

## KUALITAS PELAYANAN POLI ANAK PADA KLINIK YUSFINA KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG

Sri Herlena Astuti<sup>1</sup>, Muhamad Arsyad<sup>2</sup>, Yusran Fahmi<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

e-mail: [linasriherlinaastuti@gmail.com](mailto:linasriherlinaastuti@gmail.com)

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi maju yang berkaitan dengan manusia, barang, jasa, proses dan lingkungan dimana penelitian mutu/kualitasnya ditujukan pada saat terjadinya pelayanan publik. Penelitian ini dilatar belakangi oleh, adanya 2 sistem pendaftaran, sarana prasarana yang belum memadai, terjadinya antrian dan waktu tunggu yang cukup lama. 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 yaitu data reduction, data display, dan confusion drawing/verifacation. Kualitas Pelayanan Poli Anak Pada Klinik Yusfina Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong sudah baik. Kualitas Pelayanan yang sudah baik dilihat dari indikator penampilan petugas, kedisiplinan pegawai, sesuai dengan sop, pelayanan dengan tepat, kompetensi/keahlian, kepastian biaya, kepekaan petugas, kesadaran petugas. Adapun kualitas pelayanan yang cukup baik dilihat pada indikator fasilitas fisik dan kepastian komunikasi. Adapun kualitas pelayanan yang kurang baik dilihat pada indikator pelayanan dengan cepat. Faktor pendukung meliputi: Kemampuan petugas dalam melayani pasien, motto dan motivasi sebagai penyemangat kerja. Faktor penghambat meliputi: kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai proses pendaftaran, petugas kesehatan kurang disiplin waktu dalam memberikan pelayanan.

**Kata kunci:** *Kualitas, Pelayanan*

### ABSTRACT

*The quality of service is a developed condition related to humans, goods, services, processes and environment where quality/quality research is intended when public services occur. The study was motivated by, there were 2 registration systems, inadequate infrastructure, the occurrence of queues and long waiting times. This research uses a qualitative approach with qualitative descriptive type. Interviews, observations and documentation are used as data collection techniques. The sampling was conducted by means of purposive sampling. The data analysis techniques used are functional data, display data, and confusion drawing/verifacation. The quality of Children's Poly Service at Yusfina Clinic, Kelua Tabalong District is good. Good quality of service which is seen from the indicator of the appearance of officers, through employee discipline, according to soup, appropriate services, competence/expertise, cost certainty, sensitivity, officers awareness. The quality of the service is quite good at the indicator of physical facilities and communication certainty. The quality of the service is not good at the service indicator quickly. Supporting factors include: The ability of officers in serving patients, mottos and motivations as work encouragement. Inhibiting factors include: a lack of public knowledge regarding the process of pendaftaran, health workers are not being disciplined in providing services.*

**Keywords:** *Quality, Service*

### PENDAHULUAN

Undang undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang diatas, maka tugas dari seorang pegawai aparatur negara, yang melindungi dan melayani dengan tujuan untuk memenuhi

kebutuhan-kebutuhan masyarakat yang diukur berdasarkan dengan kepuasan. Tanpa kerja yang baik dari setiap pegawai maka pelayanan yang diberikan juga berdampak sangat buruk bagi masyarakat yang mendapat pelayanan. Untuk itu, saat ini citra seorang pegawai sangatlah diperhatikan dan menjadi bahan percakapan dikalangan masyarakat.

Pada umumnya setiap orang pasti membutuhkan sebuah pelayanan dan dapat dikatakan juga pelayanan tidak bisa di pisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan tentunya menginginkan sebuah pelayanan publik yang baik dari pemerintah, salah satunya adalah pelayanan yang berada di bidang kesehatan yang mana ini merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak di butuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit atau klinik yang merupakan sebuah lembaga dalam rantai sistem kesehatan di mana mengemban tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat.

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 spesialisistik. 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, Staff klinik harus mengetahui apa yang diinginkan oleh pasien melalui upaya mengelola hubungan yang baik dengan pasiennya. Pada hakikatnya pelayanan merupakan serangkaian kegiatan sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.

Pelayanan kesehatan yang bermutu hendaknya memenuhi kepuasan pasien dan berkualitas, karena kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected services*), dan pelayanan yang dirasakan (*perceived services*). Jika harapannya terlampaui maka pelayanan tersebut dirasakan sebagai mutu pelayanan yang ideal dan sangat memuaskan. Jika harapan sesuai dengan pelayanan yang diterima maka mutu pelayanannya memuaskan, dan jika harapannya tidak terpenuhi pada pelayanan yang diterima maka mutu pelayanan tersebut dianggap kurang memuaskan.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fakta yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Poli Anak yang diberikan oleh Klinik Yusfina Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong belum mencapai tujuan yang diinginkan, secara umum masih terdapat beberapa kelemahan. Berdasarkan hasil observasi awal dimana peneliti mengamati langsung proses pelayanan poli anak pada Klinik Yusfina Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong, peneliti menemukan beberapa fenomena permasalahan yang mendukung penelitian ini, antara lain:

1. Adanya 2 sistem pendaftaran pada loket yang ditentukan ada yang mendaftar secara online ada yang mendaftar secara offline. Hal ini mengakibatkan terjadinya miskomunikasi antara petugas saat melakukan pemanggilan nomor urut pendaftaran.
2. Sarana prasarana yang belum memadai. Dapat dilihat dari terbatasnya kursi tunggu pada pelayanan poli anak. Terbatasnya jumlah kursi tunggu mengakibatkan beberapa pasien terpaksa berdiri saat menunggu antrian.

3. Terjadinya antrian dan waktu tunggu yang cukup lama pada pelayanan poli anak. Pasien merasa tidak nyaman harus menunggu dalam antrian yang panjang, terutama jika merasa sakit atau dalam kondisi kesehatan yang kurang baik. Antrian yang panjang juga dapat menimbulkan ketidakpastian tentang kapan mereka akan menerima pelayanan medis.

Berdasarkan beberapa penelitian yang dilakukan para peneliti lain sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini. **Saidah Hasbiah (2021) Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Pada Kantor Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan”**.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan, dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan yaitu sebanyak 15 orang yang terdiri dari 5 orang pegawai dan 10 orang masyarakat.

Persamaan penelitian yang di teliti saidah hasbiah dengan penelitian saat ini adalah sama-sama untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan . Jenis penelitian yang dilakukan juga sama-sama menggunakan penelitian kualitatif. Teknik penarikan informan juga sama-sama menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data juga sama-sama dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Perbedaan penelitian yang diteliti oleh saidah hasbiah dengan penelitian saat ini yaitu dilihat dari tempat yang diteliti . Jumlah informan yang diambil juga berbeda, dalam penelitian saidah hasbiah jumlah informan yang diambil yakni 15 orang sedangkan penelitian saat ini jumlah informan yang diambil yakni 12 orang. Dari segi indikator yang diambil juga berbeda. **Trismadi Pranata (2019) Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang dengan judul “Kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya”**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah berobat di Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya dilihat dari aspek bukti fisik (tangible), kehandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), empati (Empathy) . Persamaan penelitian yang di teliti Trismadi Pranata dengan penelitian saat ini adalah sama-sama untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan . Jenis penelitian yang dilakukan juga sama-sama menggunakan penelitian kualitatif. Teknik penarikan informan juga sama-sama menggunakan teknik purposive sampling . Teknik pengumpulan data juga sama-sama dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Perbedaan penelitian yang diteliti oleh Trismadi Pranata dengan penelitian saat ini yaitu dilihat dari tempat yang diteliti . Jumlah informan yang diambil juga berbeda. Dari segi indikator yang diambil juga berbeda.

Keunggulan dari dua penelitian terdahulu yaitu mengenai hal kualitas pelayanan dan manfaat diadakannya sebuah pelayanan tersebut sudah cukup sesuai dengan 5 indikator yaitu Bukti fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empati. Maka dari itu, semuanya akan mudah jika semua kantor mengikuti indikator agar mampu membantu masyarakat dalam administrasi maupun berobat serta untuk menciptakan pelayanan publik bagi masyarakat seperti halnya pemerintah menyelenggarakan layanan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan layanan kesehatan puskesmas.

## METODE

Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan poli anak pada Klinik Yusfina Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dimana peneliti mengkaji informasi melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja Klinik Yusfina di Jl. A. Yani No. 82 RT. 001 Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong, Kode Pos 71552, dengan objek yang dijadikan sumber dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Poli Anak Pada Klinik Yusfina Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong dan untuk mengetahui faktor faktor yang mempengaruhinya.

Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan teori menurut Sugiyono (2014: 246), terdapat tiga teknik analisis data kualitatif yaitu *data reduction*, *data display*, dan *confusion drawing/verifacation*.

## PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeihaml et al (dalam Hardiansyah 2018:63) yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) yaitu sebagai berikut :

### 1. *Tangibles* (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, ruang administrasi, tempat informasi, personil, peralatan dan lain sebagainya. Kantor yang bersih, tertata rapi, wangi, pemandangan yang nyaman, bisa membuat masyarakat merasa betah dan senang berada di kantor. Ruang pelayanan yang tidak membosankan dalam menunggu antrian karena ada poster dinding yang bermanfaat untuk dibaca sehingga masyarakat mengetahui tata cara mendapatkan pelayanan di Klinik Yusfina Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.

#### a. Penampilan pegawai

Penampilan pegawai adalah cara berpakaian, merawat diri dan berkomunikasi antar pegawai di lingkungan kerja. Penampilan rapi dan professional juga dianggap penting dalam dunia kerja dikarenakan dapat mempengaruhi persepsi seseorang. Walaupun di lingkungan kerja ini sangat toleran terhadap berbagai motif penampilan.

Dalam dunia kerja, penampilan pegawai dapat menciptakan kesan awal yang baik yaitu dengan ramah, memberikan kesempatan bagi karyawan untuk menunjang karier yang lebih baik kedepannya dan meningkatnya kepercayaan diri sehingga lancar melayani masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi maka bisa disimpulkan bahwa penampilan pegawai dinilai sudah baik, karena berpenampilan bersih, rapi, ramah, percaya diri, dan selalu memberikan kesan positif kepada rekan kerja maupun

kepada pasien. setiap pegawai dalam hal memberikan sebuah pelayanan kepada pasien. Hal ini sudah sesuai dengan pendapat Zeithaml et al (dalam Hardiansyah, 2018:63) mengemukakan pernyataan secara umum tentang lima dimensi dari kualitas pelayanan, yaitu salah satunya Penampilan Pegawai.

b. Keadaan fasilitas fisik

Keadaan fasilitas fisik merujuk pada kualitas dari sarana prasarana yang digunakan untuk mempermudah suatu kegiatan atau usaha yang dilakukan terutama jasa pelayanan. Fasilitas fisik dapat berupa perlengkapan, peralatan, desain interior (bagian dalam kantor) dan eksterior (bagian luar kantor), serta dapat terjaga keamanan dan juga kebersihan fasilitasnya.

Fasilitas fisik yang baik itu memadai sehingga dapat menunjang selama proses pelayanan berlangsung. Oleh karena itu, instansi harus bisa memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan fasilitasnya. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi maka dapat disimpulkan bahwa keadaan fasilitas fisik dinilai masih cukup baik, namun masih ada kekurangan seperti kursi tunggu yang kurang sehingga orang masih banyak berdiri diluar. Hal ini belum sesuai dengan pendapat Zeithaml et al (dalam Hardiansyah, 2018:63) mengemukakan pernyataan secara umum tentang lima dimensi dari kualitas pelayanan, yaitu salah satunya Keadaan Fasilitas Fisik.

c. Kepastian komunikasi

Komunikasi adalah proses pertukaran dan pemahaman informasi antara dua pihak atau lebih. Komunikasi menjadi bagian penting dalam pekerjaan serta menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam menjamin hubungan satu sama lain baik di dalam lingkungan keluarga, kerabat, masyarakat, dan dunia kerja. Komunikasi dapat menjadi salah satu cara untuk memberikan respons kepada lawan bicara. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi maka bisa disimpulkan kepastian komunikasi belum cukup baik, karena masyarakat masih banyak mengeluh terutama yang mendaftar secara online. Hal ini belum sesuai dengan pendapat Zeithaml et al (dalam Hardiansyah, 2018:63) mengemukakan pertanyaan secara umum tentang lima dimensi dari kualitas pelayanan, yaitu salah satunya Kepastian Komunikasi.

## 2. *Reliability* (kehandalan)

Kehandalan menyediakan kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kehandalan tercermin dengan indikator ketepatan waktu, kedisiplinan pegawai. pelayanan yang diberikan sesuai SOP. Pegawai dalam memberikan pelayanan juga harus bersikap profesional tanpa terjadi adanya kesalahan kepada para pelanggan dan memiliki rasa tanggung jawab yang penuh atas pekerjaannya sehingga dapat sesuai harapan publik di Klinik Yusufina Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong dalam melakukan tugasnya.

a. Kedisiplinan pegawai

Kedisiplinan pegawai yaitu kesanggupan pegawai untuk menaati aturan kewajiban dan menghindari larangan tertentu yang sudah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan atau bisa juga dengan peraturan dinas daerah setempat sesuai prosedur yang berlaku. Kedisiplinan kerja bagi pegawai akan menegakkan tanggung jawab, ketertiban dan juga kelancaran dalam suatu instansi agar hasil dapat berjalan secara optimal. Faktor-faktor yang memberikan pengaruh bagi kedisiplinan pegawai ialah gaji pegawai, kepatuhan

terhadap pimpinan, pengawasan, sanksi hukum, dan keadilan bagi pegawai. Dalam menjaga kedisiplinan juga bisa menerapkan sikap menghargai kerja yaitu datang, istirahat dan pulang tepat pada waktunya. Berdasarkan hasil observasi dokumentasi dan wawancara sudah baik, karena sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Klinik maka dapat disimpulkan bahwa mengenai kedisiplinan pegawai. Sudah sesuai dengan pendapat Zeithaml et al (dalam Hardiansyah, 2018:63) mengemukakan pernyataan secara umum tentang lima dimensi dari kualitas pelayanan, yaitu salah satunya Kedisiplinan Pegawai.

Sesuai SOP

Pelayanan sesuai SOP adalah suatu pelayanan yang dilakukan dengan mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau instansi terkait dan mendapatkan izin untuk melakukan pelayanan. SOP sangat penting dalam menciptakan ukuran standar kerja untuk meningkatkan kualitas kerja, dan keteraturan dalam pelaksanaan tugas-tugas organisasi sehingga dapat menjadi pelayanan publik secara prima. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai SOP itu dinilai sudah baik, karena petugasnya dalam memberikan pelayanan kepada pasien sudah jelas memiliki izin dari dinas atau instansi terkait sehingga untuk melaksanakan tugas dapat terhindar dari kesalahan dan juga harus menaati peraturan yang ada di klinik. Serta dokumentasi digunakan sebagai referensi untuk mengukur efektif atau tidaknya pelayanan yang diberikan kepada pasien. Hal ini cukup sesuai dengan pendapat Zeithaml et al (dalam Hardiansyah, 2018:63) mengemukakan pernyataan secara umum tentang lima dimensi dari kualitas pelayanan, yaitu salah satunya Pelayanan yang Diberikan Sesuai SOP.

### 3. Responsiviness (ketangkapan)

Ketanggapan adalah kemampuan suatu sistem layanan untuk merespons permintaan atau perubahan kondisi berupa memberikan pelayanan dengan cepat dan pelayanan dengan tepat kepada pelanggan. Ketanggapan dapat diukur dengan berbagai cara, termasuk waktu respons, kecepatan pengiriman, dan fleksibilitas. Dalam pelayanan daya tanggap itu seperti ide pemikiran seorang pegawai mengenai suatu hal atau tugas yang bisa menjadi positif maupun negatif sehingga dapat berfungsi untuk menambah dan mengurangi bagian suatu hal atau tugas tersebut agar lebih baik kedepannya di Klinik Yusfina Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.

#### a. Pelayanan dengan cepat

Pelayanan cepat yaitu pelayanan yang diberikan dengan tujuan respons atau tanggapan yang cepat terhadap permintaan atau kebutuhan pelanggan. Pelayanan cepat dapat dilihat dari berbagai bidang salah satunya seperti layanan kesehatan berbasis teknologi seperti adanya aplikasi sehingga dapat memberikan pengaruh yang sangat penting bagi pegawai dan pelanggannya. Serta waktu respons atau waktu tunggu yang singkat dapat memberikan kepuasan dan aplikasi kepercayaan terhadap pelayanan yang telah diberikan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan dengan cepat tanggap masih kurang cukup baik, karena dokter yang sering lambat datang ke klinik, bisa juga tidak datang menjenguk pasien yang rawat inap. Hal ini tidak sesuai dengan pendapat Zeithaml et al (dalam Hardiansyah, 2018:63) mengemukakan pertanyaan secara umum tentang lima dimensi dari kualitas pelayanan, yaitu salah satunya Pelayanan dengan cepat.

#### b. Pelayanan dengan tepat

Pelayanan tepat yaitu suatu konsep layanan yang menekankan pada keakuratan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan pelanggan. Pelayanan tepat bertujuan untuk memberikan solusi yang sesuai dan relevan, dengan memperhatikan kabar atau informasi dan pemahaman yang benar terkait kebutuhan pelanggan dalam meningkatkan kepuasan untuk pelayanan. Dalam praktiknya, pelayanan tepat itu seringkali dibarengi dengan pelayanan cepat dan pelayanan yang ramah sehingga menjadi respons yang baik bagi publik. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi maka dapat disimpulkan bahwa mengenai pelayanan dengan tepat dinilai sudah 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 sesuai dengan pendapat Zeithaml et al (dalam Hardiansyah, 2018:63) mengemukakan pernyataan secara umum tentang lima dimensi dari kualitas pelayanan, yaitu salah satunya Pelayanan dengan Tepat.

#### 4. Assurance (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 Yusfina Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.

##### a. Kompetensi/keahlian

Kompetensi atau keahlian merujuk pada kombinasi keterampilan, pengetahuan, sikap, dan kemampuan yang diperlukan untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam lingkungan kerja, kompetensi sangat penting untuk memberikan pelayanan di bidang pekerjaan tertentu. Setiap pegawai harus mampu bekerja dengan baik dan mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja. Kemampuan ini dapat diasah melalui pelatihan dan praktik pengalaman di lapangan. Maka dari itu, keahlian pegawai yang sudah pelatihan dan praktiknya akan diberikan sertifikat oleh badan-badan pemerintah atau instansi terkait. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi maka dapat disimpulkan bahwa mengenai kompetensi/keahlian sudah baik, karena petugas sudah mempunyai kompetensinya masing-masing dan dokternya juga sudah ada surat tanda registrasi dari kementerian kesehatan. Hal ini sudah sesuai dengan pendapat Zeithaml et al (dalam Hardiansyah, 2018:63) mengemukakan pertanyaan secara umum tentang lima dimensi dari kualitas pelayanan, yaitu salah satunya kompetensi/keahlian.

##### b. Kepastian biaya

Kepastian biaya pelayanan adalah salah satu unsur penting dalam pelayanan publik yang menjamin keselarasan antara biaya yang dilaksanakan dengan biaya yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan, kepastian biaya pelayanan berarti bahwa biaya yang dikenakan kepada masyarakat harus sesuai dengan biaya yang telah ditentukan oleh unit pelayanan. Hal ini memastikan bahwa masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan karena biaya yang tidak terjangkau. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi maka dapat disimpulkan bahwa kepastian biaya dinilai sudah baik, karena untuk pasien yang dapat rujukan surat dari poskesmas itu BPJS gratis sudah sesuai dengan kementerian kesehatan, dan juga untuk yang umum membayar, petugas disana

sudah menjelaskan terlebih dahulu kepada pasien yang bersangkutan terhadap biaya yang telah dikenakan. Hal ini sudah sesuai dengan pendapat Zeithmal et al (dalam Hardiansyah, 2018:63) mengemukakan pertanyaan secara umum tentang lima dimensi dari kualitas pelayanan, yaitu salah satunya Kepastian Biaya.

## 5. *Empathy* (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. Empati dapat ditunjukkan dengan melakukan tindakan-tindakan kecil seperti perhatian, kasih sayang, maupun melalui tindakan-tindakan besar seperti memperjuangkan hak-hak orang lain. Dalam lingkungan kerja empati sangat penting untuk menjaga hubungan sosial manusia karena bisa mendorong kepekaan, kesadaran dan toleransi, serta meningkatkan komunikasi dalam melayani pelanggan dan kerja sama yang baik antar pegawai dalam melaksanakan tugas beserta tanggung jawabnya di Klinik Yusfina Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.

### a. Kepekaan petugas

Kepekaan petugas mengacu pada kemampuan petugas untuk menjaga suatu kondisi tertentu dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan dengan cara memahami dan menghargai kebutuhan masalah individu ataupun kelompok yang akan dilayani. Petugas yang peka itu mampu memperhatikan gejala sosial, emosional dan fisik seseorang yang dilayani. Oleh karena itu, memiliki kepekaan yang tinggi sangat penting bagi petugas yang bekerja di bidang pelayanan kesehatan karena dianggap mampu mengenali kebutuhan khusus pelanggan dan menyediakan layanan dengan penuh rasa kepedulian seperti menciptakan lingkungan yang ramah, aman, dan inklusif bagi semua orang sehingga layanan tersebut dikategorikan baik. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi maka dapat disimpulkan bahwa kepekaan petugas sudah baik, karena petugas akan selalu memprioritaskan pasien dan siap siaga walaupun sudah banyak tugas kegiatan tetap saling membantu rekan kerja atau kerja sama dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Hal ini sudah sesuai dengan pendapat Zeithaml et al (dalam Hardiansyah, 2018:63) mengemukakan pernyataan secara umum tentang lima dimensi dari kualitas pelayanan, yaitu salah satunya Kepekaan Petugas.

### b. Kesadaran petugas

Kesadaran petugas merujuk pada tingkat kewaspadaan yang dimiliki oleh seorang petugas terhadap lingkungan kerjanya. Petugas yang memiliki tingkat kesadaran yang baik biasanya akan lebih mudah mengidentifikasi potensi bahaya dan risiko potensial di ruang lingkup kerja sehingga dalam mengambil tindakan harus sesuai ketentuan untuk mencegah kecelakaan dan cedera yang tidak diinginkan saat melayani pelanggan. Hal ini dapat mempengaruhi kesadaran petugas yaitu terletak pada komitmen dan tanggung jawab yang dibebankan, serta etika kerja dalam menjalankan kinerja dengan aman dan sehat. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi maka dapat disimpulkan bahwa mengenai kesadaran petugas dinilai sudah baik, karena petugas memiliki kesadaran yang tinggi dalam melakukan pelayanan terhadap pasien dan bertanggung jawab dengan tugasnya masing-masing. Hal ini sudah cukup sesuai dengan pendapat Zeithaml et al (dalam Hardiansyah, 2018:63) mengemukakan pernyataan secara umum tentang lima dimensi dari kualitas pelayanan, yaitu salah satunya Kesadaran Petugas.

Adapun faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Poli Anak Pada Klinik Yusfina Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong adalah sebagai berikut :

## 1. Faktor pendukung

### a. Kemampuan petugas dalam melayani pasien

Faktor pendukung dari pada pelayanan poli anak pada Klinik yusfina kecamatan kelua kabupaten tabalong ini adalah kemampuan petugas dalam melayani pasien dinilai sudah baik dan efektif. Karena petugas yang sanggup dalam melayani sehingga kebutuhan pasien akan terpenuhinya kebutuhan pasien.

### b. Motto dan Motivasi sebagai penyemangat kerja

Faktor pendukung dari pada pelayanan poli anak pada klinik yusfina kecamatan kelua kabupaten tabalong ini adalah motto dan motivasi sebagai penyemangat kerja dinilai sudah baik dan efektif. 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. Kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai proses pendaftaran

Faktor penghambat pelayanan poli anak pada klinik yusfina kecamatan kelua kabupaten tabalong ini yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai proses pendaftaran, maka sistem online kurang optimal.

### b. Petugas kesehatan kurang disiplin waktu dalam memberikan pelayanan

Faktor penghambat pelayanan poli anak pada Klinik Yusfina Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong ini yaitu dokter anak kurang disiplin waktu dalam memberikan pelayanan kepada pasien dikarenakan dokter datang terlambat dari jam yang telah ditentukan padahal pasien sudah lama menunggu untuk dilayani.

## SIMPULAN

Kualitas Pelayanan Pada Klinik Yusfina Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong sudah tergolong sudah baik, namun masih ada yang kurang agar perlu untuk ditingkatkan kembali sehingga dapat dilihat dari berbagai macam aspek yakni : pertama, pada sub variable Bukti Fisik berdasarkan indikator Penampilan Pegawai sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari pegawai dalam memberikan sebuah pelayanan kepada pasien itu berpenampilan bersih, rapi, ramah, percaya diri, dan selalu memberikan kesan positif kepada rekan kerja maupun pasien, setiap pegawai dalam hal memberikan sebuah pelayanan kepada pasien. Berdasarkan indikator Keadaan Fasilitas Fisik cukup baik. Namun masih ada kekurangan seperti kursi tunggu yang kurang sehingga orang masih banyak berdiri diluar. Berdasarkan indikator kepastian komunikasi belum cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari masyarakat masih banyak mengeluh terutama yang mendaftar online. Kedua, Pada sub variable Kehandalan berdasarkan indikator Kedisiplinan sudah baik, Hal ini dapat dilihat dari karna sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Klinik Yusfina. Berdasarkan indikator pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari petugasnya dalam memberikan pelayanan kepada pasien sudah jelas memiliki izin dari dinas atau instansi terkait sehingga untuk melaksanakan tugas dapat terhindar dari kesalahan dan juga harus menaati peraturan yang ada di klinik. Ketiga, sub variable Ketangkapan berdasarkan indikator Pelayanan dengan cepat masih kurang baik, Hal ini dapat dilihat dari dokter yang sering lambat datang ke Klinik. Berdasarkan indikator pelayanan dengan tepat sudah baik, Hal ini dapat dilihat dari setiap petugas harus

melakukan suatu pelayanan terhadap pasien dengan tepat sasaran dan juga tindakan yang benar-benar tanggap dalam melayani pasien. Keempat, Pada sub variable Jaminan yaitu dengan berdasarkan indikator kompetensi/keahlian sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari petugas sudah mempunyai kompetensinya masing-masing dan juga dokternya sudah ada surat tanda registrasi dari kementerian kesehatan. Berdasarkan indikator Kepastian biaya sudah baik, Hal ini dapat dilihat dari BPJS gratis dan juga untuk yang umum disana sudah dijelaskan terlebih dahulu kepada pasien yang bersangkutan terhadap biaya yang telah dikenakan. Kelima, pada sub variabel Terakhir Empati yaitu dengan indikator Kepekaan petugas sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari petugas selalu memprioritaskan pasien dan siap siaga. Berdasarkan indikator Kesadaran petugas sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari petugasnya memiliki kesadaran tinggi dalam melakukan pelayanan terhadap pasien dan bertanggung jawab dengan tugas. Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Poli Anak Pada Klinik Yusfina Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong, meliputi faktor pendukung, yaitu Kemampuan petugas dalam melayani pasien, motto dan motivasi sebagai penyemangat kerja. Sedangkan Faktor penghambat yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai proses pendaftaran, petugas kesehatan kurang disiplin waktu dalam memberikan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

Anonim. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik

Anonim. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

Anonim. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Affrian, R. (2024) 'Implementasi Kebijakan Ketertiban Umum Dan Ketentraman Masyarakat Di Kabupaten Hulu Sungai Tengah (Studi Warung Remang-Remang Di Desa Sungai Buluh)', *Jurnal Niara*, 16(3), pp. 520–524.

Affrian, R., Sos, S. and AP, M. (2023) *Model-Model Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi Kebijakan*. CV. Bintang Semesta Media.

Affrian, R., Sukrisyanto, A. and Kusbandrijo, B. (2021) 'Evaluation of PT Adaro Indonesia's Corporate Social Responsibility (CSR) Program Policy, South Kalimantan, Indonesia', *Journal of Public Policy and Administration*, 5(3), p. 90.

Ahdiat, R. and Afrilla, P.N.A.N. (2024) 'IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 10 TAHUN 2017 TENTANG PENANGGULANGAN KABUT ASAP DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2518–2529.

Anjasmari, N.M.M. and Bakhtiar, M. (2024) 'IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NOMOR 36 TAHUN 2018 TENTANG LARANGAN PENYELENGGARAAN REKLAME ROKOK DAN PRODUK TEMBAKAU PADA MEDIA LUAR RUANG DAN JALAN PROTOKOL DI KECAMATAN PARINGIN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2469–2476.

Anjasmari, N.M.M. and Hasna, N.O. (2023) 'EFEKTIVITAS PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA DI PASAR PARINGIN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(10), pp. 4457–4465.

Arlan, A.S. (2024) 'Implementasi Peraturan Bupati Tapin Nomor 22 Tahun 2018 Tentang Kebijakan dan Strategi Daerah dalam Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga Di Kabupaten Tapin: Studi Kasus di Kelurahan Bitahan', *Administratus*, 8(2), pp. 56–68.



- Husaini, M., Raudah, S. and Amaliya, M. (2023) 'IMPLEMENTASI PRORGAM PERLUASAN JANGKAUAN UMKM DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2134–2139.
- Riadi, S., Ahdiat, R. and Hidayatullah, G.M. (2023) 'PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH NO 7 TAHUN 2021 TENTANG RETRIBUSI JASA UMUM STUDI KASUS RETRIBUSI PELAYANAN PERSAMPAHAN KEBERSIHAN PADA PASAR INDUK AMUNTAI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al'iidara Balad*, 5(1), pp. 25–30.
- Saputra, T. *et al.* (2023) 'Bibliometric Studies and Public Administration Research Potential on Stunting Problems', *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(2), pp. 197–211.
- Setiawan, I., Sukristyanto, A. and Ibnu Rochim, A. (2021) 'The Implementation of Law Number 16 of 2019 a Case Study of Early Marriage Prevention in Hulu Sungai Utara Regency Indonesia', *Journal of Public Policy and Administration*, 5(3), p. 117.
- Urahmah, N. and Isma, I. (2023) 'IMPLEMENTASI UU NO. 16 TAHUN 2019 TENTANG PERUBAHAN UU NO. 1 TAHUN 1974 PASAL 7 AYAT (1) BATAS USIA PERKAWINAN: STUDI KASUS DI DESA PASAR SENIN DAN DESA RANTAWAN, KECAMATAN AMUNTAI TENGAH, KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5494–5500.
- Urahmah, N., Ulfah, R. and Riyanor, R. (2022) 'IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA NOMOR 04 TAHUN 2016 TENTANG GERAKAN STOP BUANG AIR BESAR (BABS) DI KECAMATAN BANJANG (STUDI KASUS DESA KALINTAMUI, KALUDAN BESAR, PALANJUNGAN SARI)', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(3), pp. 849–855.
- Hardiyansyah, H. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasbiah, S. 2021. *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Pada Kantor Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan*: Al'iidara Balad, 3(1), 53-74.
- Hayat. 2018. *Kebijakan Publik, Evaluasi Reformasi Formulasi*. Malang: Intrans Publishing.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* : Bandung : Alfabeta
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan, Teori dan Aplikasinya*: Umsida Press, 1-182.
- Suryo Sakti Hadiwijoyo dan Fahima Diah Anisa. 2021. *Pelayanan Publik Berbasis Regional Complex Analysis* . Depok : PT Raja Grafindo Persada.
- Tris, T. P., Lanin, D., & Mubarak, A. 2019. *Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sitiung Kecamatan Sitiung Kabupaten Dharmasraya*: Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (Jmiap), 1(3), 51-55 (n.d.).