

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN POLI
GIGI PADA UPT PUSKESMAS BANJANG
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA****Arbayah¹, M. Arsyad², Arpandi³**

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

E-mail: arbayahbayah01@gmail.com**ABSTRAK**

Di Latar Belakang dengan, Kurangnya kehandalan pelayanan yang dilakukan oleh petugas poli gigi, Kurangnya sarana dan prasarana, Lambatnya proses pelayanan oleh petugas poli gigi, Kurangnya tingkat perhatian yang diberikan oleh petugas poli gigi, Kurangnya empati dari petugas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Gigi pada UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara dan Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Penentuan informan pada penelitian dengan jumlah 11 orang. penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Gigi Pada UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara yang belum baik: Indikator pelayanan yang tepat, kurang baik karena membutuhkan beberapa menit dalam pelayanan, kemampuan pegawai sudah baik karena sudah memenuhi SOP, penampilan fasilitas fisik kurang baik karena alat medis tidak tertata rapi, kelengkapan kurang baik karena agak lama pemerisaan membutuhkan beberapa menit untuk meyesaikan pelayanan, pelayanan cepat cukup baik karena poli gigi itu tindakan jadi agak lama dalam pemerisaan, ketepatan waktu Kurang baik karena membutuhkan waktu lebih lama, keramahan dan sopan santun cukup baik ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, pengetahuan dan wawasan sudah baik memberikan solusi dengan baik saat pasien, perhatian dalam pelayanan keluhan pasien cukup baik, responsif terhadap keluhan pasien, tidak membedakan dalam memberikan pelayanan sudah baik tidak ada tindakan diskriminatif. Adapun faktor- faktor yang mempegaruhi yaitu faktor pendukung. Keramahan petugas dan kompetensi petugas. Faktor penghambat fasilitas fisik dan bahan-bahan pada poli gigi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan kesehatan poli gigi**ABSTRACK**

The results of the research show that the quality of dental health services at the Banjang Community Health Center UPT, North Hulu Sungai Regency is not good: Indicators of appropriate service, not good because it is not good enough and requires a few minutes of service, employee ability is good because they have fulfilled the SOP, appearance of physical facilities not good, medical equipment not neatly arranged, equipment is not good, the examination takes a few minutes to complete the service, fast service is quite good, because the dental clinic takes a long time to do the examination, punctuality is not good, takes longer, friendliness and politeness polite enough, friendly and courteous in providing services, knowledge and insight are good, provide good solutions to patients, attention in serving patient complaints is quite good, responsive to patient complaints, does not discriminate in providing services is good, no action discriminatory. The influencing factors are supporting factors. The friendliness of the officers and the competence of the

Keyword : Quality Service**PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan salah satu hak bagi setiap masyarakat yang harus dipenuhi hal itu juga termasuk dalam kewajiban pemerintah yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik yang berada di pusat maupun daerah. Pelayanan Publik menurut lembaga Administrasi Negara (LAN) dalam arti sempit yaitu suatu tindakan pemeberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya Kepada, Publik, baik

diberikan secara langsung maupun melalui kemitranan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar. Oleh karena itu, pelayanan mewujudkan pelayanan kepada masyarakat.

Undang-undang Pelayanan Publik (secara resmi bersama Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah Undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

Pelayanan kepada masyarakat saat ini adalah menjadi ukuran kinerja pemerintah. Masyarakat di era pasca reformasi ini sudah kian memahami hak-haknya dan berani bersuara untuk menuntut, jika mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan, hampir setiap hari di media masa ada berita mengenai keluhan masyarakat atas pelayanan yang seharusnya diberikan oleh pemerintah, pada urusan kesehatan, seperti manajemen puskesmas yang lamban, jaminan kesehatan bagi keluarga miskin yang tidak merata, penanganan kejadian luar biasa yang lambat. Pelayanan terbaik sesuai dengan standar perilaku pelaksanaan dalam pelayanan, pelayanan adalah pemeberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan yang diatur oleh peraturan perundang-undang. pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika pelayanan, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional. Bentuk dan cara pelayanan itu sendiri.

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas merupakan bagian integral dari pembangunan nasional oleh karena itu kesehatan dan produktivitas sumber daya manusia dalam rangka mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Puskesmas sebagai unit pelaksanaan teknis dinas kesehatan merupakan petanggung jawaban penyelenggaraan upaya kesehatan untuk jenjang pertama masing- masing dalam memberikan pelayanan prime bagi masyarakat, maka untuk mencapai keberhasilan dalam pelayanan kesehatan tersebut diselenggarakan berbagai upaya menyeluruh dan terpadu. Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan bagi masyarakat karena, cukup efektif membantu masyarakat dalam memberikan pertolongan pertama dengan standar pelayanan kesehatan. UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah unit pelayanan kesehatan yang menjadi salah satu bentuk fasilitas yang diberikan kepada masyarakat di desa yang menjadi wilayah kerjanya.

Berdasarkan fenomena tersebut, pada penelitian ini peneliti memfokuskan kepada lima prinsip dalam mengukur kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons dalam Zainal Mukram (2015:108) ialah:

1. *Reliability* (Kehandalan)
2. *Tangibles* (bukti langsung)
3. *Responsiveness* (daya tangkap)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Empathy* (empati).

METODE

Dalam penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang mana penelitian kualitatif ini didefinisikan sebagai cara kerja penelitian yang menekankan pada aspek pendalaman data demi pendepatan kualitas dari hasil suatu penelitian.

Menurut Kealan (2012: 10-16 dalam buku Ibrahim, 2018), pendekatan kualitatif dalam penelitian dicirikan dengan kesadaran bahwa dunia dengan sebagai persoalan sosial bersifat nyata, dinamis dan bersifat multidimensional, karena tidak mungkin dapat didekati dengan batasan-batasan yang bersifat essakta (pasti dan matematis).

Tipe Penelitian Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian yang dimaksud untuk melukiskan, menggambarkan, atau memaparkan keadaan objek yang diteliti sebagaimana apa adanya, sesuai dengan situasi dan kondisi ketika penelitian dilakukan.

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan teknik *pulposive sampling* dengan jumlah 11 orang. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Gigi pada UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara.

1. *Reability* (Kehandalan)

a. Pelayanan yang tepat

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dapat disimpulkan bahwa keterapan pelayanan pada poli gigi UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara kurang baik karena terkadang untuk pelayanan untuk anak-anak kami harus membujuknya terlebih dahulu dan membutuhkan beberapa menit dalam memujuk anak tersebut agar mau mencabut gigi dan menjadi lebih lama.

b. Kemampuan Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dapat disimpulkan untuk kemampuan atau keahlian petugas poli gigi pada UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik karena sudah memenuhi standar yang ada seperti melakukan praktik dan pelatihan-pelatihan pada bidang kedokteran gigi sesuai dengan keahlian, pendidikannya dan mereka sudah memiliki.

2. *Tangibles* (Bukti Langsung)

a. Penampilan Fasilitas Fisik

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa penampilan fasilitas fisik pada poli gigi UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara kurang baik karena ada dari perlengkapan dalam pemeriksaan gigi dan alat medis tidak tertata rapi dan juga ada bahan-bahan sekali pakai yang habis dan juga untuk penatan alat medis tidak tertata rapi.

b. Kelengkapan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dapat disimpulkan bahwa kelengkapan untuk fasilitas peralatan pada poli gigi UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara kurang baik, tetapi hanya saja masih terbatas dari segi alat pinset gigi cuma ada satu jadi harus cuci pakai saat digunakan dan cangkir untuk kumur-kumur kurang steril karena hanya ada satu.

3. *Responsiveness* (Daya Tangkap)

a. Pelayanan Cepat

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kecepatan atau kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien pada poli gigi UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik, cepat tetapi poli gigi itu tindakan jadi agak lama dalam pemerisan pada poli gigi UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara.

b. Ketepatan Waktu

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dapat disimpulkan bahwa waktu pemeriksaan pada poli gigi UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk ketepatan waktu pelayanan kurang baik, karena untuk pemerisan membutuhkan waktu lebih lama dan membuat pelayanan menjadi lambat pada UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara.

4. *Assurance* (Jaminan)

a. Keramahan dan Sopan Santun

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dapat disimpulkan bahwa keramahan dan sopan santun petugas UPT Puskesmas Banjang Hulu Sungai Utara cukup baik, ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat dari cara mereka memberikan arahan,

menjelaskan prosedur atau langkah apa saja yang dilakukan untuk pemeriksaan kepada pasien yang ingin berobat disana.

b. Pengatahuan dan wawasan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dapat disimpulkan bahwa pengetahuan dan wawasan petugas dalam memberikan pelayanan pada poli gigi UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik, mereka bisa menjelaskan atau memberikan solusi dengan baik saat pasien bertanya karena mereka sudah menjelaskan pendidikan sesuai dengan bidangnya sebelum menjadi petugas, kemudian menjadi praktik atau koas sebelum menjadi dokter gigi dan sebelum melakukan pemeriksaan dokter gigi melakukan edukasi terlebih dahulu kepada pasien misalnya tentang perawatan kemudian untuk gigi berlubang akan diberitahukan kenapa gigi pasien tersebut bisa berlubang dan cara mengarasinya.

5. *Empthy* (Empati)

a. Perhatian dalam pelayanann keluhan pasien

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dapat disimpulkan bahwa perhatian petugas terhadap pasien pada UPT Puskesmas Banjang Hulu Sungai Utara cukup baik, dan responsif terhadap keluhan-keluhan pasien hanya saja untuk di ruangan poli gigi tidak disediakan kotak saran untuk menampung keluhan-keluhan pasien yang berobat disana.

b. Tidak Membeda-bedakan Memberikan Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dapat disimpulkan bahwa tindakan diskriminatif (membeda-bedakan) dalam memberikan pelayanan pada UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik, tidak ada tindakan diskriminatif semuanya di perlakukan dengan sama karena masyarakat Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah menggunakan BPJS.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Gigi Pada UPT Puskesmas Bajang Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. Faktor Penghambat

- 1) Fasilitas fiisk pada poli gigi ada beberapa fasilitas yang kurang memadai seperti ruang pendingin/ Ac dalam ruangan poli gigi sehinga membuat pelayanan kurang nyaman.
- 2) Bahan pada poli Gigi ada beberapa bahan yang habis pakai dari ruang penyimpanan dan dari itu kami harus menunggu dari pusat untuk bahan yang habis pakai seperti resin dan bahan lainnya.

2. Faktor Pendukung

- 1) Keremahan petugas poli gigi sesuai dengan prosedur pelayanan pada UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara dan juga sudah baik dan juga mereka menggunakan sifat sopan santun dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang ingin berobat pada poli gigi.
- 2) Kompetensi Petugas poli gigi sesuai dengan melakukan latihan dan praktik-praktik sebelum mereka masuk ke UPT Puskesmas Banjang.

SIMPULAN

Penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan pada poli igi pada UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat disimpulkan suatu kualitas pelayanan kesehatan pada poli igi pada UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara belum maksimal

Faktor-faktor apa saja yang mempegaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Gigi pada UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara terbagi menjadi dua yaitu:

- 1) Faktor Penghambat
 - a. Fasilitas fisik pada poli gigi
 - b. Bahan pada poli Gigi
- 2) Faktor Pendukung
 - a. Keremahan petugas poli gigi
 - b. Kompetensi Petugas poli gigi

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, H. (2023) *Manajemen Pelayanan Publik*. PT GLOBAL. Sumatra barat.
- Ahmad, M. (no date) *Pelayanan Publik*. CV Qiara M. Jawa Timur.
- Arif, M.D.& Z. (2014) *manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Pustaka Pe. Yogyakarta.
- Fitri Muhammad (2020) *Pelayanan Publik*. Bandung: Yayasan Kita Menulis.
- Hayat (2017) *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada (Cetakatan Kedua).
- Ibrahim (2018) *Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Kamaruddin, S. (2022) *Srategi dalam Peningkatan Kaulitas Pelayanan Publik*. CV. Qiarin. Bandung.
- Komarudin (2014) *pengawasan Pelayanan publik*. CV. Indra. Bantul.
- Lailur, M. (2020) *Manajemen Pelayanan Publik*. UMSIDA Pre. Jawa Timur.
- Moernie (2022) *pelayanan*. CV> Qiara. Jawa Timur.
- Muhammad, R.M. (2022) *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Bumi Ak. Jakarta Timur.
- Mukram.Zaenal (2015) *Manajemen pelayanan Publik*. CV PUSTAKA. Bandung.
- Munafik.Akh, S. (2021) *Komonikasi Pelayanan Publik*. Instans Publishing.Malang.
- Pasalong, H. (2017) *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Satori, P.D.D. (2024) *Metode Penelitian Kualitatif dan Kantitatif*. ALFABETA,., Bandung.
- Sri, M. (2024) *Manajemenen Pelayanan Publik*. UMSIDA Pre. Jawa Timur.