JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 0000 - 0000
Vol. 1, No. 2, 2024

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS RAWAT INAP BABIRIK KECAMATAN BABIRIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Dini Hayati[1], Agus Sya'bani Arlan[2], Nida Urahmah[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email: dhayati247@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan elemen yang sangat penting dalam pembanguan nasional dan pengentasan kemiskinan. Fenomena yang nampak yaitu minimnya informasi yang di berikan, ruangan loket yang sempit sehingga petugas saling berdempetan saat melakukan pelayanan, masih ada pasien yang tidak mendapatkan obat di apotek. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif. Teknik pengumpulan data yang di gunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui purposive sampling berjumlah 9 orang. Kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Rawat Inap Babirik Kecamatan Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah cukup berkualitas, dapat di lihat dari indikator, ketampakan fisik, penampilan kantor cukup baik, fasilitas peralatan puskesmas kurang baik, penampilan pegawai sudah baik. Kehandalan, standar pelayanan sudah baik, kerjasama pegawai sudah baik. Ketanggapan sudah baik, kecermatan pagawai sudah baik. Jaminan, ketepatan waktu pelayanan yang di berikan sudah baik, kepastian biaya sudah baik. Empati, sikap sopan santun kurang baik. Faktor yang mempengaruhi adalah masalah petugas yang kurang ramah dalam melayani pasien, ruang tunggu yang tidak ada. Pelayanan sesuai dengan SOP, tidak membedakan pelayanan yang di berikan kepada pasien, harga retribusi yang jelas. Untuk Kepala Puskesmas agar lebih memperbanyak tenaga kerja guna meningkatkan kualitas pelayanan puskesmas. Untuk pegawai di harapkan lebih meningkatkan kemampuan dalam bekerja dengan cara mengikuti pelatihan.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan, Puskesmas

ABSTRACT

Health services are a very important element in national development and poverty alleviation. The phenomena that appear are the lack of information provided, the counter space is narrow so that staff are crowded together when providing services, there are still patients who do not get medicine at the pharmacy. This research uses a qualitative approach with a descriptive-qualitative type. The data collection techniques used are interviews, observation and documentation. The data source was taken through purposive sampling totaling 9 people. The quality of health services at the Babirik Inpatient Health Center, Babirik District, Hulu Sungai Utara Regency is of sufficient quality, it can be seen from the indicators, physical appearance, the appearance of the office is quite good, the equipment facilities of the health center are not good, the appearance of the employees is good. Reliability, service standards are good, employee cooperation is good. Responsiveness is good, employee accuracy is good. Guarantee, timeliness of service provided is good, cost certainty is good. Empathy, poor manners. The influencing factors are the problem of staff who are less friendly in serving patients, and there is no waiting room. Services are in accordance with SOP, do not differentiate between services provided to patients, clear retribution prices. For the Head of the Puskesmas to increase the number of workers in order to improve the quality of puskesmas services. Employees are expected to further improve their ability to work by participating in training.

Keywords: *Quality, Service, Community Health Center*

PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.Dan juga telah ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggung jawab merancangkan, mengatur, menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Saat ini Masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mencapai tujuan. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Kualitas masyarakat Indonesia selama ini sebagian besar tergolong rendah, terutama pada masyarakat miskin. Merekacendrung kurang memperhatikan kesehatan mereka, hal ini disebabkan oleh rendahnya tingkat pemahaman mereka akan pentingnya kesehatan dalam kehidupan.

Kesehatan adalah hak dan investasi semua warga negara. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan.

Pelayanan kesehatan merupakan elemen yang sangat penting dalam pembangunan nasional dan pengentasan kemiskinan. Pengetasan kemiskinan adalah seperangkat tindakan, baik ekonomi maupun kemanusiaan, yang dimaksudkan untuk mengangkat orang keluar dari kemiskinan secara permanen. Pembangunan kesehatan di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai perwujudan kesejahteraan umum yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Kesehatan merupakan salah satu aspek dari hak asasi manusia. Oleh karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya dan negara bertangung jawab mengatur agar terpenuhinya hidup sehat bagi penduduknya.

Pemeliharaan dan perlindungan kesehatan sangatlah penting untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat disebabkan oleh ketidak mampuan mereka untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, karena mahalnya biaya kesehatan yang harus dibayar oleh masyarakat..

Tingginya tingkat kemiskinan pada kebanyakan masyarakat Indonesia, menyebabkan masyarakat tidak mampu memenuhi kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang tergolong masih mahal. Banyak penelitian yang menyatakan bahwa kesehatan berbanding terbalik dengan kemiskinan, dimana makin tinggi tingkat kemiskinan masyarakat, maka masalah masyarakat akan makin rendah.

Biaya kesehatan yang mahal menjadi kendala bagi masyarakat miskin untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang memadai. Meningkatnya biaya kesehatan bagi masyarakat yang tinggi walaupun saat ini ada alternatif berupa kebijakan pemerintah tentang pembiayaan yang terjangkau melalui BPJS.

Dari hasil alur pelayanan kesehatan Puskesmas Rawat Inap Babirik, tahap pertama yaitu pasien datang, setelah itu pasien akan mengambil nomor antrian, kemudian pasien menunggu

panggilan antrian, setelah dipanggil pasien pergi ke ruang pendaftaran maka staf pendaftaran/ loket akan menanyai apa yang di inginkan pasien dan pasien menjawab ingin berobat, kemudian staf menanyai apakah membawa kartu berobat dan lain-lain yang berhubungan dengan pasien tersebut.

Selain itu pasien menunggu staf untuk mengurus administrasinya, setelah selesai pasien dipanggil dan disuruh menuju ke ruangan yang sesuai dengan keluhan pasien tersebut. Adapun jenis ruangan yang ada di puskesmas Babirik meliputi:

1. Pelayanan Loket
2. Pelayanan UGD
3. Pelayanan Rawat Inap
4. Pelayanan Persalinan
5. Pelayanan Rawat Jalan
6. Pelayanann Kesehatan Lingkungan
7. Pelayanan Konseling Gizi
8. Pelayanan Promosi Kesehatan
9. Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
10. Pelayanan Laboratorium
11. Pelayanan Farmasi

Pasien yang sudah dilayani akan ke kasir, jika pasien tersebut peserta JKN maka tidak akan di pungut pembayaran tetapi beda dengan pasien umum maka akan di pungut pembayaran yang di sesuaikan dengan tarif retribusi pelayanan kesehatan pada puskesmas Rawat Inap Babirik sesuai Undang-Undang No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan. Jika ada yang menebus obat maka pasien akan ke Apotek, jika tidak ada maka pasien akan langsung pulang.

Adapun alur pelayanan yang lain di puskesmas tergantung pada kasus yang bersifat darurat, dengan kondisi seperti itu maka tidak ada kemungkinan untuk mengikuti alur pelayanan yang sudah ditetapkan di Puskesmas.

Dari pasien datang dengan kondisi darurat maka bisa langsung menuju ruang tindakan ataupun ruang bersalin sesuai dengan yang di butuhkan oleh pasien itu. Setelah itu ke kasir untuk mengurus tahap pembayaran tersebut. Jika tidak memungkinkan di tangani oleh puskesmas maka akan di rujuk ke Rumah Sakit.

Berdasarkan hasil observasi yang di lakukan oleh peneliti, dimana proses pelayanan kesehatan pada puskesmas terkait dan yang peneliti lakukan baik kepada masyarakat pengguna layanan maupun kepada pegawai Puskesmas Rawat Inap Babirik Kecamatan Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara. Peneliti menemukan beberapa masalah penting untuk mendukung penelitian ini diantaranya yaitu:

1. Minimnya informasi yang diberikan dilihat dari keterbatasan sarana informasi seperti papan informasi mengenai mekanisme, prosedur, syarat yang harus dipenuhi untuk menerima pelayanan (Sumber data : Observasi di Lapangan).
2. Serta ruangan loket yang sempit sehingga petugas saling berdempetan untuk melakukan pelayan kepada pasien yang membuat pelayanannya menjadi lama dan juga tempat untuk menyimpan rekaman mediknya terbatas dikarenakan ruangan yang sempit.(Sumber data : Observasi di Lapangan).
3. Terkadang ada pasien yang tidak mendapatkan obat diapotek dikarenakan obat tersebut tidak ada, sehingga pasien harus membeli obat diluar puskesmas.(Sumber data : Observasi di Lapangan).

Dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat yang merupakan tujuan penting bagi Puskesmas

Rawat Inap Babirik Kecamatan Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam memenuhi kebutuhan, keinginan serta kepuasan masyarakat tergantung dari pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas.

METODE

Penelitian ini membahas terkait Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Rawat Inap Babirik Kecamatan Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Penelitian ini dilaksanakan pada Jalan Basuki Rahmat, RT 003, Desa Babirik Hilir, Kecamatan Babirik, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan, Kode Pos 71454.

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif Teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik Analisis Data menggunakan teori Menurut Menurut Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara *Purposive Sampling* berjumlah 9 orang.

PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan teori menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Harbani Pasolong (2019:155) kualitas pelayanan :

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk.

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan kesehatan publik yang dapat dirincikan menurut Zeithaml, Parasurman dan Berry dalam Harbani Pasolong (2019:155), yaitu:

1. Ketampakan fisik (*Tangiblees*)

   Ketampakan fisik (tangiblees) merupakan penampilan fisik, peralatan, personal dan komonikasi. Hal ini berkaitan dengan hal-hal yang terlihat dalam pelayanan seperti penampilan fisik pegawai, penampilan fasilitas fisik sarana dan prasarana, sehingga memudahkan alur berjalannya pelayanan.

   a. Penampilan Kantor

      Penampilan kantor adalah hal yang paling pertama dinilai saat seseorang berkunjung untuk pertama kalinya. Maka dari itu menjaga penampilan kebersihan, apalagi jika anda sudah memasuki duna kerja.

      Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kantorPuskesmas Rawat Inap Babirik ini cukup baik. Hal ini dikernakan puskesmas memiliki kantor yang besar dan ruangan yang bersih. Hasil ini sesuai dengan kualitas pelayanan teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Harbani Pasolong (2019:155).

   b. Fasilitas Peralatan

      Peralatan adalah suatu alat ataupun bisa berbentuk tempat yang digunakan untuk mendukung berjalannya pekerjaan. Peralatan pada umumnya lebih tahan lama jika dibandingkan dengan perlengkapan. Seperti peralatan kantor, kendaraan komputer, perangkat elektronik dan lain sebagainya.

      Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa fasilitas peralatan Puskesmas Rawat Inap Babirik sudah cukup lengkap, karena peralatan medis sendiri

sudah sesuai dengan kebutuhan pasien. Hasil ini sesuai dengan kualitas pelayanan teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Harbani Pasolong (2019:155)

c. Penampilan Pegawai

Penampilan pegawai adalah hal yang dinilai saat seseorang bertemu dengan orang baru untuk pertamakalinya, maka dari itu menjaga penampilan sangatlah penting, apalagi jika sudah bekerja di suatu tempat, kita harus berpenampilan rapi dan sopan.

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat di simpulkan bahwa penampilan petugas Puskesmas Rawat Inap Babirik sudah baik, dapat dilihat dari seragam yang digunakan pegawai setiap harinya sudah mengikuti aturan yang ada. Hasil ini sesuai dengan kualitas pelayanan teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Harbani Pasolong (2019:155)

2. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan (reliability), yaitu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan adalah suatu harapan dan keinginan masyarakat apalagi yang berkaitan dengan puskesmas dimana itu merupakan kebutuhan yang harus terpenuhi, terutama di daerah pedesaan yang semuanya memerlukan tenaga puskesmas.

a. Standar Pelayanan

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Dari hasil wawacara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan yang ada di Puskesmas Rawat Inap Babirik sudah baik, karena memiliki Standar Oprasional Pelayanan (SOP) yang jelas, peraturan yang di tetapkan juga sudah terakreditasi oleh Dinas Kesehatan. Hasil ini sesuai dengan kualitas pelayanan teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Harbani Pasolong (2019:155)

b. Kerjasama Pegawai

Kerjasama pegawai adalah suatu kemampuan untuk bekerja bersama dalam menuju visi dan misi bersama. Dengan kata lain, kerjasama tim merupakan suatu kemampuan yang kuat dalam mengarahakan dan mendorong para indivdu dalam menuju dan meraih tujuan organisasi secara bersama-sama.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan yang ada di Puskesmas Rawat Inap Babirik ini sudah baik, karena kerjasama antar pegawai sudah terjalin dengan baik sehingga semua pegawai bekerjasama untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Hasil ini sesuai dengan kualitas pelayanan teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Harbani Pasolong (2019:155)

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (responsiveness) menjadi salah satu instrumen yang akan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan di puskesmas apakah sudah baik atau tidak. Pegawai puskesmas ditunutut untuk tanggap dalam melayani pasien yang datang berobat indikator yang terdapat dalam ketanggapan adalah cepat, tepat dan tanggap.

a. Kesigapan Petugas

Kesigapan petugas adalah keseluruhan kondisi seseorang atau individu menggapai dan memperaktekkan suatu kegiatan yang mana sikap tersebut memuat mental, keterampilan dan sikap yang dimilikai haarus dipersiapkan selama melakukan kegiatan tertentu.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kesigapan petugas Puskesmas Rawt Inap Babirik dalam menangani pasien sudah baik, karena petugas siap melayana kapanpun mereka akan dipangggil.

Hasil ini sesuai dengan kualitas pelayanan teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Harbani Pasolong (2019:155)

b. Kecermatan Petugas

Kecermatan petugas adalah ketelitian petugas dalam memeriksa dam membandingkan dokumen yang diajukan penerima pelayanan dengan peraturan yang ada.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik, kaena dari pendapat pasien yang diberikan pelayanan sudah bisa kita ketahui dengan baik. Hasil ini sesuai dengan kualitas pelayanan teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Harbani Pasolong (2019:155)

4. Jaminan (*Assuranece*)

Jaminan (Assuranece) yaitu mencakup pengetahuan kemampuan kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, beban dari bahaya reseko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat, jika resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

a. Tepat Waktu

Tepat waktu adalah penyedian inventaris atau penyediaan barang di suatu perusahaan yang terbatas pada kebutuhan penggunaannya atau disediakan tepat pada saat produksi untuk mengurangi penanaman dana yang besar atas penggunaan tersebut.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pemberian pelayanan sudah baik, karena pelayanan yang di berikan sudah cepat, tepat dan hampir tidak ada pasien yang mengalami keterlambatan dalam menerima pelayanan. Hasil ini sesuai dengan kualitas pelayanan teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Harbani Pasolong (2019:155)

b. Kepastian Biaya

Kepastian biaya adalah jaminan besarnya biaya, kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang sudah ditetapkan.

Dari hasil wawacara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Rawat Inap Babirik sudah baik, karena adanya kepastian biaya yang tertempel di dinding, sehingga mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Hasil ini sesuai Dengan kualitas pelayanan teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Harbani Pasolong (2019:155)

5. Empati (*Empaty*)

Empati (empaty) yaitu perhatian perorangan pada pelanggan. Aspek ini adalah perhatian petugas terhadap pengguna layanan secara individual yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan kesehatan.

a. Sikap dan Sopan Santun

Pentingnya sopan santun dalam kehidupan sehari-hari. Sopan santun yaitu suatu sikap atau perilaku yang ramah pada orang lain, pada apa yang ia saksikan, rasakan, serta dalam kondisi keadaan apapun. Pada intinya kita sopan santun setiap saat dalam keadaan apapun dan dimanapun.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pegawai Puskesmas Rawat Inap Babirik kurang baik, karena pegawainya kurang ramah, kurang baik, kurang

sopan dan santun. Hasil ini sesuai Dengan kualitas pelayanan teori zeithaml, parasuraman Dan berry dalam harbani pasolong (2019:155).

b. Tidak Diskriminatif

Tidak diskriminatif adalah sikap petugas yang tidak membeda-bedakan pasien yang datang. Sifat membeda-bedakan antara satu golongan dengan golongan yang lain cendrung mengistemewakan salah satu golongan daripada yang lain dan berlaku tidak adil kepada golongan yang lainnya.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang di berikan sudah baik. Karena petugas puskesmas tidak ada yang diskriminatif, karena semua pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan hasil observasi yang peneliti lakukan. Hasil ini sesuai dengan kualitas pelayanan teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Harbani Pasolong (2019:155)

6. Faktor Yang Mempengaruhi

a. Ada beberapa pegawai yang kurang ramah terhadap pasien

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa masalah petugas yang kurang ramah disebabkan tidak bisa mengontrol emosi. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pada Puskesmas Rawat Inap Babirik Kecamatan Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara.

b. Ruangan tunggu yang tidak ada

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Rawat Inap Babirik Kecamatan Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara ini kurang baik, walaupun sarana dan prasarananya masih ada yang kurang, sehingga membuat kualitas pelayanan kesehatan menjadi kurang optimal.

c. Adanya SOP yang jelas tentang pelayanan

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Rawat Inap Babirik Kecamatan Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara ini sudah baik, karena dakam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan.

d. Tidak membedakan pelayanan yang diberikan kepada pasien

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Rawat Inap Babirik Kecamatan Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari petugas yang memberikan pelayan tidak membedakan pasien.

SIMPULAN

1. Kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Rawat Inap Babirik Kecamatan Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah cukup berkualitas hal ini dapat dilihat dari: Pada Ketampakan fisik diketahui indikator penampilan kantor yang dimiliki oleh puskesmas rawat inap Babirik sudah cukup baik. pada Fasilitas peralatan yang dimiliki oleh puskesmas cukup lengkap dan sesuai. Penampilan pegawai Puskesmas Rawat Inap Babirik sudah bagus, rapi dan sopan, serta sesuai dengan aturan yang ada. Pada kehandalan, indiktor standar pelayanan Puskesmas sudah baik, jelas dan sudah terakreditasi. Kerjasama pegawai sudah baik dan juga saling toleransi antar pegawai. Pada ketanggapan, indikator kesigapan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik. Berikutnya indikator kecermatan pagawai dalam memberikan pelayanan sudah baik. Pada Jaminan, indikator ketepatan waktu bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah baik, cepat dan tepat. Pada indikator kepastian biaya yang di

berikan oleh pegawai hanya harga yang sudah baik, karena ada tertempel di dinding. Variabel Empati, indikator sikap sopan santun sudah baik, ramah selalu meminta izin saat melakukan pemeriksaan. Dan pada indikator tidak diskriminatif sudah baik, dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas tidak ada dahulukan.

2. Faktor yang mempengaruhi. Terbagi dua yaitu, *Pertama*, penghambat adalah masalah petugas yang kurang ramah dalam melayani pasien,sertasarana dan prasarana yang masih kurang sehingga kualitas pelayanan kesehatan kurang optimal. *Kedua,* pendorong adalah pelayanan sesuai dengan SOP yamg telah direrapkan, sehingga tercapai kualitas yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim, Peraturan Mentri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

Anonim, Data Dokumen Puskesmas Rawat Inap Birayang. Kecamatan Batang Alai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

Arikunto, S. 2013, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta.Rineka Cipta.

Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 1991. Pedoman Kerja Puskesmas. Jakarta: Departemen Kesehatan.

Fandy, Tiptono. 2012. Manajemen Jasa. Yokyakarta. Andi.

Kurniawan, Agung. 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta. PT. Bumi Angkasa.

Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384.

Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.

Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.

Pasolong, Harbani. 2019. Teori Administrasi Publik. Bandung. Penerbit Cv. Alfabeta.

Ratminto. 2015. Pisikologi Pelayanan dalam Industri Jasa. Jakarta. Granmedia.

Rosdiana. 2017. Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kota Serang Penelitian ini mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kota Serang. Serang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirayasa Serang. (Online 2 April 2022).

Sinambela.2013. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Surabaya. Arilangga University.

Sugiharto, Ender. 2017. Pelayanan Kesehatan. Bandung.Alfabeta.

Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kombinasi. Bandung. Alfabeta.

Sugiyono.2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Rd. Bandung. Pt Alfabet.

Tim Penyusun. 2022. Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Sarjana Strata 1 (S1). Amuntai.

STIA.

Hariadi, A. 2022. Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Rawat Inap Birayang Kecamatan Batang Alai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah.Sekolah Tinggi IImu Administrasi (STIA) Amuntai.