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

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA POLI UMUM PUSKESMAS KASARANGAN KECAMATAN LABUAN AMAS UTARA KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH

Fathurrahman[1], M. Arsyad[2], Yusran Fahmi[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email: ftarrahman99@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan pada poli umum Puskesmas Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Permasalahan yang ditemukan diantaranya kurangnya tenaga kerja, Kurangnya waktu pelayanan dan kurangnya fasilitas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil Penelitian menunjukkan kualitas pelayanan poli umum Puskesmas Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah cukup baik. sarana fisik yang cukup baik. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik yang mana sudah mengikuti tata cara yang sudah ditetapkan. Pelayanan yang terpercaya yang sudah baik dengan adanya papan informasi, memberikan perhatian. Kecepatan dalam memberikan pelayanan yang tidak baik. Ketepatan pelayanan yang diberikan pegawai Puskesmas Kasarangan sudah baik. Cara dalam memberikan pelayanan meyakinkan konsumen para pegawai yang ada pada puskesmas kasarangan cukup baik . dan sikap dan sopan santun pegawai sudah cukup baik dan benar. Sikap tegas pegawai poli umum sudah baik. Faktor penghambat yaitu Kurangnya Fasilitas dan perawatan terhadap sarana fisik, Ketidak Disiplinan Pegawai, dan Kurangnya Jumlah Pegawai. Disarankan pada Kepala Puskesmas agar menambah fasilitas dan jumlah pegawai, kepada pegawai untuk pemeliharaan Puskesmas serta menghimbau masyarakat agar ikut berpatisipasi proses pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Poli Umum

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of health services at the general polyclinic of Kasarangan Community Health Center, North Labuan Amas District, Hulu Sungai Tengah Regency. Problems found include lack of labor, lack of service time and lack of facilities. This research uses a qualitative approach with a descriptive-qualitative type. The data collection techniques used were interviews, observation and documentation. The research results show that the quality of general poly services at Kasarangan Community Health Center, North Labuan Amas District, Hulu Sungai Tengah Regency is quite good. quite good physical facilities. The employee's ability to provide services is good, following the established procedures. Trusted service that is good with information boards, providing attention. Speed in providing service is not good. The accuracy of the services provided by Kasarangan Community Health Center employees is good. The method of providing services to convince consumers that the employees at the Karangan Community Health Center are quite good. and employee attitudes and manners are quite good and correct. The firm attitude of general police officers is good. Inhibiting factors are lack of facilities and maintenance of physical facilities, employee indiscipline, and insufficient number of employees. It is recommended that the Head of the Community Health Center increase the facilities and number of employees, staff for maintenance of the Community Health Center and encourage the public to participate in the service process.

Keywords*: Quality, Service, General Poly*

PENDAHULUAN

Dalam Pasal 5 Undang-Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan, bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemberian pelayanan dalam ruang lingkup tersebut harus dipenuhi oleh pemerintah secara baik, akuntabel, dan maksimal, sehingga kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan dapat terpenuhi.

Pelayanan publik tidak hanya bertumpu pada cepatnya pelayanan, mudahnya pelayanan, dan lain sebagainya, tetapi pada aspek kebaikan dan etika dalam pemberian pelayanannya.

Pelayanan publik merupakan kegitatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disebabkan oleh penyelenggaraan merupakan institusi yang di bentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata mata untuk kegiatan pelayanan.

Puskesmas merupakan organisai fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeleruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitip beratkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Keberadaan puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga yang tidak mampu dengan adanya puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah terjangkau. Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan kuartif (pengobatan), *preventif* (upaya pencegahan), *promotive* (peningkatan kesehata) dan rehabilitas (pemulihan kesehatan).

Beberapa pemersalahan yang saya temukan pada Poli Umum yaitu :

1. Kurangnya tenaga kerja paada poli umum, yang mana pada poli umum hanya terdapat satu tenaga kerja sehingga lambatnya dalam melakuakan pelayanan baik dalam memasukan data pasien yang datang maupun dalam melakukan pemeriksaan atau pengobatan.
2. Kurangnya waktu pelayanan yang diberikan, waktu jam pelayanan yang ada hanya dari jam 08.00-11.30 setelah itu sudah tidak adanya waktu pelayananan. Sehingga masyarakat yang berangkat dari jauh yang datang kesiangan tidak jadi untuk berobat.
3. Kurangnya fasilitas pada poli umum, yang berupa tidak adanya AC ataupun kipas angin sehingga membuat ketidaknyamanan terhadap tenaga kerja yang ada pada ruangan poli umum dan masyarakat yang mau melakuakan pemeriksaan atau berobat pada poli umum.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang mengandung arti relatif karna bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratann. Apabila persyaratannya sudah terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebalikknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator.

Pelayanan dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditunjukkan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan maupun kelompok atau masyarakat. Menurut Zeithami-Parasuraman-Berry dalam (Pasolong, 2016 :135) untuk mengatahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indicator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima deminsi kualitas pelayanan menurut apa yang katakana konsumen. Kelima dimensi *servqual* tersebut, yaitu:

a. Tangibles : Kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, kompeterisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
b. Realibility : Kemampuan dan kehandalan untuk untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
c. Responsive : Daya Tanggap dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang mau melakukan pengobatan dan pemeriksaan.
d. Assurance : Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

e. Empathy : Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pusat Kesehatan masyarakat (puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan Kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Pengertian puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berungsi sebagai pusat pembangunan Kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang Kesehatan serta pusat pelayanan Kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh.

Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyrakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan motto pelayanan kepada perorangan

METODE

Penelitian ini dilakukan pada Poli Umum Puskesmas Kasarangan Kabupaten Hulu Sungai Tengah yang bertempat dijalan Raya Kasarangan, Kecamatan Labuan Amas Utara, Jalan Raya Kasarangan NO. 37 RT. 001 RW.001 Kabupaten Hulu Sungai Tengah, Kalimantan Selatan Kode Pos 71362. Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif, dimana penelitian ini mencoba memahami secara mendalam mengenai fenomena-fenomena yang diteliti guna mendapatkan, mengumpulkan data dan informasi tentang objek penelitian yang datanya diperoleh dari hasil observasi, wawwancara, dan dokumentasi. Tipe penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriftif, dimana penulis ingin mencoba menggambarkan atau menuliskan keadaan objek yang diteliti pada saat penelitian sesuai dengan kenyataan berdasarkan fakta-fakta dilapangan entang kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Kasarangan Kecamatan Labuan amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

PEMBAHASAN

1. Tangebles (fisik)

Tangebles (bukti langung) merupakan sebagai fasilitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, kompeterisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi. Kualitas pelayanan pegawai dal hal tangebles (bukti langsung) pada Puskesmas Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat\pasien digali dari pendapat para pegawai dan masyarakat. Untuk Sarana fisik yang pada Poli Umum Puskesmas Kasarangan masih kurang baik, seperti sudah adanya peraturan PERMENKES sehingga perlu adanya penambahan alat-alat sarana fisik agar kualitas pelayanan menjadi lebih meningkat.

2. Rehability (kehandalan)

Kualitas Pelayanan bergantung pada kehandalan para petugas pelayanan itu sendiri.

Bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik dan benar karena para pegawai puskesmas kasarangan sudah mengikuti SOP yang ada pada Puskesmas Kasarangan. Serta Pelayanan Puskesmas Kasarangan sudah baik dalam memberikan pelayanan terpercaya, seperi dengan adanya memberikan perhatian lebih, adanya papan informasi dan menjelaskan informasi yang masyarakat tidak ketahui.

3. Responsive (daya tanggap)

Responsive (daya tanggap) merupakan ketanggapan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, secara tanggap terhadap konsumen. Daya tanggap pegawai di sana masih kurang baik karena ada sebagian pegawai yang masih lambat dalam memberikan pelayanan karena kurang nya tenaga kerja di bagian poli umum tersebut yang mengakibatkan

masyarakat/pasien harus menunggu yang akhirnya pasien menumpuk. Dan ketepatan pelayanan yang diberikan pegawai Puskesmas Kasarangan sudah baik yang sudah mengikuti Standar operational pelayanan yang ada pada puskesmas itu sendiri.

4. Assurance (jaminan)

   Kemampuan pegawai dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengatahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Cara dalam meyakinkan konsumen para pegawai yang ada pada puskesmas kasarangan sudah cukup baik dikarenakan sudah adanya median informasi secara online dan offline. Dan sikap dan sopan santun pegawai Puskesmas Kasarangan sudah cukup baik dan benar.

5. Empathy (empati)

   Empati (sikap) merupakan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai kepada konsumen. Bahwa sikap tegas pegawai puskesmas kasarangan terutama pada poli umum yang diberikan sudah cukup baik dengan adanya memberikan informasi seperti apa yang harus dilarang dan dianjurkan kepada msyarakat terhadap masalah penyakit yang dialami. Dan sikap perhatian pegawai terhadap pasien sudah baik untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan cara tidak membeda bedakan masyarakat biasa dengan orang penting .

Faktor Penghambat diantaranya, Kurangnya Fasilitas dan Perawatan terhadap Sarana Fisik yang ada Pada Poli Umum Puskesmas Kasarangan. Ketidak disiplinan pegawai dan kurangnya Jumlah Pegawai Pada Poli Umum Puskesmas Kasarangan

Faktor Pendukung dari segi Keramahan Dapat dilihat dat respon masyarakat tentang keramahan para pegawai berikan kepada penerima pelayanan. Dari segi Perhatian Dalam Pelayanan,Perhatian dalam memberikan pelayanan para pegawai Puskesmas Kasarangan ini sudah baik. Dan Sikap Tegas Dalam memberikan pelayanan yang membuat masyarakat mengatahui yang mereka tidak ketahui dan nyaman terhadap masyarakat yang mendapatkan pelayanan yang diberikan.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan kesehatan pada poli umum Puskesmas Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah cukup baik. *Pertama*, sarana fisik yang sudah cukup baik hal ini terkendala oleh fasilitas-fasilitas yang masih tidak ada di poli umum seperti kipas angina dan AC dan juga ada fasilitas yang tidak layak pakai seperti timbangan berat badan orang dewasa. *Kedua*, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik yang mana sudah mengikuti tata cara yang sudah ditetapkan oleh puskesmas dengan mengeluarkan SOP tentang pelayanan. *Ketiga*, pelayanan yang terpercaya yang sudah baik dengan adanya papan informasi, memberikan perhatian lebih, dan menjelaskan kepadamsyarakat awam yang mereka tidak ketahui. *Keempat*, kecepatan dalam memberikan pelayanan yang idak baik yang dikarenakn masih ada pegawai yang tidak ada dalam ruang saat jam kerja yang mengakibatkan masyarakat/pasien harus menunggu sampai banyak dan juga dikarenakan kurangnya tenaga kerja pada poli umum yang mana hanya terdapat satu tenaga kerja yang membuat lambatnya dalam melakukan pelayanan. *Kelima*, ketepatan pelayanan yang diberikan pegawai Puskesmas Kasarangan sudah baik yang sudah mengikuti Standar Operational Pelayanan yang ada pada puskesmas itu sendiri. *Keenam*, cara dalam memberikan pelayanan meyakinkan konsumen para pegawai yang ada pada puskesmas kasarangan sudah cukup baik dikarenakan sudah adanya media informasi secara online dan offline. *Ketujuh*, diatas sikap dan sopan santun pegawai Puskesmas Kasarangan sudah cukup baik dan benar. *Kedelapan*, sikap tegas pegawai puskesmas kasarangan terutama pada poli umum yang diberikan sudah baik dengan adanya memberikan informasi seperti apa yang harus dilarang dan dianjurkan kepada msyarakat terhadap masalah penyakit yang dialami. *Kesembilan*, sikap perhatian

pegawai terhadap pasien sudah baik untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan cara tidak membeda bedakan masyarakat biasa dengan orang penting. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Poli Umum Puskesmas Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah meliputi : *Pertama*, Kurangnya Fasilitas dan perawatan terhadap sarana fisik yang ada Pada Poli Umum Puskesmas Kasarangan, Ketidak Disiplinan Pegawai, dan Kurangnya Jumlah Pegawai Pada Poli Umum Puskesmas Kasarangan, dimana ketiga faktor ini sangat penting mempengaruhi kualitas pelaanan yang diberikan Puskesmas Kasarangan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, Ketiga, faktor pendukung ini terdiri dari: keramahan, perhatian dalam memberikan pelayanan, dan sikap tegas pelayanan. Agar kualitas pelayanan kesehatan Disarankan pada Kepala Puskesmas agar menambah fasilitas dan jumlah pegawai,kepada pegawai untuk pemeliharaan Puskesmas serta menghimbau masyarakat agar ikut berpatisipasi proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Pasolong, Harbani 2016. *Administrasi Publik.* Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.