

KUALITAS PELAYANAN PADA KLINIK PRATAMA POLRES HULU SUNGAI UTARA

Budi Rosadi¹, Arif Budiman², Ni Made Musiyani Anjasmari³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail : rusadibudi44@gmail.com

ABSTRAK

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan proses yang berkelanjutan dan memiliki komitmen organisasi dalam memastikan pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan. Adapun permasalahan dalam penelitian di Klinik Pratama Polres Hulu Sungai Utara dilihat dari kenyataan yang ada, ruangan yang sempit, kurangnya petugas, tidak adanya promosi keseluruhan. Berdasarkan hal di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Klinik Pratama Polres Hulu Sungai Utara. Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pada Klinik Pratama Polres Hulu Sungai Utara sudah tergolong cukup baik. Namun, ada beberapa indikator yang harus diperbaiki seperti keadaan fasilitas fisik, jumlah SDM/petugas, dan pelayanan dengan cepat. Faktor Pendukung seperti kemampuan petugas dalam melayani pasien, motto dan motivasi sebagai penyemangat kerja. Faktor Penghambat seperti ketersediaan jumlah petugas tidak cukup melayani pasien, kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai proses pendaftaran, dan luas ruangan yang terbatas sehingga pelayanan perlu ditingkatkan kembali. Kemudian, disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan pengawasan terhadap kinerja dan masyarakat harus memahami arahan pelayanan yang sesuai prosedur di Klinik Polres tersebut.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Klinik, Polres Hulu Sungai Utara

ABSTRACT

Improving service quality is a continuous process and has an organizational commitment to ensuring patients are satisfied with the services provided. The problems in research at the Hulu Sungai Utara Police Pratama Clinic are seen from the existing reality, narrow space, lack of staff, lack of overall promotion. Based on the above, this research aims to determine the quality of service and factors that influence the quality of service at the North Hulu Sungai Police Pratama Clinic. This research uses qualitative descriptive. The results of the research show that the quality of service at the North Hulu Sungai Police Primary Clinic is quite good. However, there are several indicators that must be improved, such as the condition of physical facilities, number of human resources/staff, and fast service. Supporting factors such as the staff's ability to serve patients, motto and motivation to encourage work. Inhibiting factors include the availability of insufficient staff to serve patients, lack of public knowledge regarding the registration process, and limited space so that services need to be improved. Then, it is recommended to improve the quality of service by monitoring performance and the public must understand the service directions according to procedures at the Police Clinic.

Keywords: Service Quality, Clinic, Hulu Sungai Utara Police

PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik. Penyelenggaraan Klinik berada di bawah naungan Menteri Kesehatan. Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik. Setiap tenaga kesehatan yang bekerja di Klinik harus bekerja sesuai dengan standar profesi, standar prosedur operasional, standar pelayanan, etika profesi, menghormati hak pasien, serta mengutamakan kepentingan dan keselamatan pasien.

Untuk menciptakan pelayanan kesehatan agar dapat memenuhi standar akreditasi suatu klinik, staf klinik harus mengetahui apa yang diinginkan pasien melalui upaya mengelola fasilitas yang kompeten dan menjaga hubungan baik dengan pasiennya. Pada hakikatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang memungkinkan proses pelayanan berlangsung secara teratur dan berkesinambungan, mencakup seluruh siklus hidup suatu organisasi dalam masyarakat. Maka dari itu, tata kelola kepemimpinan yang berkomitmen mampu meningkatkan kualitas pelayanan menjadi aman dan nyaman. Penyelenggaraan jenis-jenis pelayanan di Klinik Polres Hulu Sungai Utara yaitu: 1) Pelayanan Kesehatan Umum yang berfungsi membantu dokter umum dalam melaksanakan pelayanan di poli umum. 2) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut berfungsi melaksanakan kegiatan pelayanan di poli gigi. 3) Pelayanan Kesehatan Farmasi berfungsi melaksanakan kegiatan pelayanan di poli farmasi.

Kualitas pelayanan medis harus selaras dengan kepuasan pasien, karena kepuasan pasien sangat penting dalam penilaian kualitas pelayanan. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan medis adalah pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Jika melebihi harapan, maka pelayanan dianggap mempunyai kualitas pelayanan yang ideal dan sangat memuaskan. Jika harapan sesuai dengan pelayanan yang diterima, maka kualitas pelayanan dianggap memuaskan, dan jika harapan tidak terpenuhi pada pelayanan yang diterima, maka kualitas pelayanan dianggap kurang memuaskan. Adapun hasil observasi dilapangan, penulis menemukan masalah sebagai berikut:

- 1) Ruangan yang sempit dalam melaksanakan kegiatan pelayanan itu sangat mengganggu kenyamanan pasien, apalagi menyimpan banyak peralatan kantor sehingga menyebabkan penumpukan berkas dan terlihat kurang rapi. (*Observasi awal peneliti*)
- 2) Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM)/petugas dalam melakukan tindakan pelayanan terhadap pasien dapat menyebabkan pekerjaan terganggu menjadi tidak efektif dan efisien. (*Observasi awal peneliti*)
- 3) Tidak adanya promosi layanan secara keseluruhan yang dilakukan oleh pihak yang menangani ketersediaan layanan kesehatan sehingga banyak masyarakat belum mengetahui bahwa di sana juga bisa melakukan pelayanan untuk publik. (*Observasi awal peneliti*)

Menurut Ibrahim, kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi maju yang berkaitan dengan manusia, barang, jasa, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditujukan saat terjadinya pelayanan publik (Hardiyansyah, 2018). Kualitas menjadi barometer yang memungkinkan bagi penyedia jasa untuk terus berinovasi, agar konsumen puas terhadap pelayanan yang akan diberikannya.

Menurut Hayat, dalam mempertegas makna pelayanan publik. Menurutnya, pelayanan publik adalah pemberian hak-hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Tidak hanya melayani dalam arti harfiah namun juga memberikan pelayanan penuh dalam segala aspek yang dilayani. Hal ini tidak hanya menjawab persoalan apa yang dilayani, melainkan seluruh komponen dan aspek pelayanan yang mempunyai arti penting

terhadap pelayanan yang diberikan, khususnya sikap, pola pikir, hati, perilaku, perkataan dan jiwa yang dilayani. disajikan kepada masyarakat (Hayat, 2018).

Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi menurut Zeithaml et al (dalam Hardiyansyah, 2018:63), memiliki dimensi beberapa indikator yaitu:

- 1) *Tangibles* (Bukti Fisik) adalah pelaksanaan petugas dalam melayani dengan penampilan pegawai, fasilitas fisik, kenyamanan tempat dan peralatan yang memadai.
- 2) *Reliability* (Kehandalan) adalah kemampuan petugas memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, disiplin dan memiliki standar pelayanan yang jelas.
- 3) *Responsiveness* (Ketanggapan) adalah respon petugas dalam membantu semua pasien serta dapat melaksanakan pemberian pelayanan dengan cepat tanggap dan tepat.
- 4) *Assurance* (Jaminan) adalah petugas harus memiliki kemampuan dalam memberi jaminan keahlian pada bidangnya dan juga memberikan jaminan kepastian biaya.
- 5) *Empathy* (Empati) adalah petugas mempunyai hubungan yang ramah dan saling menghargai serta menghormati antara pemberi pelayanan dengan publik yang dilayani.

Polres Hulu Sungai Utara adalah salah satu Kepolisian Resort (Polres) di Provinsi Kalimantan Selatan tepatnya berada di daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia yang dimaksud kepolisian adalah segala hal ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) adalah fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan jaminan pelayanan kesehatan non spesialis/tingkat pertama. Bentuk FKTP antara lain adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), Klinik Pratama, Praktek Dokter/Dokter Gigi Mandiri dan Rumah Sakit Pratama Kelas D. Pelayanan yang diberikan FKTP sebagai pelayanan medis perorangan tenaga non spesialis dengan tujuan pemantauan, promosi, pencegahan, diagnosa, perawatan, pengobatan dan/atau pelayanan kesehatan lainnya. Klinik Pratama Polres merupakan FKTP milik pemerintah yang berfungsi menyelenggarakan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) dan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dalam wilayah kerja yang setara dengan 1 kabupaten. Posisi Klinik Pratama berada di bawah Urusan Kesehatan (URKES) Polres. Layanan di Polres Hulu Sungai Utara dan berstatus pemberi pelayanan kesehatan dasar. Pendanaan klinik didukung oleh dana APBN/APBD untuk gaji pegawai negeri sipil dan kegiatan UKM, dana kapitasi dan non-kapitasi program JKN, serta sumber tidak terikat lainnya. Sedangkan pembayaran masyarakat yang memperoleh manfaat pelayanan kesehatan akan dikembalikan kepada pemerintah sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak. Kegiatan inti UKM yang dilakukan klinik meliputi program promosi kesehatan, poliklinik, klinik gigi, pencegahan penyakit dan sertifikasi kesehatan.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan pada Polres Hulu Sungai Utara yang merupakan Kepolisian Resort (Polres) yang ada di daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara yang berada pada bagian utara Provinsi Kalimantan Selatan dengan alamat Jalan Muhajirin No. 02 Amuntai yang bertempat di belakang Rumah Sakit Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti di Klinik Pratama Polres Hulu Sungai Utara adalah dengan pendekatan *metode penelitian kualitatif* dimana peneliti berupaya mengamati, mengumpulkan dan menganalisa data serta mengungkapkan secara jelas. Tipe penelitian yang digunakan yaitu menggunakan tipe *penelitian deskriptif* dengan memberikan gambaran secara

menyeluruh, sistematis dan faktual tanpa adanya manipulasi. Oleh karena itu, penelitian ini tidak menggunakan suatu hipotesis akan tetapi adalah pertanyaan penelitian.

Sumber data penelitian ini meliputi informasi dan keterangan tentang Kualitas Pelayanan Pada Klinik Pratama Polres Hulu Sungai Utara. Pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu atau paham tentang apa yang kita harapkan. Informan sebagai sumber data utama menggunakan teknik penarikan metode *purposive Sampling* yaitu pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang akan diteliti nantinya. yang berjumlah 12 orang. Teknik Pengumpulan Data dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2023:132) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data yaitu : *Data Collection* (Pengumpulan Data), *Data Condensation* (Kondensasi Data), *Data Display* (Penyajian Data), *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi).

PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan teori Zeithaml et al (dalam Hardiyansyah, 2018:63) mengemukakan pernyataan secara umum tentang lima dimensi dari kualitas pelayanan yaitu : Bukti fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati.

1. Bukti Fisik

Bukti fisik merupakan suatu bukti termasuk benda atau barang yang dapat dilihat, diraba dan diukur secara langsung. Bukti fisik dalam kualitas pelayanan yang berupa fasilitas fisik, ruangan administrasi, *banner*/tempat informasi, penampilan, peralatan dan lain sebagainya. Ruang pelayanan yang tidak membosankan dalam menunggu antrian karena ada poster dinding yang bermanfaat sehingga masyarakat mengetahui tata cara mendapatkan pelayanan di Klinik Pratama Polres Hulu Sungai Utara. Indikator bukti fisik meliputi: a) Penampilan Pegawai yaitu berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka bisa disimpulkan bahwa penampilan pegawai dinilai sudah baik, karena setiap pegawai dalam hal memberikan sebuah pelayanan kepada pasien itu selalu berpenampilan bersih, rapi, ramah, percaya diri, dan selalu memberikan kesan positif kepada rekan kerja maupun kepada pasien. b) Kenyamanan Ruangan yaitu berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka dapat disimpulkan bahwa kenyamanan ruangnya dinilai sudah cukup baik, karena keadaan ruangnya sudah nyaman terlihat sudah dilengkapi dengan pendingin ruangan, pewangi, dan ruangnya bersih. Serta walaupun ruangnya masih sempit, akan tetapi bisa diatasinya dengan menata berkas yang berserakan dan perlu memperbesar ruangan. c) Keadaan Fasilitas Fisik yaitu Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka dapat disimpulkan bahwa keadaan fasilitas fisik dinilai cukup baik, karena fasilitas adanya poli umum, poli gigi dan poli farmasi, serta adanya poster di sekitar ruangan tersebut. Kemudian desain bangunannya kurang luas dan tempat parkir masih sempit sehingga dapat mempengaruhi kondisi pasien. Hal ini cukup sesuai dengan pendapat Zeithaml et al (dalam Hardiyansyah, 2018:63) mengemukakan pernyataan secara umum tentang lima dimensi dari kualitas pelayanan.

2. Kehandalan

Kehandalan menyediakan kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kehandalan tercermin dengan kedisiplinan, ketepatan waktu, personil, pelayanan yang diberikan sudah sesuai SOP sehingga dapat sesuai harapan publik di Klinik Pratama Polres Hulu Sungai Utara dalam melaksanakan tugasnya. Indikator kehandalan meliputi : a) Kedisiplinan Pegawai yaitu berdasarkan hasil observasi dan wawancara, maka dapat disimpulkan bahwa mengenai kedisiplinan pegawai dinilai sudah cukup baik, karena pegawainya dalam melakukan pelayanan terhadap pasien itu disiplin dan mematuhi aturan-aturan yang berlaku. Maka dari itu, untuk pegawainya masuk kerja dan juga pulang tepat waktu tetapi bisa lembur jika banyak tugas yang dikerjakan. b) Pelayanan yang diberikan sesuai SOP yaitu berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai SOP itu dinilai cukup baik, karena petugasnya dalam melayani sudah jelas memiliki izin dari instansi terkait sehingga untuk melaksanakan tugas terhindar dari kesalahan dan harus menaati peraturan yang ada di klinik. c) Jumlah SDM atau petugas yaitu Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka dapat disimpulkan bahwa jumlah SDM atau petugas dinilai masih kurang baik. karena jumlah petugas itu masih terbatas sehingga dapat mempengaruhi kinerja dalam melayani pasien. Namun, nyatanya petugas harus bisa merangkap jabatan dan melayani semua kebutuhan pasien dengan baik. Hal ini cukup sesuai dengan pendapat Zeithaml et al (dalam Hardiyansyah, 2018:63) mengemukakan pernyataan secara umum tentang lima dimensi dari kualitas pelayanan.

3. Ketanggapan

Ketanggapan adalah kemampuan suatu sistem layanan untuk merespons permintaan atau perubahan kondisi berupa memberikan pelayanan dengan cepat tanggap, cermat dan tepat kepada pelanggan. Ketanggapan dapat diukur dengan berbagai cara, termasuk waktu respons, kecepatan pengiriman, dan fleksibilitas. Dalam pelayanan daya tanggap itu seperti ide pemikiran pegawai mengenai suatu hal atau tugas yang bisa menjadi positif maupun negatif sehingga dapat berfungsi untuk menambah dan mengurangi bagian suatu hal atau tugas agar lebih baik kedepannya di Klinik Pratama Polres Hulu Sungai Utara. Indikator ketanggapan meliputi : a) Pelayanan dengan cepat yaitu berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan dengan cepat sudah cukup baik, karena petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pasien dengan cepat yaitu menggunakan aplikasi mobile JKN akan tetapi saat pendaftaran masih ada pasien yang kurang bisa menggunakan HP dan ada juga pasien yang kehilangan sinyal jaringannya dalam pendaftaran sehingga pasien bisa untuk menunggu agar bisa selesai di ruangan atau bisa saja melanjutkan pendaftaran kembali di rumah. b) Pelayanan dengan tepat yaitu berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka dapat disimpulkan bahwa mengenai pelayanan dengan tepat dinilai sudah cukup baik, karena setiap petugas harus melakukan suatu pelayanan terhadap pasien dengan tepat sasaran dan juga tindakan yang benar-benar tanggap dalam melayani pasien tersebut. Serta pelayanan pada ketepatan dan keakuratan dalam menyediakan layanan yang diminta oleh pasien. Hal ini sudah

cukup sesuai dengan pendapat Zeithaml et al (dalam Hardiyansyah, 2018:63) mengemukakan pernyataan secara umum tentang lima dimensi dari kualitas pelayanan.

4. Jaminan

Jaminan adalah suatu tingkat perlindungan atau keamanan yang diberikan melalui tindakan penjaminan untuk melindungi hak kepentingan pelanggan. Selain jaminan dalam hal keuangan, jaminan dapat dilihat berupa keahlian pegawai yang mumpuni dalam memberikan pelayanan dan jaminan juga sebagai penentu kepuasan pelanggan sehingga dapat membuat instansi terpercaya di Klinik Pratama Polres Hulu Sungai Utara. Indikator jaminan meliputi :

a) Kompetensi/keahlian yaitu berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka dapat disimpulkan bahwa mengenai kompetensi/keahlian sudah baik, karena petugas harus memiliki keahlian dengan pelatihan yang diikuti dan mendapatkan sertifikat dari pelatihan sehingga sudah dianggap mampu menguasai bidang pekerjaannya dalam melakukan pelayanan terhadap pasien. Kemudian para pasien aman dan terjaga oleh petugas yang melayani. b) Kepuasan Pasien yaitu Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien dinilai sudah cukup baik, karena petugas akan selalu membuat pasien merasa senang dilayani agar bisa terpenuhinya keperluan berobat dan petugas melakukan tolok ukurnya dengan dievaluasi sebulan sekali dalam melayani pasien. c) Anggaran Operasional yaitu Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa anggaran operasional sudah cukup baik, karena petugas mengenai hal pengelolaan anggaran yang diberikan langsung dari Biddokkes Polda Kalsel sudah dilakukan dengan baik seperti menjaga alat-alat kesehatan dan fasilitas lainnya. Namun terkait dengan perluasan ruangan dan juga bagian promosi itu anggarannya sudah ada dengan syarat mengajukannya kembali ke Biddokkes Polda Kalsel tersebut. Hal ini cukup sesuai dengan pendapat Zeithaml et al (dalam Hardiyansyah, 2018:63) mengemukakan pernyataan secara umum tentang lima dimensi dari kualitas pelayanan.

5. Empati

Empati merupakan kemampuan untuk memasuki dunia orang lain dan merasakan apa yang mereka rasakan, sehingga kita dapat memahami perasaan mereka secara lebih baik dan memberikan dukungan yang sesuai dengan keadaan tertentu. Dalam lingkungan kerja empati sangat penting untuk menjaga hubungan sosial manusia karena bisa mendorong kepekaan, kesadaran dan juga toleransi, serta meningkatkan komunikasi dalam melayani pelanggan dan kerja sama yang baik antar pegawai dalam melaksanakan tugas beserta tanggung jawabnya di Klinik Pratama Polres Hulu Sungai Utara. Indikator empati meliputi :

a) Kepekaan Petugas yaitu berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka dapat disimpulkan bahwa kepekaan petugas sudah cukup baik, karena petugas akan selalu memprioritaskan pasien walaupun sudah banyak tugas dan kegiatan tetap saling membantu rekan kerja atau kerja sama dalam memberikan pelayanan kepada pasien. b) Kesadaran Petugas yaitu berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa mengenai kesadaran petugas dinilai sudah baik, karena petugas memiliki kewaspadaan yang tinggi dalam melakukan pelayanan

terhadap pasien dan bertanggung jawab dengan tugasnya masing-masing. Hal ini cukup sesuai dengan pendapat Zeithaml et al (dalam Hardiyansyah, 2018:63) mengemukakan pernyataan secara umum tentang lima dimensi dari kualitas pelayanan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Klinik Polres Hulu Sungai Utara yaitu :

1. Faktor Pendukung

a) Kemampuan Petugas Dalam Melayani Pasien

Kemampuan petugas mencakup, pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan oleh petugas kesehatan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif kepada pasien dalam melakukan tindakan dengan tepat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa terkait faktor pendukung dari kemampuan petugas dalam melayani pasien dinilai sudah efektif dan efisien. Karena petugas yang sanggup dan cekatan dalam melayani sehingga kebutuhan pasien akan terpenuhinya kebutuhan pasien.

b) Motto dan Motivasi Sebagai Penyemangat Kerja

Dalam lingkungan kerja, telah ada dilakukan penerapan jargon sebagai penyemangat kerja di Klinik Pratama Polres Hulu Sungai Utara yang menjadi motto untuk memotivasi para pegawai dalam menerapkan nilai-nilai dalam kinerja sehari-hari, contohnya seperti adaptif, integritas, terdepan dan lainnya. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa terkait faktor pendukung dari motto dan motivasi sebagai penyemangat kerja dinilai sudah efektif dan efisien. Karena petugas yang selalu percaya diri, juga memiliki motivasi semangat kerja dan menjamin pelayanan sesuai dengan mottonya adalah memberi solusi dengan hati.

2. Faktor Penghambat

a) Ketersediaan Jumlah Petugas Medis Tidak Mencukupi Melayani Pasien

Jika jumlah petugas medis terbatas atau tidak mencukupi, maka menyebabkan terjadinya antrian panjang dan peningkatan waktu tunggu untuk melayani dan akan dapat meningkatkan pasien tidak mendapatkan akses ke layanan medis yang dibutuhkan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa terkait faktor penghambat ketersediaan jumlah petugas medis tidak mencukupi melayani pasien, maka konsistensi petugas masih belum optimal. Karena petugas dalam melakukan pelayanan itu kurangnya SDM sehingga sering tertunda dan tugas yang menumpuk untuk melayani pasien.

b) Kurangnya Pengetahuan Masyarakat Mengenai Proses Pendaftaran

Dampak dari hal itu, kurangnya pengetahuan mengenai prosedur pendaftaran ini dapat menghambat akses layanan dan program yang diinginkan, membuang-buang waktu dan sumber daya. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa terkait faktor penghambat kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai proses pendaftaran, maka sistem online masih belum optimal. Oleh karena itu, pasien pada saat melakukan pendaftaran lewat aplikasi online tersebut itu diminta memverifikasinya pakai pulsa maka diantaranya pasien ada yang pulsanya tidak berisi dan ada juga yang lupa bawa KTP sehingga dapat menghambat kerja petugas dalam melayani pasien.

c) Luas Ruang yang Terbatas

Luas ruangan yang terbatas dapat didefinisikan sebagai ruangan dalam bangunan yang memiliki ukuran atau dimensi yang kecil atau sempit. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti desain bangunan atau gedung, keterbatasan lahan dan ruang kosong yang tersedia, serta kebutuhan untuk memaksimalkan fungsi bangunan dengan membatasi luas

ruangan saat aktivitas berlangsung. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat terkait Luas Ruangan yang Terbatas, maka ruangan tersebut masih belum optimal. Oleh karena itu, ruangan yang kurang luas atau dianggap sempit sehingga pasien tidak ingin terlalu lama berdiam diri di dalam ruangan dan memperbesar ruangnya agar mudah beraktivitas dalam melayani.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Pada Klinik Pratama Polres Hulu Sungai Utara sudah tergolong cukup baik disebabkan oleh petugas yang melayani pasien masih ada kekurangan sehingga perlu ditingkatkan kembali. Maka dari itu, dapat dilihat dari berbagai aspek yakni :
 - a) *Pertama*, Bukti fisik dengan indikatornya meliputi penampilan pegawai sudah baik karena bersih, rapi, dan ramah. Kenyamanan ruangan cukup baik karena ruangnya nyaman dilengkapi pendingin ruangan/AC dan pewangi ruangan. Dan keadaan fasilitas fisik cukup baik karena adanya laptop, mesin printer, meja, kursi, sarana dan prasarana lainnya.
 - b) *Kedua*, Keandalan dengan indikatornya meliputi kedisiplinan pegawai cukup baik karena datang dan pulang tepat waktu. Pelayanan yang diberikan sesuai SOP cukup baik karena sudah mendapatkan surat izin untuk melakukan pelayanan. Dan jumlah SDM/petugas kurang baik karena jumlah petugasnya masih terbatas dalam melayani.
 - c) *Ketiga*, Ketanggapan dengan indikatornya meliputi pelayanan dengan cepat sudah cukup baik karena pendaftarannya menggunakan aplikasi. Dan pelayanan dengan tepat cukup baik karena melakukan pelayanan dengan ketelitian.
 - d) *Keempat*, Jaminan dengan indikatornya meliputi kompetensi/keahlian sudah baik karena adanya ijazah sesuai dengan pendidikan dalam bidangnya, dan sertifikat pelatihannya. Kepuasan pasien cukup baik karena petugas sudah berupaya memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh. Dan anggaran operasional cukup baik karena digunakan ke hal yang bermanfaat dengan membeli barang baru dan biaya perbaikan.
 - e) *Kelima*, Empati dengan indikatornya meliputi kepekaan petugas cukup baik karena petugas mampu memahami kondisi pasien. Dan kesadaran petugas sudah baik karena dalam melayani pasien sesuai dengan tugas dan tanggung jawab dibidangnya.
2. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Klinik Pratama Polres Hulu Sungai Utara yaitu :
 - a) Faktor pendukung meliputi; *Pertama*, Kemampuan Petugas Dalam Melayani Pasien dinilai sudah baik dan efektif. Disebabkan petugas sudah memiliki pengalaman dengan sertifikat pelatihan, ijazah, dan komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan. *Kedua*, Motto dan Motivasi Sebagai Penyemangat Kerja dinilai sudah baik dan efektif. Disebabkan petugas memang selalu tampil semangat dengan penuh percaya diri, fokus pada tujuan yang dicapai.
 - b) Faktor penghambat meliputi, *Pertama*, Ketersediaan Jumlah Petugas Medis Tidak Mencukupi Melayani Pasien, maka konsistensi petugas masih kurang optimal. Disebabkan kurangnya alur perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM), biaya pendidikan khusus yang dianggap mahal, dan jarang ada melakukan perekrutan. *Kedua*, Kurangnya Pengetahuan Masyarakat Mengenai Proses Pendaftaran, maka sistem *online* masih kurang optimal. Disebabkan kurangnya informasi, sosialisasi, dan tidak mudah diakses. *Ketiga*, Luas Ruangan yang Terbatas, maka ruangan tersebut masih kurang optimal. Disebabkan desain bangunan yang kurang luas, gangguan struktur bangunan, kebutuhan ruangan yang sering berubah-ubah, dan luas lahan yang tidak mencukupi.



DAFTAR PUSTAKA

Hardiyansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Hayat (2018) *Kebijakan Publik, Evaluasi Reformasi Formulasi*. Malang: Intrans Publishing.

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.