarik kesimpulan bahwa memahami kebutuhan pasien dalam hal pemberian pelayanan Puskesmas Kambat Utara sudah baik dan sesuai dengan tupoksi petugas medis Puskesmas Kambat Utara.

### **B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kambat Utara, Kecamatan Pandawan, Kabupaten Hulu Sungai Tengah**

Dalam pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan pasti ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terutama dalam tingkatan dan meningkatkan lagi pelayanan publik dibidang kesehatan yang sudah berjalan untuk kearah yang lebih baik dimasa mendatang. Adapun faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan di Puskesmas Kambat Utara, Kecamatan Pandawan, Kabupaten Hulu Sungai Tengah, antara lain sebagai berikut:

#### 1. Faktor Penghambat

Faktor penghambat merupakan segala bentuk hal yang dapat menghalangi, menghambat, atau memperlambat berlangsungnya suatu proses, rencana, maupun kegiatan.

##### a. Area Ruang Tunggu Pasien yang Masih Sempit dan Kurang Memadai

Ketersediaan fasilitas dan lingkungan yang nyaman menjadi salah satu hal yang berpengaruh dalam kualitas suatu pelayanan, seperti area ruang tunggu pelayanan pada Puskesmas Kambat Utara yang sempit areanya dalam menampung banyaknya jumlah pasien yang berkunjung sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan yang dihasilkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa area ruang tunggu di Puskesmas Kambat Utara area tersebut digunakan secara bersama-sama dan juga banyaknya jumlah pasien yang datang sehingga area tersebut masih belum mampu menampung jumlah pasien tersebut.

## b. Kecepatan dan Ketepatan Waktu dalam Pemberian Pelayanan Kepada Pasien

Kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada pasien merupakan aspek yang sangat penting dalam pelayanan publik di bidang kesehatan, karena berperan dalam mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan penerima layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, diketahui bahwa kecepatan dan ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan kepada pasien di Puskesmas masih tergolong kurang optimal, karena pelaksanaan pemeriksaan atau penanganan pasien oleh dokter dan perawat sangat bergantung pada kehadiran dokter di Puskesmas.

### 2. Faktor Pendukung

Faktor pendukung merupakan segala bentuk hal yang bersifat positif dan berperan dalam membantu serta mempermudah tercapainya suatu tujuan, kondisi, maupun perubahan tertentu.

#### a. Integrasi Sarana K3 Yang Siap dan Terawat

Banyaknya pasien yang berkunjung pada Puskesmas Kambat Utara mempengaruhi terhadap pelayanan yang diberikan. Dan untuk para perawat dan dokter agar bisa memastikan atau memperhatikan semua peralatan dan fasilitas keamanan di Puskesmas Kambat Utara agar berfungsi lebih optimal, dan memenuhi standar keselamatan di Puskesmas.

Berdasarkan hasil wawancara serta hasil observasi yang dilakukan oleh penulis, Puskesmas Kambat Utara telah berhasil mengintegrasikan sarana K3 sebagai faktor pendukung utama kualitas pelayanan, terutama dalam hal keamanan dan kefokus kerja pegawai. Namun keberlanjutan kualitas tersebut rapuh dan terancam oleh kelemahan dua sistematis birokrasi anggaran eksternal yang menghambat perbaikan sarana, dan kelemahan budaya internal yang tercermin dari kelalaian pegawai Puskesmas.

#### b. Kualitas Sumber Daya Manusia Petugas Kesehatan Puskesmas Kambat Utara Sesuai Dengan Jenjang Pendidikannya

Kualitas sumber daya manusia menjadi hal penting untuk menunjang proses pelayanan kepada masyarakat berupa keterampilan maupun pengetahuan /wawasan dari seseorang.

Berdasarkan hasil wawancara serta observasi yang telah dilakukan oleh penulis, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas sumber daya manusia di Puskesmas Kambat Utara menjadi faktor pendukung yang mempengaruhi kualitas pelayanan Puskesmas dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat atau pasien terhadap pelayanan pada Puskesmas Kambat Utara.

## SIMPULAN

Dari hasil kegiatan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Puskesmas Kambat Utara Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah, yang telah peneliti lakukan setidaknya dapat disimpulkan yaitu: Kualitas pelayanan pada Puskesmas Kambat Utara Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tergolong cukup baik, hal tersebut dapat dilihat dari indikator *Pertama*, fasilitas pelayanan yang meliputi sarana dan prasarana yang tersedia pada Puskesmas Kambat Utara cukup baik hanya saja untuk area ruang tunggu bagi pasien masih belum memadai dalam menampung banyaknya pasien. *Kedua*, kelengkapan dan kemodernan fasilitas dalam pemberian pelayanan sudah baik dan cukup mampu dalam menangani pasien serta adanya pembaharuan peralatan di setiap tahunnya. *Ketiga*, penampilan pegawai atau tugas sudah baik karena terlihat dari pakaian yang digunakan petugas medis sudah bersih, rapi dan sesuai jadwal. *Keempat*, kemampuan dan keandalan

petugas medis dinilai sudah baik, yang tercermin dari kesesuaian antara latar belakang pendidikan petugas dengan penempatan dan tugas pelayanan yang dijalankan. *Kelima*, pelayanan cepat dan tepat cukup baik karena masih ada pasien yang menunggu antrian pelayanan terlalu lama sehingga tidak sesuai dengan keinginan atau harapan pasien Puskesmas, jika dilihat dari ketepatan pelayanan yang dilakukan petugas medis tidak pernah terjadi kesalahan dalam penanganan atau mendiagnosis pasien. *Keenam*, tanggap membantu pasiensusah baik karena adanya ksediaan petugas Puskesmas dalam memberikan bantuan terhadap pasien. *Ketujuh*, ramah tamah dan sopan dalam melayani sudah baik, sikap yang ditunjukkan oleh petugas medis sudah ramah dan sopan dalam melayani pasien Puskesmas. *Kedelapan*, memiliki pengetahuan dan wawasan dalam melayani sudah baik karena adanya kegiatan *in house training* setiap tahunnya untuk menambah pengetahuan dan wawasan pegawai atau petugas medis. *Kesembilan*, perhatian kepada pasien sudah baik karena petugas sangat perhatian kepada pasiennya dan bentuk perhatiannya tergantung dengan kasus pasien. *Kesepuluh*, ketepatan waktu pelayanan masih kurang baik karena tidak adanya kepastian waktu yang jelas mengenai kehadiran dokter di Puskesmas. *Kesebelas*, memahami kebutuhan pasien sudah baik karena petugas dapat memahami kebutuhan dari pasien dan juga memahami keluhan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

Andi Salhiah. 2020. *Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Batara Sangg Kabupaten Pangkep*. Skripsi pada Universitas Muhammadiyah.

Anonim. 2017. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017, Tentang Rumah Sakit*.

Anonim. 2024. *Undang-Undang Nomor 36 Tahun Pasalong, Harbani. 2017. Teori Administrasi Publik, Cetakan Kedelapan*. Bandung: Alfabeta

Anonim. 2022. *Pedoman Penyusunan Dan Penulisan Skripsi Program Studi S1 Administrasi Publik*. Amuntai: Stia Amuntai.

Ramadana, Muhammad Fitri, dkk. 2020. *Pelayanan Publik, Cetakan Pertama*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Rahayu, Vishnu Juwono dan Krisna Puji Rahmayanti. *Pelayanan Publik Dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep*. Depok: PT Raja Grafindo Persada

Saleh, Akh. Muwafik. 2021. *Komunikasi Pelayanan Publik (Strategi Komunikasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima pada Institusi Pemerintah), Cetakan Pertama*. Malang: Intrans Publishing

Syahza, Ahmadi. 2021. *Metodologi Penelitian (Edisi Revisi Tahun 2021)*. Pekanbaru: UR Press.

Taufiqurokhman dan Evi Satsipi. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. Tangerang Selatan*: Umj Press

Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana 2024, Tentang Kesehatan.

- Daryanto dan Ismani Syaripudin. 2020. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Bandung: Gava Media.
- Harahap, Nursapiah. 2020. *Penelitian Kualitatif*. Medan: Wal asri Publishing.
- Hardiyansyah. 2018. *Edisi Revisi Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hadiwijoyo, Surya Sakti dan Fathimah Dian Arisa. 2021. *Pelayanan Publik Berbasis Regional Complex Analysis*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Heriyanto, Setiawan Dwi, dkk. 2016. *Informasi Layanan Publik (Buku Saku Untuk Memahami Layanan Publik) Dinas Pendidikan Kota Pekalongan, Pemkot Pekalongan*.
- Ibrahim. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Panduan Penelitian beserta Contoh Proposal Kualitatif)* Cetakan Kedua. Lubukling: Eli Media.
- Indrasari, Meithia. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Untumo Press.
- Mukarom, Zaenal dan Muhidin Wiyatna Laksana. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV.Pustaka Setia
- Mulyawan, Rahman. 2019. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Unpad Press.
- Moleong. 2018. *Metodologi penelitian kualitatif*, Cetakan Keduapuluhempat. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muzahadah. 2020. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada UPT Puskesmas Rawat Inap Tapin Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara*. Skripsi pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Tidak diterbitkan.
- Pasalong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*, Cetakan Kedelapan. Bandung: Alfabeta
- Ramadana, Muhammad Fitri, dkk. 2020. *Pelayanan Publik*, Cetakan Pertama. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rahayu, Vishnu Juwono dan Krisna Puji Rahmayanti. *Pelayanan Publik Dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Saleh, Akh. Muwafik. 2021. *Komunikasi Pelayanan Publik (Strategi Komunikasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima pada Institusi Pemerintah)*, Cetakan Pertama. Malang: Instrans Publishing.
- Syahza, Ahmadi. 2021. *Metodologi Penelitian (Edisi Revisi Tahun 2021)*. Pekanbaru: UR Press.
- Taufiqurokhman dan Evi Satsipi. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, Tangerang Selatan: Umj Press
- Yusuf, Muri. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana