



KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS MUARA HARUS KECAMATAN MUARA HARUS KABUPATEN TABALONG

Siti Norhaliza¹, Siti Raudah², Djayeng Turano Gunade³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: lizaalizaa.amuntai2018@gmail.com

ABSTRAK

Fenomena masalah dari penelitian ini adalah bentuk fisik sarana prasaranannya masih kurang memadai, pelayanan yang diberikan belum tepat dikarenakan petugasnya sebagian datang terlambat dari jam yang telah ditentukan dan pelayanan yang diberikan belum cepat tanggap khususnya dibagian loket pendaftaran. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas Pelayanan Kesehatan yang sudah baik dilihat dari indikator sikap hormat petugas, sikap kesopanan atau keramahan petugas, perhatian petugas terhadap keluhan pasien, respon petugas kepada pasien, kemampuan petugas dalam melayani pasien, keterampilan pegawai, penampilan pegawai, tanggungjawab petugas kepada pasien dan pelayanan sesuai dengan wewenangnya. Adapun kualitas pelayanan kesehatan yang kurang baik dilihat pada indikator ketepatan waktu pelayanan, pelayanan belum cepat tanggap dan penyedia sarana prasarana. Kemudian faktor pendukungnya adalah jarak tempuh ke puskesmas sangat dekat dan faktor penghambatnya kurang disiplinnya petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan, kurangnya petugas dibagian loket pendaftaran dan terbatasnya anggaran untuk melengkapi fasilitas penunjang.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Kesehatan

ABSTRACT

The problem phenomenon from this research is that the physical form of the infrastructure is still inadequate, the services provided are not appropriate because some of the officers arrive later than the specified time and the services provided are not responsive, especially at the registration counter. This research uses a qualitative approach with a descriptive-qualitative type. Data collection techniques are interviews, observation and documentation. The results of this research show that the quality of health services is good as seen from the indicators of officers' respectful attitude, politeness or friendliness of officers, officers' attention to patient complaints, officers' response to patients, officers' ability to serve patients, employees' skills, employees' appearance, officers' responsibility to patients. and services in accordance with their authority. The poor quality of health services can be seen from indicators of timeliness of service, services that are not responsive enough and infrastructure providers. Then the supporting factors are the distance to the health center which is very close and the inhibiting factors are the lack of discipline of health workers in providing services, the lack of officers at the registration counter and the limited budget to equip supporting facilities.

Keywords: Quality, Health Service

PENDAHULUAN

Pada umumnya setiap orang pasti membutuhkan sebuah pelayanan dan dapat dikatakan juga pelayanan tidak bisa dipisahkan dengan kehidupan manusia. Salah satu sarana pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit atau puskesmas yang merupakan sebuah lembaga dalam rantai sistem kesehatan di mana mengemban tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif

yang diselenggarakan oleh pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang diatas, maka tugas dari seorang pegawai aparatur negara, yang melindungi dan melayani dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat yang diukur berdasarkan dengan kepuasan. Tanpa kerja yang baik dari setiap pegawai maka pelayanan yang diberikan juga berdampak sangat buruk bagi masyarakat yang mendapat pelayanan.

Puskesmas merupakan sebuah organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan secara menyeluruh, merata, terpadu serta dapat diterima dan dijangkau oleh masyarakat. Upaya kesehatan yang diselenggarakan dengan adanya menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Keberadaan puskesmas sangat membantu bagi keluarga yang tidak mampu dengan itu juga setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah di jangkau.

Berdasarkan pada pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Muara Harus masih ada beberapa hal yang menjadi perhatian dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan. Beberapa hal yang dirasa kurang memenuhi standar kualitas pelayanan kesehatan meliputi:

1. Terkait dengan aspek sarana dan prasarana yang disediakan belum memadai dan belum memberikan kenyamanan kepada pasien kesehatan di Puskesmas Muara Harus, hal tersebut ditunjukkan oleh ketersediaan kursi pada ruang tunggu yang masih kurang, sehingga menyebabkan masyarakat berdiri apabila mengantri karena tidak mendapatkan tempat duduk. Terkait dengan prasarananya dalam setiap ruangan pemeriksaan dan tindakan terlihat sangat sempit, tempat parkir yang disediakan juga masih terbatas dan untuk toilet dan lantai pada Puskesmasnya masih kurang terjaga kebersihannya.
2. Terkait dalam memberikan pelayanan, petugas kesehatan di Puskesmas Muara Harus kurang disiplin dalam waktu pelayanan. Di papan informasi jadwal buka pelayanan dari hari senin sampai hari kamis mulai jam 08.00-12.00 Wita untuk hari jum'at pelayanan mulai jam 08.00-11.00 Wita, dan untuk hari sabtu pelayanan mulai jam 08.00-11.30 Wita sedangkan untuk hari minggu dan hari besar pelayanan tutup. Namun pelayanan di beberapa poli buka pada pukul 08:30 kadang diatas dari jam tersebut, hal ini membuat pelayanan untuk masyarakat atau pasien menjadi tertunda.
3. Terkait dengan pelayanannya yang masih belum cepat tanggap dikarenakan kekurangan petugas loket pendaftaran. Dimana petugas loket pada Puskesmas Muara Harus ini hanya terdapat satu orang saja. Hal ini yang membuat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pasien belum maksimal apalagi ketika pasien banyak berdatangan harus menunggu giliran untuk mendaftar dibagian loket pendaftaran.

METODE

Penelitian ini membahas terkait Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Muara Harus Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong. Penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif kualitatif, yang mana penelitian menggali sebuah informasi melalui observasi, wawancara, maupun dokumentasi.

Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Muara Harus di Jl. Pembangunan RT.003 Desa Tantarigin, Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong Provinsi Kalimantan Selatan Kode Pos 71555, dengan objek yang dijadikan sumber dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Muara Harus Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong dan untuk mengetahui faktor faktor yang mempengaruhinya.

Teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teori menurut Sugiyono (2014:246), terdapat tiga teknik analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan enam dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Ady Barata (2014 : 288) yaitu *Attitude* (Sikap), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), *Ability* (Kemampuan), *Apperance* (Penampilan), *Accountability* (Tanggungjawab). Selain itu peneliti juga meneliti faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Muara Harus Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong baik faktor penghambatnya maupun faktor pendukungnya.

a. *Attitude* (Sikap)

Attitude (Sikap) merupakan sebuah perilaku yang mana ditunjukkan atau diberikan oleh para petugas kesehatan kepada pasien pengguna layanan kesehatan.

1. Sikap hormat petugas

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa sikap hormat yang diberikan oleh petugas Puskesmas sudah baik dalam memberikan pelayanannya kepada pasien dengan keramahan petugas dan petugas tidak membedakan pasien yang datang untuk melakukan pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Ady Barata (2014 : 288) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Attitude* (Sikap), yaitu dapat dilihat dari sikap hormat petugas.

2. Sikap kesopanan atau keramahan petugas

Berdasarkan hasil dari wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa sikap kesopanan atau keramahan petugas sudah baik karena telah sesuai dengan tata nilai yang ada pada di Puskesmas Muara Harus. Hal ini sesuai dengan pendapat Ady Barata (2014 : 288) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Attitude* (Sikap), yaitu dapat dilihat dari sikap kesopanan atau keramahan petugas.

b. *Attention* (Perhatian)

Attention (Perhatian) merupakan bentuk kepedulian penuh kepada pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

1. Perhatian petugas terhadap keluhan pasien

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa perhatian petugas terhadap keluhan pasien sudah baik karena tidak ada terdapat perhatian yang khusus dari petugas. Hal ini sesuai dengan pendapat Ady Barata (2014 : 288) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Attention* (Perhatian) yaitu dapat dilihat dari Perhatian petugas terhadap keluhan pasien.

2. Ketepatan waktu dalam menerima layanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu dalam menerima layanan pada Puskesmas Muara Harus kurang baik karena pegawainya datang terlambat dari jam yang telah ditentukan. Hal ini tidak sesuai dengan pendapat Ady Barata (2014 : 288) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Attention* (Perhatian) yaitu dapat dilihat dari ketepatan dalam menerima layanan.

c. *Action* (Tindakan)

Action atau tindakan merupakan berbagai kegiatan nyata yang harus dilaksanakan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

1. Pelayanan cepat tanggap

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan cepat tanggap pada Puskesmas Muara Harus kurang baik karena masih kekurangan petugas khususnya dibagian loket pendaftaran. Hal ini tidak sesuai dengan pendapat Ady Barata (2014 : 288) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Action* (Tindakan) yaitu dapat dilihat dari Pelayanan cepat tanggap.

2. Respon petugas kepada pasien

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa respon petugas kepada pasien sudah baik terhadap pasien yang mengeluh atau komplain dengan pelayanannya yang tidak sesuai. Hal ini sesuai dengan pendapat Ady Barata (2014 : 288) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Action* (Tindakan) yaitu dapat dilihat dari respon petugas terhadap pasien.

d. *Ability* (Kemampuan)

Ability (Kemampuan) merupakan pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima.

1. Kemampuan petugas dalam menangani pasien

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas dalam menangani pasien sudah baik dalam hal penyampaian informasi oleh dokter sudah jelas dan mudah dipahami oleh pasien. Hal ini sesuai dengan pendapat Ady Barata (2014 : 288) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Ability* (Kemampuan) yaitu dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam menangani pasien.

2. Keterampilan pegawai

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa pada keterampilan pegawai sudah baik, pegawainya menampilkan keterampilannya tersebut melalui berkomunikasi dengan baik kepada pasien yang melakukan pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Ady Barata (2014 : 288) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Ability* (Kemampuan) yaitu dapat dilihat dari keterampilan pegawai.

e. *Apperance* (Penampilan)

Apperance (Penampilan) merupakan kualitas pelayanan berupa ruang/fasilitas kenyamanan tempat melakukan pelayanan seperti penampilan petugas disaat bertugas dan sarana prasarana penunjang pelayanan.

1. Penampilan pegawai

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, maka dapat disimpulkan bahwa penampilan pegawainya sudah baik, semua petugas atau pegawainya berpenampilan rapi, bersih, memakai tanda pengenal atau id card dan sudah sesuai aturan yang berlaku di Puskesmas. Hal ini sesuai dengan pendapat Ady Barata (2014 : 288) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Apperance* (Penampilan) yaitu dapat dilihat dari penampilan pegawai.

2. Penyedia sarana dan prasarana

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa penyedia sarana dan prasarana nya belum memadai masih ada yang kurang perlu ditambah lagi seperti tempat parkir yang kurang luas, kursi tunggu yang sedikit, dan memperluas dibagian loket pendaftaran. Hal ini tidak sesuai dengan pendapat Ady Barata (2014 : 288)

yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Apperance* (Penampilan) yaitu dapat dilihat dari penyediaan sarana dan prasarana.

f. *Accountability* (Tanggungjawab)

Accountability atau tanggungjawa merupakan suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau menimbulkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

1. Tanggungjawab petugas kepada pasien

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa tanggungjawab petugas kepada pasien sudah baik, semua petugas dan pegawainya sudah bertanggungjawab dalam melayani semua pasien yang melakukan pelayanan disana dan sudah seharusnya petugas bertanggungjawab terhadap apa yang dikerjakan demi kepuasan pasien yang melakukan pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Ady Barata (2014 : 288) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Accountability* (Tanggungjawab) yaitu dapat dilihat dari tanggungjawab petugas kepada pasien.

2. Pelayanan sesuai dengan wewenangnya

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa pada Puskesmas Muara Harus semua petugas dan pegawainya sudah memberikan pelayanannya dengan baik dan sesuai dengan wewenangnya serta topuksinya atau juga sudah sesuai dengan profesi yang dijabatnya misalnya dokter gigi akan menangani pasien yang melakukan pelayanan di poli gigi. Hal ini sesuai dengan pendapat Ady Barata (2014 : 288) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Accountability* (Tanggungjawab) yaitu dapat dilihat dari pelayanan sesuai dengan wewenangnya.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Muara Harus Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong yaitu sebagai berikut :

a. Faktor Penghambat

1. Petugas kesehatan kurang disiplin waktu dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa faktor penghambat kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Muara Harus Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong yaitu petugas kesehatan kurang disiplin waktu dalam memberikan pelayanan kepada pasien dikarenakan sebagian petugas ada yang datang terlambat dari jam yang telah ditentukan pihak Puskesmas padahal pasien sudah lama menunggu untuk dilayani.

2. Kurangnya petugas dibagian loket pendaftaran

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat kualitas pelayanan pada Puskesmas Muara Harus Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong yaitu kurangnya petugas dibagian loket pendaftaran jadi pelayanan yang diberikan belum cepat tanggap atau maksimal apalagi pasien yang banyak melakukan pelayanan bisa menunggu terlalu lama.

3. Terbatasnya anggaran untuk melengkapi fasilitas penunjang

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diatas dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor penghambat kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Muara Harus Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong adalah kurang memadainya keadaan dan fasilitas penunjang untuk pengobatan karena disebabkan oleh anggaran yang minim serta permohonan yang dilakukan untuk pemenuhan kelengkapan belum ada tanggapan serta belum memenuhi syarat langsung dari Dinas Kesehatan.

b. Faktor Pendukung**1. Jarak tempuh ke Puskesmas dekat**

Berdasarkan hasil wawancara, observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung daripada pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Harus ini adalah jarak puskesmas yang tidak jauh dari penduduk setempat, ada lintas sektor yang terkait dalam mendukung pelayanan kesehatan di Puskesmas dan kerjasama antar petugas kesehatan dan pasien tidak saling menyudutkan. Hal itu menjadi faktor pendukung dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Harus.

SIMPULAN

1. Kualitas Pelayanan Kesehatan yang sudah baik dilihat dari indikator sikap hormat petugas, sikap kesopanan atau keramahan petugas, perhatian petugas terhadap keluhan pasien, respon petugas kepada pasien, kemampuan petugas dalam melayani pasien, keterampilan pegawai, penampilan pegawai, tanggungjawab petugas kepada pasien dan pelayanan sesuai dengan wewenangnya. Adapun kualitas pelayanan kesehatan yang kurang baik dilihat pada indikator ketepatan waktu pelayanan, pelayanan belum cepat tanggap dan penyedia sarana prasarana.
2. Faktor pendukungnya adalah jarak tempuh ke puskesmas sangat dekat dan faktor penghambatnya kurang disiplinnya petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan, kurangnya petugas dibagian loket pendaftaran dan terbatasnya anggaran untuk melengkapi fasilitas penunjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2003). *KEMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Anonim. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Anonim. (2014). *PERMENKES Nomor 25 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Anonim. (2019). *PERMENKES RI Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*.
- Anggara, S. (2015). *Metode Penelitian Administrasi*. CV Pustaka Setia.
- Karno. (2020). *Service Excellence Pelayanan Puskesmas*. Alqaprint.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2021). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press. <https://doi.org/https://doi.org/10.21070/2020/978-623-6833-97-1>
- Sellang, K. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik : Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Qiara Medika.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*. CV. Indra Prahasta.
- Moloeng, L. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Mubarok, & Suparman, N. (2019). *Pelayanan Publik Kontemporer*. Administrasi Publik FISIP UIN Bandung.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Bandung: UnpadPres.
- Nashar. (2020). *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat* (M. Afandi (ed.)). Duta Media Publishing.
- Pasolong, H. (2019). *TEORI ADMINISTRASI PUBLIK*. ALFABETA, cv.

- Rangki, L., Setyowati, E., Handayani, L., Sauria, N., Harmanto, Daud, A. C., Handriani, I., Pritami, R. F., Dewi, S. T., Lestyoningrum, S. D., Azlimin, Kesuma, A. P., Felina, M., & Darsono, K. (2023). *KEBIJAKAN DAN MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN* (A. Kusnan, K. Darsono, & M. I. Yusuf (eds.)). EUREKA MEDIA AKSARA, FEBRUARI 2023 ANGGOTA IKAPI JAWA TENGAH NO. 225/JTE/2021.
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN RND*. Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian pendidikan : Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, 2014.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian pendidikan : Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Arisanti, Y. M. (2018). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Nalumsari Kabupaten Jepara*.
- Liviah. (2019). *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Ulaweng Kabupaten Bone*.
- Rosdiana. (2017). *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan masyarakat (Puskesmas) Kota Serang*.
- Putri, C. A. I. (2018). *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Medaeng Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo*.
- Penyusun, T. (2023). *Pedoman Penyusunan dan Penelitian Skripsi Sarjana Strata 1 (S1)*. STIA AMUNTAL.
- Utami, S. N., & Lubis, S. (2021). *EFEKTIVITAS AKREDITASI PUSKESMAS TERHADAP KUALITAS PUSKESMAS MEDAN HELVETIA*. 14.
- Sani, A. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah*. 1.