

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN POLI UMUM PADA PUSKESMAS BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG

Sri Mawarti¹, Muhamad Arsyad², Djayeng Turano Gunade³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

e-mail: srinawartiadhwmh@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan. Penelitian ini dilatar belakangi oleh, sempitnya ruang pelayanan poli umum, terjadinya antrian dengan waktu tunggu yang cukup lama, dan kepastian waktu pelayanan yang kurang tepat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Wawancara, observasi dan dokumentasi digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Pengambilan informan dilakukan dengan cara purposive sampling. Teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Umum Pada Puskesmas Banua Lawas Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong sudah baik namun masih ada beberapa kekurangan. Kualitas Pelayanan Kesehatan yang sudah baik dilihat dari indikator penampilan petugas, kemampuan petugas, standar pendidikan petugas, pelayanan yang tepat, kepastian biaya, perhatian kepada pasien, dan kesopansantunan petugas. Adapun kualitas pelayanan kesehatan yang cukup baik dilihat pada indikator sarana dan prasarana fisik. Adapun kualitas pelayanan kesehatan yang kurang baik dilihat pada indikator pelayanan yang cepat, dan kepastian waktu. Faktor pendukung meliputi: sikap petugas yang ramah kepada pasien, peralatan pemeriksaan yang lengkap, banyaknya jumlah tenaga perawat. Faktor penghambat meliputi: kurangnya jumlah dokter umum, sempitnya ruang pelayanan poli umum.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan Kesehatan

ABSTRACT

Quality health services are health services that care and are centered on customer needs, hopes and values. This research was motivated by the limited space for public polyclinic services, the occurrence of queues with quite long waiting times, and inaccurate service times. This research uses a qualitative approach with a qualitative descriptive type. Interviews, observation and documentation were used as data collection techniques. Informants were taken using purposive sampling. The data analysis techniques used include data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The quality of general poly health services at the Banua Lawas Community Health Center, Banua Lawas District, Tabalong Regency is good, but there are still several shortcomings. The quality of health services is good as seen from the indicators of the appearance of the officers, the abilities of the officers, the educational standards of the officers, appropriate service, cost certainty, attention to patients, and the politeness of the officers. The quality of health services is quite good, seen from the indicators of physical facilities and infrastructure. The poor quality of health services can be seen from indicators of fast service and certainty of time. Supporting factors include: friendly attitude of staff towards patients, complete examination equipment, large number of nursing staff. Inhibiting factors include: lack of general practitioners, limited space for public polyclinic services.

Keywords: Quality, Health Service

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah hak dan investasi semua warga negara. Untuk menjamin kesehatan, diperlukan suatu sistem yang mengatur penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kesehatan yang memadai merupakan tumpuan masyarakat dan merupakan salah satu kebutuhan mendasar selain makanan dan pendidikan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan, dan nilai pelanggan sebagai

titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan. Untuk melindungi hak-hak pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan, masyarakat berharap penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilakukan secara bertanggung jawab, aman, berkualitas, merata, dan tidak diskriminatif.

Pembangunan Kesehatan adalah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa yang mana sesuai dengan pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumberdaya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis.

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka disetiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat (puskesmas). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menjalankan upaya kesehatan masyarakat dan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya preventif dan promotif untuk memastikan kesehatan masyarakat yang optimal di wilayah kerjanya.

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau 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 kualitas kepada perorangan.

Puskemas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) atau Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM). Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas layanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat.

Pelayanan Puskesmas adalah upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat.

Kualitas pelayanan sebagai tingkat kemampuan yang dilakukan untuk memberikan mutu yang terbaik atas keunggulan supaya memberikan hasil yang maksimal. Untuk mendapatkan hasil yang maksimal sangat membutuhkan kerjasama tim yang baik, sehingga kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh setiap Puskesmas dapat memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat atau pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan dengan tujuan menciptakan kepuasan bagi masyarakat atau pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dilakukan melalui kebijakan pembangunan kesehatan. Hal ini kebijakan menjadi salah satu komponen yang paling utama bagi setiap penyelenggara pembangunan kesehatan.

Pelayanan yang bermutu merupakan hal yang penting, karena persepsi tentang pelayanan terbentuk saat kunjungan pasien. Persepsi tentang mutu yang buruk akan sangat berpengaruh keputusan dalam kunjungan berikutnya dan pasien biasanya mencari pelayanan kesehatan lain untuk dapat memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas layanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat. Keberadaan puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu. Melalui adanya puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan kesehatan yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau. Puskesmas berfungsi sebagai:

- 1) Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan;
- 2) Puskesmas pemberdayaan keluarga dan masyarakat; dan
- 3) Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang diterangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri.

Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Banua Lawas Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong diantaranya: Pemeriksaan Umum, Pemeriksaan Gigi dan Mulut, Pelayanan KIA/ KB, Pelayanan Gizi, Pelayanan Sanitasi, Pelayanan Imunisasi, Laboratorium, Farmasi, Pelayanan MTBS, Pelayanan Administrasi, dan lain-lain.

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya fakta yang menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan poli umum yang diberikan Puskesmas Banua Lawas Kabupaten Tabalong dalam menjalankan tugas memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat belum mencapai tujuan yang diinginkan, secara umum masih terdapat beberapa kelemahan. Berdasarkan hasil observasi awal dimana peneliti melihat langsung proses pelayanan kesehatan poli umum pada Puskesmas Banua Lawas Kabupaten Tabalong, peneliti menemukan beberapa fenomena masalah untuk mendukung penelitian ini, antara lain:

1. Terkait dengan sarana dan prasarana fisik yang disediakan sudah cukup baik dan lengkap, namun masih ada kekurangan seperti ruang pelayanan poli umum yang masih sempit. Ruang yang sempit dapat membuat pasien merasa tidak nyaman serta akses gerak pasien maupun petugas menjadi terbatas.
2. Terkait dengan pelayanannya yang masih belum cepat dikarenakan terbatasnya jumlah dokter umum. Penyebab lain juga karena menunggu bagian loket memberi rekam medis pasien kepada petugas poli umum. Hal ini menyebabkan pasien menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Pasien merasa tidak nyaman harus menunggu dalam antrian yang panjang, terutama jika mereka merasa sakit atau memiliki kondisi kesehatan yang kurang baik. Antrian yang panjang juga dapat menimbulkan ketidakpastian tentang kapan mereka akan menerima pelayanan medis.
3. Kurang disiplinnya petugas terhadap jam kerja yang mengakibatkan kepastian waktu pelayanan tidak tepat, dimana pelayanan kesehatan pada poli umum dibuka pada jam 08.00 WITA, namun pada kenyataannya pelayanan kesehatan pada poli umum dibuka pada jam 08.30 WITA kadang di atas dari jam tersebut, tergantung petugas piket yang datang sehingga antrian pada pelayanan poli umum menumpuk.

METODE

Penelitian ini membahas terkait Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Umum Pada Puskesmas Banua Lawas 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 Banua Lawas di Jl. Lapangan 17 Mei, Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong Provinsi Kalimantan Selatan Kode Pos 71553, dengan objek yang dijadikan sumber dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Umum Pada Puskesmas Banua Lawas Kabupaten Tabalong dan untuk mengetahui faktor faktor yang mempengaruhinya.

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

PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman & Berry dalam (Rahmadana, 2020) yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) yaitu sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bukti fisik)

Bukti fisik (*tangible*), penampilan fasilitas sarana dan prasarana fisik organisasi dan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari jasa yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik, peralatan atau teknologi yang digunakan, perlengkapan, penampilan personal.

a. Penampilan Petugas

Penampilan petugas mencakup cara berpakaian dan interaksi mereka saat memberikan pelayanan kepada pasien. Penampilan yang baik dan bersih penting untuk memberikan kepercayaan kepada pasien serta menciptakan suasana yang nyaman di fasilitas kesehatan. Puskesmas Banua Lawas Kabupaten Tabalong yang memiliki tugas menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat harus menunjukkan Pribadi yang prima melalui cara berpenampilan, karena penampilan sering di nilai mencerminkan orang yang bersangkutan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa penampilan petugas poli umum Puskesmas Banua Lawas Kabupaten Tabalong sudah baik. Semua petugas berpenampilan rapi, bersih, dan sudah sesuai aturan yang berlaku di Puskesmas. Hal ini sesuai dengan pendapat Parasuraman & Berry dalam (Rahmadana, 2020) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Tangibles* (bukti fisik) yaitu dapat dilihat dari penampilan petugas.

b. Sarana dan Prasarana Fisik

Sarana dan prasarana fisik mengacu pada berbagai fasilitas dan infrastruktur yang menunjang kegiatan dan operasional suatu organisasi, lembaga, atau komunitas. Sarana adalah alat atau perlengkapan yang digunakan secara langsung dalam melaksanakan kegiatan atau pekerjaan. Fasilitas lebih menitikberatkan pada peralatan dan fasilitas yang digunakan oleh individu atau kelompok dalam kegiatannya. Prasarana adalah fasilitas dasar yang mendukung sarana dan memungkinkan operasi dan kegiatan berfungsi dengan baik.

prasarana berfokus pada infrastruktur dan sistem pendukung yang lebih besar dan mendasar. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa pada bidang poli umum Puskesmas Banua Lawas Kabupaten Tabalong sarana dan prasarana nya cukup baik dan lengkap, namun masih ada kekurangan contohnya seperti ruang pelayanan poli umum yang masih sempit. Hal ini membuat akses lalu lintas pasien maupun petugas menjadi terbatas. Hal ini tidak sesuai dengan pendapat Parasuraman & Berry dalam (Rahmadana, 2020) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Tangibles* (bukti fisik) yaitu dapat dilihat dari sarana dan prasarana fisik.

2. *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan untuk menyediakan layanan yang dijanjikan dengan cepat, memuaskan, dan akurat. Ketika proses pelayanan terjadi antara pengguna dan penyedia layanan, pegawai harus menunjukkan kinerja terbaiknya. Mereka harus memberikan layanan sesuai yang dijanjikan, dapat diandalkan dalam menangani masalah dengan pelanggan, dan memberikan layanan secara benar.

a. Kemampuan Petugas

Keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh seorang pegawai saat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya di tempat kerja disebut kemampuan pegawai. Kemampuan ini mencakup berbagai aspek yang mendukung kinerja dan efektivitas pegawai di tempat kerja. Kemampuan petugas sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas bidang poli umum Puskesmas Banua Lawas Kabupaten Tabalong dalam memberikan pelayanan kepada pasien sudah baik. Mereka berkerja sesuai dengan bidangnya. Hal ini sesuai dengan pendapat Parasuraman & Berry dalam (Rahmadana, 2020) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Reliability* (kehandalan) yaitu dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

b. Standar Pendidikan Petugas

Standar pendidikan petugas mengacu pada serangkaian persyaratan dan kriteria yang ditetapkan untuk memastikan bahwa orang yang bekerja pada posisi tertentu memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi yang diperlukan untuk melaksanakan tugas mereka secara efektif. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa pada standar pendidikan petugas bidang poli umum Puskesmas Banua Lawas Kabupaten Tabalong sudah baik dan sesuai dengan ketentuan. Untuk dokter umum yaitu S1 kemudian mengambil profesi dokter, untuk perawat yaitu D3 dan S1 ners. Hal ini juga dibuktikan dengan adanya surat izin praktik perawat serta untuk dokter yaitu surat tanda registrasi dokter. Hal ini sesuai dengan pendapat Parasuraman & Berry dalam (Rahmadana, 2020) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Reliability* (kehandalan) yaitu dapat dilihat dari standar pendidikan petugas.

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Responsiveness adalah kesiapan atau kemauan pegawai untuk memberikan layanan yang dibutuhkan pelanggan dengan cepat dan akurat. Ini termasuk sikap tanggap untuk membantu pelanggan yang membutuhkan informasi atau mengeluh tentang layanan yang mereka terima

serta kepedulian pegawai tentang kesiapan atau kecekatan mereka untuk membantu pelanggan dengan cepat.

a. Pelayanan yang Cepat

Pelayanan yang cepat dalam konteks puskesmas merujuk pada kemampuan petugas kesehatan untuk memberikan tindakan medis dan administrasi secara efisien dan responsive. Kecepatan pelayanan sangat penting untuk memastikan pasien mendapatkan penanganan yang tepat waktu, terutama dalam situasi darurat. Pelayanan cepat bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan respons yang sigap dan penyelesaian yang segera tanpa mengorbankan kualitas. Pelayanan yang cepat juga menciptakan pengalaman positif bagi pasien, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan kepuasan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kecepatan petugas poli umum Puskesmas Banua lawas dalam memberikan pelayanan kepada pasien masih kurang baik. Hal ini disebabkan karena terbatasnya jumlah dokter umum pada pelayanan tersebut. Penyebab lain juga karena menunggu bagian loket memberi rekam medis pasien kepada petugas poli umum. Hal ini menyebabkan pasien menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini tidak sesuai dengan pendapat Parasuraman & Berry dalam (Rahmadana, 2020) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah yaitu *Responsiviness* (ketanggapan) dapat dilihat dari pelayanan yang cepat.

b. Pelayanan yang Tepat

Pelayanan yang tepat merujuk pada pemberian layanan yang sesuai dengan kebutuhan, harapan, dan situasi pelanggan atau klien. Pelayanan ini tidak hanya cepat, tetapi juga akurat, relevan, dan efektif. Pelayanan yang tepat juga berarti memberikan informasi dan edukasi yang relevan kepada pasien mengenai kondisi kesehatan mereka dan pilihan pengobatan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa ketepatan petugas pada bidang poli umum Puskesmas Banua Lawas Kabupaten Tabalong dalam memberikan pelayanan kepada pasien sudah baik. Mereka berkerja sesuai dengan pendidikan dan kemampuan dibidangnya sehingga pelayanan yang diberikan tepat. Hal ini sesuai dengan pendapat Parasuraman & Berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk (2020: 93-94) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Responsiviness* (ketanggapan) yaitu dapat dilihat dari pelayanan yang tepat.

4. Assurance (jaminan)

Jaminan (*assurance*) mencakup keterampilan pegawai di atas pengetahuan tentang pelayanan yang tepat, kualitas keramahan dan kesopansantunan serta perhatian kepada pasien dalam pemberian pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan memberikan keamanan dalam penggunaan layanan yang ditawarkan dan kemampuan menanamkan kepercayaan pada pasien.

a. Jaminan Biaya

Jaminan biaya adalah suatu perjanjian atau pengaturan dimana pihak tertentu (biasanya penjamin, seperti perusahaan asuransi atau bank) menjamin untuk menanggung atau membayar biaya-biaya tertentu apabila pihak yang dijamin (biasanya perorangan atau

perusahaan) tidak mampu membayar. Konsep ini sering digunakan dalam berbagai konteks, termasuk asuransi kesehatan, kontrak konstruksi, dan transaksi bisnis. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan jaminan biaya pada Puskesmas Banua Lawas Kabupaten Tabalong sudah baik, jelas dan sesuai dengan ketentuan. Untuk rincian biaya yang dibebankan kepada pasien sudah tertera di dinding pada ruang tunggu pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Parasuraman & Berry dalam (Rahmadana, 2020) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Assurance* (jaminan) yaitu dapat dilihat dari jaminan biaya.

b. Kepastian Waktu

Komponen standar pelayanan yang berkaitan dengan proses pemberian pelayanan meliputi persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/biaya, produk pelayanan dan pengelolaan pengaduan, saran dan masukan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kepastian waktu pada pelayanan poli umum bisa dikatakan kurang baik. Hal ini ditunjukkan dengan ketidaktepatan waktu dalam pelayanan. Hal tersebut disebabkan oleh kurang disiplinnya petugas mengenai jam kerja pelayanan. Hal ini tidak sesuai dengan pendapat Parasuraman & Berry dalam (Rahmadana, 2020) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Assurance* (jaminan) yaitu dapat dilihat dari kepastian waktu.

5. *Empathy* (empati)

Empati adalah sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap seseorang, dimana pelanggannya adalah pasien. Empati dibutuhkan untuk kelangsungan layanan kepada pasien. Empati meliputi perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan.

a. Perhatian Kepada Pasien

Pentingnya pelayanan ini tidak lepas dari efek yang ditimbulkan dari kesan ketika pelanggan/pasien berhubungan langsung pemberi layanan. Salah satu yang dapat ditangkap oleh pelanggan/pasien adalah ketika dalam memberikan pelayanan yang ditunjukkan oleh pemberi layanan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa perhatian petugas bidang poli umum Puskesmas Banua Lawas kepada pasien sudah baik. Petugas membantu mengarahkan dan mendampingi pasien apabila ada yang kurang dimengerti. Hal ini sesuai dengan pendapat Parasuraman & Berry dalam (Rahmadana, 2020) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Empathy* (empati) yaitu dapat dilihat dari perhatian kepada pasien.

b. Kesopansantunan Petugas

Kesopanan merupakan sikap yang dilihat pelanggan dalam mengenakan jasa pelayanannya. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi menunjukkan bahwa sikap sopan yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada pasien di Puskesmas Banua Lawas Kabupaten Tabalong sudah baik dan juga telah menunjukkan sikap yang sopan ketika melayani pasien. Hal ini sesuai dengan pendapat Parasuraman & Berry dalam (Rahmadana, 2020) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Empathy* (empati) yaitu dapat dilihat dari kesopansantunan petugas.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Banua Lawas Kabupaten Tabalong yaitu sebagai berikut :

1. Faktor pendukung

a. Sikap Petugas yang Ramah Kepada Pasien

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan peneliti maka dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung daripada pelayanan kesehatan poli umum pada Puskesmas Banua Lawas ini adalah sikap petugas yang sangat ramah kepada pasien. Dengan ramahnya sikap petugas kepada pasien, membuat pasien merasa nyaman dan tidak malu untuk bertanya apabila ada yang tidak dimengerti. Hal itu menjadi faktor pendukung dalam pelayanan kesehatan poli umum pada Puskesmas Banua Lawas.

b. Peralatan Pemeriksaan yang Lengkap

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan peneliti maka dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung daripada pelayanan kesehatan poli umum pada Puskesmas Banua Lawas ini adalah peralatan pemeriksaan yang cukup lengkap. Dengan lengkapnya peralatan pemeriksaan kesehatan dapat membantu kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Hal itu menjadi faktor pendukung dalam pelayanan kesehatan poli umum pada Puskesmas Banua Lawas.

c. Banyaknya Jumlah Tenaga Perawat

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan peneliti maka dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung daripada pelayanan kesehatan poli umum pada Puskesmas Banua Lawas ini adalah banyaknya jumlah tenaga perawat. Hal ini dapat membantu apabila ada perawat yang piket berhalangan hadir atau terjun lapangan maka dapat diganti dengan perawat lain. Hal itu menjadi faktor pendukung dalam pelayanan kesehatan poli umum pada Puskesmas Banua Lawas.

2. Faktor penghambat

a. Kurangya Jumlah Dokter Umum

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan peneliti maka dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat pelayanan kesehatan poli umum pada Puskesmas Banua Lawas Kabupaten Tabalong yaitu kurangnya SDM dokter umum, terdapat hanya ada dua orang saja. Hal ini sudah diusulkan ke Dinas mengenai penambahan jumlah dokter umum namun belum di acc hingga saat ini. Hal itu menjadi faktor penghambat dalam pelayanan kesehatan poli umum pada Puskesmas Banua Lawas.

b. Sempitnya Ruang Pelayanan Poli Umum

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi maka dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat pelayanan kesehatan poli umum pada Puskesmas Banua Lawas Kabupaten Tabalong yaitu ukuran ruang pelayanan poli umum yang masih sempit. Hal tersebut menyebabkan aktifitas gerak menjadi terbatas. Hal itu menjadi faktor penghambat dalam pelayanan kesehatan poli umum pada Puskesmas Banua Lawas.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian serta kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Umum Pada Puskesmas Banua Lawas Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong sudah baik namun masih ada beberapa kekurangan, hal ini dapat dilihat pada indikator *Pertama, Tangibles* (bukti fisik) indikator penampilan petugas baik, karena pegawai yang bertugas berpakaian rapi dan sopan dan sudah sesuai dengan aturan yang

ada di Puskesmas Banua Lawas, selanjutnya yaitu sarana dan prasarana fisik yang masih bisa dikatakan cukup baik, namun masih ada kekurangan misalnya dilihat dari luas ruang pelayanan poli umum yang masih sempit. *Kedua, Reliability* (kehandalan) indikator kemampuan petugas sudah bisa dikatakan baik karena mereka bekerja sesuai dengan bidangnya, selanjutnya yaitu standar pendidikan petugas bisa dikatakan sudah baik dan sesuai dengan ketentuan karena rata-rata petugas pada bidang poli umum yaitu S1 dan D3. *Ketiga, Responsiviness* (ketanggapan) indikator pelayanan cepat masih bisa dikatakan kurang baik karena pelayanan yang diberikan masih lambat, hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah dokter umum pada pelayanan tersebut, selanjutnya yaitu pelayanan yang tepat bisa dikatakan sudah tepat dan baik karena mereka bekerja sesuai dengan kemampuan dan bidangnya dalam memberikan pelayanan kepada pasien. *Keempat, Assurance* (jaminan) indikator jaminan biaya bisa dikatakan sudah baik, jelas dan sesuai dengan peraturan yang berlaku, selanjutnya yaitu kepastian waktu masih bisa dikatakan kurang baik karena masih ada beberapa petugas yang datang terlambat yang mengakibatkan pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu. *Kelima, Empathy* (empati) indikator perhatian petugas kepada pasien sudah baik, tidak ada perbedaan antara pasien kaya dan pasien kurang mampu semua dilayani dengan sama, selanjutnya yaitu kesopansantunan petugas sudah sangat baik, meraka melayani pasien dengan sopan dan ramah.

2. Faktor-faktor penghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Umum pada Puskesmas Banua Lawas Kabupaten Tabalong yaitu: *Pertama*, kurangnya jumlah dokter umum. *Kedua*, ruang pelayanan poli umum yang sempit. Faktor pendukung Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Umum pada Puskesmas Banua Lawas Kabupaten Tabalong yaitu: *Pertama*, petugas yang ramah kepada pasien. *Kedua*, peralatan pemeriksaan yang lengkap. *Ketiga*, banyaknya jumlah tenaga perawat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2003). KEMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Anjasmari, N.M.M. (2022) 'Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puskesmas 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', *Administratus*, 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 DI KANTOR 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 DI KANTOR 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.

Anonim. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Anonim. (2010). Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu.

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.

Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Moloeng, L. J. (2015). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Pasolong, H. (2016). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.

Raharjo, M. M. (2021). Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Rahayu, A. Y. (2020). Pelayanan Publik dan E-Governance: Sebuah Teori dan Konsep. Depok: PT Raja Grafindo Persada.

Rahmadana, M. F. (2020). Pelayanan Publik. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Rasdiana. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, vol. 17, hlm 253-256.



Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: PT. Alfabeta.