JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 3063- 3281
Vol. 1, No. 3, 2024

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA POSKESDES DESA PAWALUTAN KECAMATAN BANJANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Fistera Sintya Dewi[1], Muhammad Arsyad[2] , Ahmad Baihaqi[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai
e-mail : fistera30@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan pada Poskesdes meliputi upaya promotif, preventif, dan kuratif sesuai dengan kewenangan yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan (terutama bidan) dengan melibatkan kader kesehatan. Pada Desa Pawalutan kualitas pelayanan yang diberikan petugas masih kurang maksimal karena terdapat beberapa masalah yaitu kurangnya kedisiplinan petugas, terbatasnya ruangan, dan sarana yang masih belum lengkap. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriftif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Poskesdes Desa Pawalutan dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Poskesdes Desa Pawalutan cukup baik, dilihat dari indikator penampilan fisik petugas sudah baik, kenyamanan tempat pelayanan kurang baik, kedisiplinan petugas kurang baik, kecermatan dalam melayani pasien sudah baik, standar pelayanan yang kurang baik, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu sudah baik, merespon setiap pasien yang datang sudah baik, pelayanan cepat yang dilakukan petugas kurang baik, jaminan waktu yang diberikan kurang baik, jaminan biaya yang diberikan sudah baik, mendahulukan kepentingan pasien sudah baik, sopan santun petugas sudah baik, petugas tidak diskriminatif sudah baik. Disamping itu, faktor penghambatnya adalah ketidaknyamanan tempat pelayanan, kurangnya kedisiplinan petugas dalam melayani, terlambatnya pelayanan dari jam operasional, dan tidak terjaminnya waktu. Kemudian untuk faktor pendukungnya adalah penampilan fisik petugas, kecermatan petugas dalam melayani pasien, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu, mendahulukan kepentingan pasien, dan tidak diskriminatif dalam melayani. Kata kunci : kualitas, pelayanan kesehatan

ABSTRACT

Health services at village health posts include promotive, preventive and curative efforts in accordance with the authority carried out by health workers (especially midwives) by involving health cadres. In Pawalutan village the quality of service provided by officers is still not optimal because there are several problems, namely lack of discipline by officers, limited space and incomplete facilities. This research uses a qualitative approach with a descriptive type. The aim of this research is to determine the quality of health services at the Pawalutan village health post and to find out what factors influence the quality of health services. The result of the research show that the quality of health services at the Pawalutan village health post is quite good, seen from the indicators that the physical appearance of the officers is good, the comfort of the service place is not good, the discipline of the officers is not good, the accuracy in serving patients is good, the service standards are not good, the skill of the officers in using tools is good, responding to every patient who comes is good, the fast service provided by the staff is not good, the time guarantee given is not good, the cost guarantee given is good, putting the patient's interests first is good, the politeness of the staff is good, the staff is not discrimination is good. Apart from that, the inhibiting factors are the inconvenience of the service location, the lack of discipline of the officers in serving, the delay of the service from operational hours, and the lack of guaranteed time. Then the supporting factors are the officer's physical appearance, the officer's accuracy in serving patients, the officer's skill in using assistive devices, prioritizing the patient's interest, and non-discrimination.

Keywords : *quality, health services.*

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah salah satunya adalah pelayanan dibidang kesehatan. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah pada Bab IV pasal 12 ayat (1) dijelaskan bahwa urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar adalah pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat dan kawasan pemukiman, ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat, dan sosial. Ini berarti pelayanan bidang kesehatan menempati urusan kedua dalam urusan pemerintahan yang wajib. Oleh sebab itu pemerintah bertanggung jawab sepenuhnya dalam menyelenggarakan pembangunan kesehatan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat. Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di tiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Pos Kesehatan Desa (Poskesdes). Poskesdes adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif (peningkatan) dan preventif (pencegahan), untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya diwilayah kerjanya.

Poskesdes merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif (pencegahan), promotif (peningkatan), kuratif (penyembuhan) sampai dengan rehabilitative (pemulihan) baik melalui Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) atau Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM). Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat. Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri. Poskesdes Desa Pawalutan Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan) dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan.

Di Poskesdes Desa Pawalutan buka setiap hari selasa s/d jum'at, untuk jam operasional nya dari jam 08.00 s/d 12.00 WITA. Pegawai masih tidak disiplin dengan waktu yang sudah terjadwal yaitu dengan datang terlambat dan pulangnya cepat. Waktu pelayanan dan absensinya berbeda, untuk pelayanan dari jam 08.00 s/d 12.00 WITA sedangkan waktu untuk absensi jam 08.00 s/d 15.00 WITA. Karena perbedaan waktu pelayanan dan absensi perawat setempat pulang pada siang hari lalu kembali lagi pada waktu jam absensi. Poskesdes Desa Pawalutan memiliki 3 ruangan yaitu ruangan untuk pemeriksaan, toilet dan gudang. Terbatasnya ruangan menjadi salah satu pengaruh untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan nyaman. Program dari Poskesdes yaitu posyandu balita dan posyandu lansia. Kegiatan posyandu balita adalah pelayanan kepada balita dan anak dengan melakukan penimbangan agar bisa dipantau pertumbuhan dan perkembangan balita dan anak. Manfaatnya ialah memberikan layanan kesehatan anak, imunisasi, penyuluhan tentang kesehatan dan peningkatan gizi melalui vitamin. Kegiatan posyandu lansia merupakan salah satu pelayanan bagi masyarakat lanjut usia yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan dan mewujudkan masa tua yang bahagia, sehat, mandiri dan berdaya guna. Program dan layanan

posyandu lansia dapat disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat seperti cek tekanan darah, gula darah, jika ada dana berlebih maka diadakan alat cek kolesterol dan asam urat. Poskesdes Desa Pawalutan juga menyediakan obat untuk KB ada yang suntik dan ada juga pil yang disediakan oleh perawat setempat jika memakai BPJS, dan juga bisa membeli. Peralatan kesehatan yang tersedia di Poskesdes adalah tensimeter, termometer, timbangan berat badan dan pengukur tinggi badan. Pelayanan yang disediakan di Poskesdes Desa Pawalutan mencakup dari semua umur, yaitu dari pengobatan, konsultasi, pencegahan dan juga KB. Masyarakat yang berobat rata-rata yang memiliki penyakit ringan seperti gatalan, batuk, magh, darah tinggi dan sakit badan.

Namun, dalam aktivitas pelayanan kesehatan pada Poskesdes di Desa Pawalutan Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara masih terdapat kemungkinan ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat, kedispilinan waktu pegawai yang masih kurang. Kemudian fasilitas penunjang lainnya harus diperhatikan oleh Poskesdes di Desa Pawalutan yaitu terbatasnya ruang tunggu untuk pasien yang ingin berobat, ketidakpuasan pelayanan dapat berasal dari bangunan yang kurang layak, kebersihan ruang pelayanan perawatan serta fasilitas yang tidak memadai karena daya tampung Poskesdes yang sangat minim, tidak bisa dipungkiri daya tampung berdampak pada antrian pasien yang akan mendapatkan pelayanan pada Poskesdes. Poskesdes Desa Pawalutan kekurangan sumber daya manusia dalam menangani pasien. Poskesdes dapat mengukur kualitas pelayanan dari para pasien melalui umpan balik terhadap apa yang diterima atau bagaimana pelayanan yang didapatkan pasien kepada Poskesdes tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan didapatkan beberapa permasalahan yang muncul untuk dikaji lewat penelitian ini, adapun fenomena tersebut yaitu :

1. Kurangnya kedisiplinan waktu bagi pegawai. Pegawai masih kurang disiplin atas waktu yang sudah terjadwal, datang terlambat dan pulang cepat. Waktu pelayanan dan absensi berbeda, untuk pelayanan dari jam 08.00 s/d 12.00 WITA sedangkan waktu untuk absensi jam 08.00 s/d 15.00 WITA. Karna perbedaan waktu pelayanan dan absensi perawat setempat pulang kerumah pada siang hari lalu kembali lagi pada waktu jam absensi.
2. Terbatasnya ruangan, yaitu tidak ada ruang tunggu yang layak untuk pasien yang antri ingin berobat. Pasien yang antri menunggu giliran berobat harus menunggu diluar ruangan dengan duduk dikursi kayu yang disediakan.
3. Sarana Poskesdes belum lengkap. Peralatan praktik seperti stetoskop, alat cek darah, alat cek kolesterol belum tersedia di Poskesdes. Bangunan yang masih berdinding papan dan masih tidak layak.

Kualitas Menurut Kotler dalam Hardiyansyah (2018:49) mengatakan bahwa “Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.”

Menurut Groetsh & Davis dalam Hardiyansyah (2018:49) “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2018:55), menyatakan bahwa “kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.”

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas.

Menurut Sinambella dalam Suryo Sakti Hadiwijoyo dan Fahima Diah Anisa (2021:61) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat.

Menurut Ratminto dan Atik Winarsih dalam Suryo Sakti Hadiwijoyo dan Fahima Diah Anisa (2021:61) pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pemenuhan peraturan perundang-undangan.

Pada intinya pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan melalui metode-metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingan orang lain dan lebih mementingkan kepentingan umum daripada kepentingan diri sendiri. Pelayanan publik adalah suatu penyelenggara yang diberikan oleh negara kepada masyarakat untuk pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang tentu saja dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam hal ini kebutuhan yang dimaksud adalah kebutuhan yang diharapkan oleh seluruh masyarakat, bukan hanya kebutuhan individual dan mementingkan kepentingan umum.

Menurut Zeithaml et al dalam Hardiyansyah (2018:63), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam I Made Agus Mahendra Iswara (2023:23) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis pelayanan, mengidentifikasi 10 faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan publik, yakni :

1. Reliability, yang mencakup konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanannya secara tepat sejak awal (right the first time) dan telah memenuhi janji (iklan(nya.
2. Responsiviness, yaitu kemauan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.
3. Competence, artinya setiap pegawai perusahaan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk dapat memberikan pelayanan tertentu.
4. Access, yaitu kemudahan untuk dihubungi atau ditemui, yang berarti lokasi fasilitas pelayanan mudah dijangkau, waktu menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah dihubungi.
5. Courtesy, yaitu sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan dari para kontak personal perusahaan.
6. Communication, yaitu memberikan informasi yang dapat dipahami pelanggan serta selalu mendengar saran dan keluhan pelanggan.
7. Credibility, yaitu jujur dan dapat dipercaya. Disini menyangkut nama dan reputasi perusahaan, karakteristik pribadi, kontak personal, dan interaksi dengan pelanggan.
8. Security, yaitu aman (secara fisik, finansial dan kerahasiaan) dari bahaya, resiko atau keraguraguan.
9. Understanding/knowing the customer, yaitu upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. Tangible, yaitu segala bukti fisik seperti pegawai, fasilitas, peralatan, tampilan fisik dari pelayanan misalnya kartu kredit plastik.

Menurut Barata dalam Helena Ras Ulina Sembring (2024:14), pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan. Pelayanan prima secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik, kaena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau yang dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan

Untuk mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima, tidak terlepas dari pola pelayanan prima dengan menggunakan konsep A6 yaitu:

1. Ability (Kemampuan)

   Adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima. Meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif. Kecakapan seseorang/individu dalam menguasai suatu bidang atau pekerjaan yang dia tekuni.
2. Attitude (Sikap)

   Adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan. Bagaimana sikap atau tindakan yang diberikan dari pemberi layanan kepada pelanggan. Dilihat dari keramahan, kesopanan, dan aspek-aspek lainnya.
3. Appearance (Penampilan)

   Adalah penampilan baik secara fisik maupun non fisik yang merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. Penampilan yang ditunjukkan dapat memberi penilaian kepada pelanggan. Penampilan ini tidak hanya dinilai perorangan namun juga lingkungannya.
4. Attention (Perhatian)

   Adalah kepedulian terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
5. Action (Tindakan)

   Adalah kenyataan yang nyata harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Tindakan dalam memberikan pelayanan dengan adil dan merata terhadap pelanggan.
6. Accountability (Tanggung jawab)

   Adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau menimbulkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Dari pendapat tersebut ada beberapa indikator yang harus diperhatikan untuk dapat mengukur pelayanan yang prima dan berkualitas. Selain itu diperlukan adanya prinsip-prinsip yang harus dipenuhi dalam sebuah pelayanan agar dapat dinilai sebagai pelayanan yang prima.

Secara garis besar, pelayanan publik yang diberikan masyarakat diharapkan dapat memberikan kepuasan dan terpenuhinya kebutuhan terhadap pelanggan agar dapat menciptakan pelayanan yang prima. Untuk dapat menciptakan pelayanan yang prima dan berkualitas diperlukan adanya penggunaan konsep pelayanan prima agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terpuaskan serta dengan menggunakan prinsip-prinsip guna menunjang pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas juga diperlukan adanya peran masyarakat untuk menilai kepuasan masyarakat yang mereka rasakan menurut Lupioyadi (2006:158) dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat, terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu:

1. Kualitas produk/jasa

   Publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereks menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan

   Publik akan merasa puas bila mereks mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional

   Publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/kasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga

   Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
5. Biaya

Publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

Pelayanan kesehatan adalah salah satu yang termasuk dalam jenis pelayanan publik di bidang kesehatan. Pelayanan Kesehatan merupakan setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan kelompok ataupun masyarakat. Adapun syarat pokok pelayanan Kesehatan adalah :

1. Tersedia dan berkesinambungan.

   Syarat yang pertama pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan tersebut harus tersedia dimasyarakat serta bersifat berkesinambungan.
2. Dapat diterima dan wajar.

   Syarat pokok kedua pelayanan kesehatan yang baik adalah dapat diterima oleh masyarakat serta bersifat wajar. Artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.
3. Mudah dicapai

   Syarat pokok yang ketiga pelayanan kesehatan yang baik adalah mudah dicapai oleh masyarakat (dari sudut lokasi).
4. Mudah dijangkau

   Syarat pokok keempat pelayanan kesehatan yang baik adalah mudah dijangkau oleh masyarakat. Pengertian keterjangkauan yang dimaksud disini termasuk dari sudut biaya. Untuk dapat mewujudkan keadaan yang seperti ini harus dapat diupayakan pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.
5. Bermutu

   Syarat pokok kelima pelayanan kesehatan yang baik adalah bermutu. Pengertian yang dimaksud disini adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

Adanya syarat pokok pelayanan kesehatan tersebut di perlukan agar pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dari pemakai jasa pelayanan, pelayanan yang diberikan dapat dijangkau oleh masyarakat serta pelayanan yang diberikan sesuai dengan keilmuan dan teknologi kedokteran sehingga pelayanan yang diberikan tidak menciptakan ketidakpuasan pelanggan.

Kepuasan yang dirasakan masyarakat/pengguna jasa merupakan respon terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik. Apabila dalam pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut berkualitas.

Pos Kesehatan Desa, selanjutnya disingkat dengan Poskesdes, adalah Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat (UKBM) yang dibentuk di desa dalam rangka mendekatkan/menyediakan pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat desa. Poskesdes dibentuk sebagai upaya untuk mendekatkan pelayanan kesehatan dasar setiap hari bagi masyarakat di desa serta sebagai sarana untuk mempertemukan upaya masyarakat dan dukungan Pemerintah. Pelayanan Poskesdes meliputi upaya promotif , preventif, dan kuratif sesuai dengan kewenangannya yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan (terutama bidan) dengan melibatkan kader kesehatan. Poskesdes merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Pengertian “Desa” atau yang disebut dengan nama lain adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan

masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Ruang lingkup kegiatan Poskesdes meliputi upaya kesehatan yang mencakup upaya promotif, preventif, dan kuratif yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan (terutama bidan) dengan melibatkan kader kesehatan. Kegiatan pelayanan kesehatan bagi masyarakat desa dilaksanakan pada hari tertentu sesuai hari dan jam operasionalnya, baik di dalam Poskesdes maupun di luar Poskesdes (dalam gedung maupun luar gedung), sebagai berikut.

1. Pelayanan kesehatan untuk ibu hamil dan bersalin
2. Pelayanan kesehatan untuk ibu menyusui
3. Pelayanan kesehatan untuk anak
4. Penemuan dan penanganan penderita penyakit
5. Kesiapsiagaan peralatan dan logistik.

Poskesdes merupakan pendorong dalam menumbuh kembangkan terbentuknya UKBM lain di masyarakat serta meningkatkan partisipasi masyarakat dan kemitraan dengan berbagai pemangku kepentingan terkait. Kegiatan dilakukan berdasarkan pendekatan edukatif atau kemasyarakatan yang dilakukan melalui musyawarah dan mufakat oleh forum desa siaga aktif atau forum kesehatan lainnya yang sudah ada, yang disesuaikan dengan kondisi dan potensi masyarakat setempat,

METODE

Dalam penelitian ini penulis akan berada di Desa Pawalutan Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Hardani (2020:54) menjelaskan penelitian sebagai penelitian yang bertujuan untuk memberikan gejala, fakta atau peristiwa secara sistematis dan akurat, berkaitan dengan karakteristik suatu populasi atau wilayah tertentu. Dalam penelitian deskriptif, biasanya tidak perlu menyelidiki atau menjelaskan hubungan timbal balik atau menguji hipotesis.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, penelitian kantor dan diskusi kelompok. Sumber data diperoleh dengan cara purposive sampling sebanyak 10 orang. Setelah data terkumpul, kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik seperti reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

1. Berwujud (*tangible*)

   Berwujud (*tangible*) adalah sarana fisik yang harus ada dalam proses pelayanan dan diungkapkan oleh penyedia jasa dalam berbagai bentuk. Subvariabel berwujud (*tangible*) dengan indikator penampilan fisik petugas sudah baik, karena dalam berpakaian petugas selalu rapi, bersih dan sesuai dengan hari kerja. Kenyamanan tempat pelayanan kurang baik, karena dapat dilihat dari bangunan yang sudah tua dan usang tidak memberikan kenyamanan pelayanan. Kedisiplinan petugas dalam melayani kurang baik, karena petugas masih sering terlambat datang ke Poskesdes.

2. Kehandalan (reliability)

   Kehandalan mencakup kemampuan untuk secara akurat menyampaikan layanan yang dijanjikan dan kemampuan untuk mengandalkan, termasuk penyampaian layanan tepat waktu dengan cara yang serupa dengan jadwal yang dijanjikan tanpa harus melakukannya secara rutin. Subvariabel kehandalan (reliability) dengan indikator kecermatan petugas dalam melayani sudah baik, karena setiap pemeriksaan petugas teliti dalam bertanya setiap keluhan yang dirasakan pasien. Standar pelayanan yang kurang baik, karena tidak tertulis adanya standar pelayanan di Poskesdes untuk diketahui masyarakat yang berobat. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu sudah baik, karena petugas sudah pasti dituntut ahli dalam bidangnya dan tidak sembarangan dalam melayani pasien.

3. Ketanggapan (*responsiviness*)

   Ketanggapan meliputi kemampuan membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat, memberikan kejelasan secara bijaksana, rinci dan langsung terhadap prosedur dan mekanisme pelaksanaan penerapan dalam organisasi sehingga bentuk pelayanan mendapat masukan yang baik. Subvariabel ketanggapan (*responsiviness*) dengan indikator merespon setiap pasien yang ingin mendapatkan pelayanan sudah baik, karena setiap pasien yang datang berobat maka akan langsung direspon dengan baik. Pelayanan cepat yang kurang baik, karena pelayanan yang cepat tergantung kedisiplinan petugas, sedangkan petugas masih sering terlambat dalam kedatangannya ke Poskesdes.

4. Jaminan (*assurance*)

   Jaminan khususnya pengetahuan dan kemampuan membujuk dalam memberikan pelayanan harus selalu memperhatikan etika yang baik agar penerimanya merasa diperhatikan. Subvariabel jaminan (*assurance*) dengan indikator jaminan waktu yang diberikan petugas kurang baik, karena waktu pelayanan tidak akan terjamin jika petugas masih terlambat dalam kehadiran di Poskesdes. Jaminan biaya dalam pelayanan sudah baik, karena terdapat rincian biaya dalam Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peratura Daerah Nomor 37 Tahun 2011 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas dan Jaringannya.

5. Empati (*emphaty*)

   Empati merupakan tingkat kepedulian terhadap pelanggan, mampu memunculkan keseriusan sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi jasa respon terhadap harapan pelayanan, berempati terhadap kebutuhan pelanggan, dan membuat yang dilayani merasa penting. Subvariabel empati (*emphaty*) dengan indikator mendahulukan kepentingan pasien sudah baik, karena sudah menjadi tanggung jawab sebagai petugas pelayanan dalam mendahulukan kepentingan pasien daripada kepentingan pribadi. Sopan santun dalam melayani pasien sudah baik, karena petugas selalu sopan santu setiap melayani pasien dari yang anak-anak sampai dengan yang lansia. Tidak diskriminatif dalam pelayanan sudah baik, karena petugas tidak memiliki sifat tersebut jadi bagi pasien yang berobat gratis ataupun bayar disama ratakan tidak ada yang dibedakan.

Faktor pendukungnya yaitu :

a. Penampilan fisik petugas
b. Kecermatan petugas dalam melayani
c. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu
d. Merespon setiap pasien yang datang berobat
e. Mendahulukan kepentigan pasien
f. Tidak diskriminatif

Faktor penghambat :

a. Ketidaknyamanan tempat pelayanan
b. Kurangnya kedisiplinan petugas dalam melayani
c. Terlambatnya pelayanan dari jam operasional
d. Tidak terjaminnya waktu

SIMPULAN

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Poskesdes Desa Pawalutan Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik, karena masih terdapat beberapa kekurangan dalam proses pelayanannya. Hal ini dapat dilihat dari subvariabel berikut : pertama, subvariabel berwujud (tangibel) dengan indikator penampilan fisik petugas dalam melayani pasien sudah baik, karena dalam berpakaian bidan selalu rapi, bersih dan sesuai dengan

hari kerja; kenyamanan tempat pelayanan di Poskesdes kurang baik, karena dapat dilihat dari bangunannya yang sudah tua dan usang; kedisiplinan petugas dalam melayani kurang baik, karena petugas masih sering terlambat untuk datang ke Poskesdes; kedua, subvariabel kehandalan (reliability) dengan indikator kecermatan petugas dalam melayani sudah baik, karena setiap pemeriksaan petugas teliti dalam bertanya keluhan pasien; standar pelayanan di Poskesdes kurang baik, karena tidak tertulis didalam ruangan Poskesdes tentang standar pelayanan tersebut; keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu sudah baik, karena petugas dituntut ahli dalam bidang nya dan tidak sembarangan dalam melayani pasien; ketiga, subvariabel ketanggapan (responsiviness) dengan indikator merespon setiap pasien yang ingin mendapatkan pelayanan sudah baik, karena setiap pasien datang berobat maka akan langsung direspon dengan baik; pelayanan cepat petugas kurang baik, karena pelayanan yang cepat tergantung kedisiplinan petugas, sedangkan petugas masih sering terlambat dalam kedatangannya; keempat, subvariabel jaminan (assurance) dengan indikator jaminan waktu yang diberikan petugas kurang baik, karena masih sering terlambat maka waktu dalam pelayanan belum terjamin; jaminan biaya dalam pelayanan sudah baik, karena besaran biaya yang harus dibayarkan jelas bagi yang tidak mempunyai BPJS Kesehatan; kelima, subvariabel empati (emphaty) dengan indikator mendahulukan kepentingan pasien sudah baik, karena setiap melayani petugas selalu mendahulukan kepentingan pasien dibanding dengan kepentingan pribadi; sopan santun dalam melayani pasien sudah baik, karena petugas selalu sopan santun kepada pasien dari yang anak-anak sampai lansia; tidak diskriminatif dalam pelayanan sudah baik, karena petugas tidak memiliki sikap tersebut jadi bagi pasien yang berobat gratis ataupun bayar tetap petugas layani sama rata tidak dibeda-bedakan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan pada Poskesdes Desa Pawalutan Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara ada 2 yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Pertama, faktor pendukung kualitas pelayanan kesehatan pada Poskesdes Desa Pawalutan Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah penampilan fisik petugas dalam melayani pasien sudah baik, karena berpenampilan rapi, bersih, nyaman dilihat dan berpakaian sesuai dengan hari kerja; kecermatan petugas dalam melayani sudah baik, karena petugas teliti dalam mendengarkan keluhan pasien; keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pada saat melayani sudah baik, karena memang sudah menjadi bidang yang digeluti; respon petugas kepada pasien sudah baik dalam hal pelayanan; petugas dalam mendahulukan kepentingan pasiennya sudah baik, karena memang sudah menjadi prioritas dalam hal pelayanan untuk mendahulukan kepentingan pasien daripada kepentingan pribadi; tidak diskriminatif petugas sudah baik, karena dalam melayani pasien tidak boleh ada diskriminatif semua yang berobat sama tidak ada yg dibedakan atau diistimewakan. Kedua, faktor penghambat kualitas pelayanan kesehatan pada Poskesdes Desa Pawalutan Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah ketidaknyamanan tempat melakukan pelayanan, karena bangunan sudah tua dan sudah usang perlu perbaikan; kurangnya kedisiplinan petugas dalam melayani pasien, karena masih ada keterlambatan kehadiran petugas ke Poskesdes; terlambatnya pelayanan dari jam operasional, karena tidak disiplin dengan waktu maka petugas tidak bisa dikatakan cepat dalam memberikan pelayanan dan membuat pasien yang datang lebih awal menunggu; tidak terjaminnya waktu dalam pelayanan, karena terjamin tidaknya tergantung dengan kedatangan petugas ke Poskesdes sedangkan petugas masih sering terlambat dalam kehadiran.

DAFTAR PUSTAKA

Anjasmari, N.M.M. (2022) 'Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puakesmas Mabuun Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong'.

Anjasmari, N.M.M. (2023) 'KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.

Anshari, M.R. (2023) 'ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Cross-border*, 6(1), pp. 28–41.

Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administraus*, 7(2), pp. 38–53.

Febriadi, H. (2022) 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.

Hidayatullah, G.M. (2024) 'PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1219–1229.

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.

Noorrahman, M.F. and Sairin, M. (2023) 'ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5475–5481.

Paulina, S. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN PADA MASA PANDEMI COVID 19', *Al'iidara Balad*, 3(2), pp. 27–39.

Paulina, S. (2023) 'PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5431–5439.

Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *INOVATIF*, 3(1).

Setiawan, I. (2022) 'ANALISIS PELAYANAN IGD DALAM MERAWAT PASIEN SUSPECT CORONA VIRUS DI BLUD PAMBALAH BATUNG AMUNTAI', *Al Iidara Balad*, 4(1), pp. 41–48.

Setiawan, I. and Zannah, R. (2022) 'PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 22–27.

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.

Hardani. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Bandung: CV. Pustaka Ilmu.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi).* . Yogyakarta: Edisi Revisi. Penerbit Gava Media.

Sri, M. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.* Bandung: CV. Indra Prahasta.