

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN POLI UMUM PADA UPTD PUSKESMAS BANGKUANG KECAMATAN KARAU KUALA KABUPATEN BARITO SELATAN

Ira Noviyati Sulam¹, Muhamad Arsyad², Nida Urahmah³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email: iranoviyatisulam90@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan hak dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah melalui penyelenggaraan pelayanan yang bermutu, efektif, dan terjangkau. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar, termasuk pelayanan poli umum. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan poli umum serta faktor-faktor yang memengaruhinya pada UPTD Puskesmas Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian ditentukan secara purposive sampling yang terdiri dari kepala puskesmas, tenaga kesehatan, serta pasien poli umum. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji menggunakan uji kredibilitas melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan poli umum di UPTD Puskesmas Bangkuang secara umum sudah berjalan cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan, seperti keterbatasan alat kesehatan, ketersediaan obat yang belum optimal, serta keterbatasan jaringan internet yang berdampak pada pelayanan administrasi dan sistem rujukan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan sarana prasarana, pemenuhan kebutuhan obat, serta perbaikan sistem pendukung guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan poli umum di UPTD Puskesmas Bangkuang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan, Poli Umum, Puskesmas.

ABSTRACT

Health services are a basic right of the community that must be fulfilled by the government through the provision of quality, effective, and affordable services. Community Health Centers (Puskesmas), as first-level health service facilities, play a strategic role in delivering basic health services, including general outpatient services. This study aims to determine the quality of general outpatient health services and the factors influencing them at the Bangkuang Community Health Center (UPTD Puskesmas Bangkuang), Karau Kuala District, South Barito Regency. This research employs a qualitative approach with a descriptive research design. Data were collected through observation, interviews, and documentation. Research informants were selected using purposive sampling and consisted of the head of the health center, health workers, and general outpatient patients. Data analysis was conducted using descriptive qualitative techniques through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Data validity was ensured through credibility testing using source, technique, and time triangulation. The results indicate that the quality of general outpatient health services at UPTD Puskesmas Bangkuang is generally quite good; however, several obstacles still affect service quality, such as limited medical equipment, suboptimal availability of medicines, and limited internet connectivity, which impacts administrative services and referral systems. Therefore, efforts are needed to improve facilities and infrastructure, ensure adequate medicine supplies, and enhance supporting systems to improve the quality of general outpatient health services at UPTD Puskesmas Bangkuang.

Keywords: Service Quality, Health Services, General Outpatient Clinic, Community Health Center.

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman, kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kualitas pelayanan kesehatan semakin meningkat. Pasien kini lebih kritis dalam menilai mutu pelayanan yang mereka terima, bahkan membandingkan pengalaman pelayanan antar fasilitas kesehatan. Persaingan antar rumah sakit, puskesmas, maupun klinik swasta dalam memberikan pelayanan terbaik juga semakin ketat. Kondisi ini menuntut setiap institusi kesehatan untuk terus berbenah, meningkatkan

profesionalisme tenaga kesehatan, memperbaiki sistem administrasi, serta menyediakan sarana dan prasarana yang lebih baik. Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya berdampak pada kepuasan pasien secara individu, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan derajat kesehatan masyarakat secara luas (Laila, 2024).

Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya di UPTD Puskesmas Bangkuang dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat. Selain itu UPTD Puskesmas juga dapat memberikan Jenis Pelayanan seperti : Persalinan Normal 24 Jam (PONED), Rawat Inap 24 Jam, Rawat Jalan, Pemeriksaan Umum, Kesehatan Keluarga (KIA DAN KB), Kesehatan Gigi dan Mulut, Imunisasi dan PKPR, Konsultasi Gizi, Konsultasi Kesehatan Lingkungan, Pengobatan Paru dan Kusta, Administrasi Kesehatan (KIR Kesehatan, Surat Keterangan Kesehatan Lainnya), BPJS Kesehatan dan Rujukkan, Layanan MTBS, Pencegahan dan Pengendalian Penyakit (P2P), UGD 24 Jam, Farmasi, Laboratorium, Konsultasi Promosi Kesehatan, Layanan Caten.

Puskesmas merupakan pusat pelayanan kesehatan masyarakat yang menyediakan berbagai layanan dasar maupun rujukkan (Monding, Tampi and Londa, 2021). Untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat, puskesmas memiliki beberapa bagian pelayanan, antara lain pelayanan : Persalinan Normal 24 Jam (PONED), pelayanan persalinan darurat dan normal untuk Ibu hamil tersedia 24 jam. Rawat Inap 24 Jam, perawatan pasien yang membutuhkan observasi dan pengobatan berkelanjutan. Rawat Jalan, pemeriksaan dan pengobatan pasien tanpa harus menginap (Wibowo and Rahayu, 2025). Pemeriksaan Umum, layanan kesehatan dasar untuk semua masyarakat yang sakit ringan maupun butuh cek kesehatan (Wiyanti, Daroini and Muksin, 2023). Kesehatan Keluarga (KIA dan KB), meliputi pelayanan Ibu hamil, Ibu menyusui, Bayi, Balita, serta program keluarga berencana. Kesehatan Gigi dan Mulut, pemeriksaan dan perawatan kesehatan gigi dan mulut. Imunisasi dan PKPR (Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja), memperikan vaksin dasar/lengkap, serta konseling dan layanan khusus untuk remaja. Konsultasi Gizi, pemeriksaan status gizi, pemberian saran dan pemantauan gizi masyarakat. Konsultasi Kesehatan Lingkungan, edukasi dan pemeriksaan tentang sanitasi, air bersih, sampah, serta lingkungan sehat. Pengobatan TB Paru dan Kusta, pelayana khusus untuk penderita TBC, penyakit paru kronis, dan kusta. Administrasi Kesehatan (KIR Kesehatan, Surat Keterangan Kesehatan Lainnya), pencatatan, pelaporan, dan administarsi pelayanan kesehatan. BPLS Kesehatan dan Rujukan, pelayanan administrasi peserta BPJS serta rujukkan ke rumah sakit bila diperlukan. Layanan MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sakit), pemeriksaan, pengobatan, dan pemantauan khusus untuk balita sakit. Pencegahan dan Pengendalian Penyakit (P2P), program pencegahan penyakit menular (TBC, DBD, HIV,) dan tidak menular (hipertensi, diabetes). UGD 24 Jam, unit gawat darurat untuk penanganan kasus darurat medis. Farmasi, penyediaan, penyimpanan, dan pelayanan obat. Laboratorium, Pemeriksaan penunjang diagnostik, seperti tes darah, urine. Konsultasi Promosi Kesehatan, penyuluhan dan edukasi kesehatan untuk masyarakat. Layanan Caten (Calon Pengantin), pemeriksaan kesehatan, penyuluhan, dan pemberian imunisasi bagi calon pengantin.

Poli umum di Puskesmas adalah unit pelayanan kesehatan dasar yang menangani pasien dengan berbagai keluhan penyakit umum (Krisdayanti and Nurmalasyiah, 2025). Di poli umum pemeriksaan yang di lakukan yaitu. Pemeriksaan kesehatan umum, pengobatan, penyuluhan kesehatan, konsultasi dokter, rujukan dan surat keterangan. Tujuannya untuk memberikan pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, dan terjangkau bagi masyarakat. Poli umum di puskesmas Bangkuang melayani pasien di setiap hari kerja, biasanya pada hari Senin sampai Kamis mulai pukul 07.30-14.15 WIB, sedangkan di hari Jum'at mulai pukul 07.30-10.00 WIB dan jika di hari Sabtu 07.15-11.00

WIB. Pasien dapat datang dan mendaftar pada jam masuk pelayanan.

Suatu tujuan dalam rangka memberikan kualitas pelayanan publik yang prima kepada masyarakat, Pemerintah melalui instansi terkait, yakni UPT Puskesmas Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan. Dalam Undang-Undang Nomor 43 tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; bahwa setiap kegiatan dalam upaya untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dilaksanakan berdasarkan prinsip nondiskriminatif, partisipatif, dan berkelanjutan dalam rangka pembentukan sumber daya manusia Indonesia.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti diketahui bahwa yang menjadi permasalahan berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Umum Pada UPTD Puskesmas Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan diantaranya adalah :

1. Kurangnya alat kesehatan di UPTD Puskesmas Bangkuang, keterbatasan alat kesehatan merupakan salah satu permasalahan yang sering muncul dalam pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas, termasuk di UPTD Puskesmas Bangkuang. Ini terlihat dari kondisi di mana jumlah dan jenis alat kesehatan yang tersedia belum mencukupi kebutuhan pelayanan medis secara optimal, kekurangan alat kesehatan yang tersedia untuk melayani pasien seperti alat pemeriksaan telinga dan alat pemeriksaan mata masih belum ada.
2. Keterbatasan obat di UPTD Puskesmas Bangkuang, khususnya dalam bidang medis dan administrasi, keterbatasan obat merupakan salah satu permasalahan yang sering terjadi dalam pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Bangkuang. Ini terlihat ketika ketersediaan obat tidak mencukupi kebutuhan pasien, baik dari segi jumlah maupun jenis obat yang diperlukan untuk berbagai penyakit, akibatnya pasien tidak mendapatkan obat dan harus membeli di luar.
3. Keterbatasan jaringan internet di UPTD Puskesmas Bangkuang, masalah pada jaringan internet di UPTD Puskesmas Bangkuang terlihat dari belum optimalnya penggunaan sistem informasi kesehatan karena keterbatasan jaringan internet dan pengelolaan data digital. Kondisi ini menyebabkan proses administrasi, pelaporan, dan pelayanan kesehatan menjadi terhambat. Jaringan Internet tidak stabil menghambat pelayanan terutama untuk sistem digitalisasi pembuatan rujukan.

METODE

Dalam peneliti ini penulis menggunakan pendekatan dengan penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah observasi, wawancara, dan juga dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara *Purposive Sampling* yang informan sebanyak 13 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis melalui cara reduksi data, penyajian data, dan verifikasi penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

a. Akses

1. Kemudahan Mendapatkan Layanan

Indikator kemudahan mendapatkan layanan cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan tersedianya pendaftaran online melalui aplikasi JKN serta pendaftaran langsung di loket pendaftaran, adanya sistem antrian dan alur pelayanan yang jelas, serta pemberian informasi pelayanan yang mudah dipahami oleh petugas di setiap poli. Kondisi tersebut memudahkan masyarakat dalam

mengakses pelayanan kesehatan secara cepat, teratur, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, seperti jaringan internet yang tidak stabil, peningkatan jumlah pasien pada waktu tertentu, serta jam pelayanan yang belum selalu berjalan sesuai ketentuan.

2. Tepat Waktu dalam Melayani

Tepat waktu dalam melayani kurang baik. Meskipun petugas telah berupaya memberikan pelayanan sesuai jadwal dan prosedur yang berlaku, dalam pelaksanaannya masih sering terjadi keterlambatan pelayanan, baik pada saat pembukaan layanan maupun selama proses pemeriksaan pasien, dengan waktu keterlambatan sekitar 5–10 menit. Hasil observasi semakin memperkuat temuan tersebut, di mana pada jam pelayanan yang seharusnya dimulai pukul 07.30 WIB, masih terdapat petugas yang belum hadir, meskipun pasien telah datang sejak sekitar pukul 08.00 WIB, sehingga pelayanan tidak dapat dimulai tepat waktu. Sementara itu, hasil dokumentasi menunjukkan adanya jadwal operasional dan layanan UGD 24 jam, namun pelaksanaannya di lapangan belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Dengan demikian, meskipun secara administratif jadwal pelayanan telah ditetapkan dengan jelas, ketepatan waktu pelayanan di UPTD Puskesmas Bangkuang belum terlaksana secara optimal dan masih memerlukan perbaikan agar pelayanan dapat berjalan tepat waktu dan konsisten setiap harinya.

b. Komunikasi

1. Kejelasan Informasi

Kejelasan informasi baik. Petugas puskesmas mampu menyampaikan informasi pelayanan secara jelas, rinci, dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat. Informasi yang diberikan mencakup alur pelayanan, prosedur pendaftaran, jenis layanan, serta jam pelayanan. Selain itu, adanya briefing sebelum pelayanan mendukung keseragaman informasi yang disampaikan kepada pasien. Ketersediaan media informasi seperti alur pelayanan dan jadwal pelayanan yang terpasang dengan jelas juga membantu pasien dalam memahami proses pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Bangkuang.

2. Media Komunikasi yang Efektif

Media komunikasi yang efektif cukup baik. Informasi pelayanan disampaikan melalui penjelasan langsung oleh petugas, pemanfaatan media sosial, serta papan informasi yang tersedia di lingkungan puskesmas. Berbagai bentuk penyampaian informasi tersebut membantu masyarakat dalam memperoleh informasi terkait alur, prosedur, dan layanan kesehatan yang tersedia. Meski begitu penyampaian secara online masih kurang efektif bagi sebagian kelompok, khususnya lansia yang tidak menggunakan sosial media.

c. Kompetensi

1. Keahlian Sesuai Bidang

Keahlian sesuai bidang baik. Seluruh petugas, mulai dari kepala puskesmas, dokter, perawat, bidan, hingga staf administrasi, telah memiliki pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan bidang tugas masing-masing. Hal ini tercermin dari pelaksanaan pelayanan yang profesional, kompeten, serta sesuai dengan prosedur dan alur pelayanan yang telah ditetapkan. Penerapan keahlian sesuai bidang tersebut mendukung kelancaran pelayanan dan berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Bangkuang.

2. Pengatahuan yang Memadai

Indikator pengatahuan yang memadai baik. Para petugas, mulai dari kepala puskesmas, dokter, perawat, hingga staf administrasi, memiliki pemahaman yang cukup dalam menjalankan tugas

sesuai standar pelayanan. Hal ini didukung oleh keikutsertaan petugas dalam pelatihan, diklat, webinar. Selain itu, petugas mampu menjelaskan prosedur pemeriksaan dan langkah penanganan kepada pasien secara jelas, sabar, dan mudah dipahami. Ketersediaan dokumen pendukung seperti surat izin pelatihan dan pembinaan sesuai bidang kerja juga menunjukkan bahwa pengetahuan petugas telah memadai dan berkontribusi positif terhadap kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Bangkuang.

d. Kesopanan

1. Ramah terhadap Pasien

Ramah terhadap pasien baik. Petugas puskesmas secara konsisten menunjukkan sikap sopan, ramah, murah senyum, dan sabar dalam melayani pasien tanpa membedakan. Kebijakan pimpinan puskesmas yang menekankan pentingnya keramahan turut berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pasien. Meskipun pada kondisi tertentu terdapat pasien yang merasa kurang diperhatikan akibat fokus kerja petugas, secara umum keramahan petugas telah terlaksana dengan baik dan mampu menciptakan rasa nyaman bagi masyarakat yang datang berobat.

2. Menghormati Pasien

Menghormati pasien baik. Petugas puskesmas memberikan pelayanan secara adil tanpa membedakan pasien, menjaga privasi pasien, serta meminta izin sebelum melakukan tindakan medis sebagai bentuk penghormatan. Selain itu, petugas menunjukkan sikap sopan, santun, dan ramah dalam berinteraksi, termasuk dalam cara menyapa dan melayani pasien, adanya penerapan etika pelayanan, seperti menjaga privasi pasien selama pemeriksaan. Secara umum, penghormatan terhadap pasien telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan standar pelayanan yang diharapkan.

e. Kredibilitas

1. Kejujuran dalam Melayani

Terkait indikator kejujuran dalam melayani baik. Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas kesehatan bersikap terbuka dan jujur dalam menyampaikan informasi kepada pasien mengenai kondisi kesehatan, hasil pemeriksaan, serta tindakan atau pengobatan yang diberikan, tanpa menutup-nutupi keadaan yang sebenarnya. Hasil observasi memperkuat temuan tersebut, di mana petugas terlihat memberikan penjelasan secara apa adanya, objektif, dan mudah dipahami oleh pasien, sekaligus tetap menjaga etika serta privasi pasien. Selain itu, hasil dokumentasi menunjukkan bahwa pencatatan data pasien dilakukan secara lengkap, jelas, dan sesuai kondisi riil pasien, tanpa adanya manipulasi informasi. Hal ini menunjukkan bahwa kejujuran telah menjadi bagian penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Bangkuang dan berkontribusi dalam membangun kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan.

2. Reputasi

Indikator reputasi cukup baik. Hal ini terlihat dari tingginya tingkat kepercayaan masyarakat yang terus memanfaatkan layanan kesehatan, termasuk masyarakat dari desa-desa sekitar. Pelayanan yang diberikan dinilai memuaskan, ramah, terbuka, serta didukung oleh sikap petugas yang profesional, sopan, dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas sesuai dengan bidangnya masing-masing. Meskipun demikian masih terdapat bahwa belum terdapat SOP tertulis yang secara khusus mengatur pengelolaan reputasi puskesmas. Pengelolaan reputasi selama ini lebih didasarkan pada praktik pelayanan sehari-hari dan konsistensi sikap petugas. Oleh karena itu, keberadaan SOP tertulis terkait indikator reputasi masih perlu

ditingkatkan guna mendukung keberlanjutan dan penguatan citra positif UPTD Puskesmas Bangkuang di mata masyarakat.

f. Keandalan

1. Konsisten dalam Pelayanan

Indikator konsisten dalam pelayanan baik. Seluruh petugas, mulai dari pimpinan, tenaga medis, hingga staf administrasi, melaksanakan pelayanan secara teratur, berkesinambungan, dan mengikuti alur pelayanan yang sama setiap harinya, meskipun terjadi peningkatan jumlah pasien. Setiap pasien memperoleh perlakuan dan pelayanan yang sama tanpa adanya perbedaan, terlihat dari penerapan sistem antrian yang berjalan dengan baik serta pelayanan yang dilakukan sesuai urutan kedatangan pasien. Selain itu, petugas memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku, baik dalam pelaksanaan tindakan medis maupun dalam komunikasi dengan pasien.

2. Sesuai Prosedur

Sesuai prosedur baik. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan alur dan ketentuan yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pemeriksaan pasien, pemberian tindakan medis, hingga pencatatan kondisi pasien. Adanya mekanisme pengawasan internal dari pimpinan puskesmas turut memastikan bahwa setiap unit pelayanan menjalankan tugasnya sesuai prosedur yang berlaku, alur pelayanan berjalan secara tertib dan jelas, petugas memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Kesamaan pandangan antara pimpinan, petugas, dan pasien juga menunjukkan bahwa penerapan pelayanan sesuai prosedur telah dipahami dan dilaksanakan dengan baik.

g. Responsif

1. Kecepatan dalam Merespons

Kecepatan dalam merespons cukup baik. Secara praktik, petugas telah menunjukkan kesiapan dan ketanggapan dalam memberikan pelayanan, terutama kepada pasien dengan kondisi darurat melalui pelayanan 24 jam dan penerapan sistem triase. Namun demikian, kecepatan pelayanan belum berjalan secara konsisten karena masih dipengaruhi oleh jumlah pasien dan panjangnya antrian. Selain itu, belum adanya SOP tertulis yang secara khusus mengatur standar kecepatan pelayanan menyebabkan respons petugas sangat bergantung pada kondisi di lapangan dan inisiatif masing-masing petugas. Oleh karena itu, diperlukan penguatan SOP agar kecepatan pelayanan dapat berjalan lebih terstandar, konsisten, dan optimal.

2. Kesiediaan untuk Melayani

Seluruh petugas, mulai dari pimpinan, tenaga medis, hingga staf administrasi, menunjukkan kesiapan dan komitmen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petugas bekerja sesuai jadwal, bersikap responsif terhadap kebutuhan pasien, serta mampu memberikan pelayanan kapan saja, termasuk dalam situasi darurat, mengingat Puskesmas Bangkuang beroperasi selama 24 jam, selalu siap membantu pasien yang ingin membutuhkan bantuan, serta keaktifan petugas dalam memberikan arahan, menjawab pertanyaan pasien selama proses pelayanan berlangsung. Hal ini juga didukung oleh pengalaman pasien yang menilai bahwa petugas bersikap ramah, sabar, dan tanggap meskipun menghadapi antrean yang cukup panjang.

h. Keamanan

1. Menjaga Privasi Pasien

Menjaga privasi pasien baik. Petugas kesehatan secara konsisten menjaga kerahasiaan informasi pasien melalui pemeriksaan di ruang tertutup, pembatasan akses orang yang tidak berkepentingan, serta pengelolaan rekam medis yang aman baik secara fisik maupun digital.

Informasi kesehatan pasien hanya diberikan kepada pihak yang berhak dan tidak dikeluarkan tanpa izin pasien. Hal ini membuat pasien merasa nyaman dan aman selama menerima pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Bangkuang.

2. Jaminan Keamanan

Lingkungan puskesmas dikelola dengan bersih, rapi, dan tertata sehingga memberikan rasa aman dan nyaman bagi pasien. Petugas kesehatan menjalankan pelayanan sesuai dengan standar operasional, seperti penggunaan alat pelindung diri, pemanfaatan alat medis yang steril, serta pembuangan limbah medis pada tempat khusus untuk menghindari risiko penularan dan kecelakaan. Selain itu, fasilitas pelayanan juga dirancang dengan memperhatikan aspek keselamatan pasien, seperti penyediaan ruang tunggu yang aman, kursi yang layak, serta pengamanan tempat tidur pasien rawat inap. Hasil observasi dan dokumentasi mendukung temuan tersebut, di mana terlihat bahwa lingkungan pelayanan bebas dari potensi bahaya dan mendukung keselamatan pasien selama menerima pelayanan kesehatan.

i. Nyata

1. Ketersediaan Sarana

Ketersediaan sarana kurang baik. Meskipun fasilitas umum seperti ruang tunggu, kursi, toilet, dan sebagian alat kesehatan sudah tersedia dan dapat digunakan, masih ditemukan berbagai kekurangan yang cukup signifikan. Kekurangan tersebut meliputi peralatan medis yang belum lengkap, beberapa alat yang sudah tidak layak pakai, keterbatasan obat, serta tidak tersedianya alat tertentu untuk pemeriksaan khusus, sehingga beberapa pelayanan tidak dapat dilakukan secara optimal. Pihak puskesmas telah berupaya memaksimalkan sarana yang ada serta mengajukan pemenuhan kebutuhan melalui anggaran internal dan usulan ke pusat, namun proses pemenuhannya belum sepenuhnya optimal.

2. Kebersihan/Kerapian Sarana Kesehatan

Berdasarkan hasil Wawancara, Observasi dan Dokumentasi dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Kesehatan pada UPTD Puskesmas Bnagkuang terkait indikator kebersihan/kerapian sarana kesehatan cukup baik. Secara umum, lingkungan, fasilitas, dan peralatan puskesmas telah dijaga dalam kondisi bersih dan rapi melalui adanya petugas kebersihan yang bekerja secara rutin serta dukungan dari staf dan pasien. Ruang tunggu, ruang pemeriksaan, apotek, dan toilet tampak terawat dengan baik. Namun demikian, masih ditemukan beberapa titik di lingkungan puskesmas yang terdapat sampah, sehingga perlu adanya peningkatan pengawasan dan kesadaran bersama untuk menjaga kebersihan secara lebih optimal.

j. Memahami Konsumen

1. Memahami Kebutuhan Pasien

Indikator memahami kebutuhan pasien baik. Petugas kesehatan, mulai dari kepala puskesmas, dokter, perawat, hingga staf administrasi, menunjukkan upaya yang konsisten dalam memahami keluhan dan kebutuhan pasien melalui anamnesis yang dilakukan secara rinci, pemeriksaan yang menyeluruh, serta sikap mendengarkan dengan penuh perhatian. Pelayanan diberikan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan pasien serta tetap berpedoman pada aturan medis yang berlaku. Hal ini didukung oleh pencatatan keluhan dan riwayat kesehatan pasien yang dilakukan secara lengkap, sehingga pasien merasa dipahami, dilayani dengan tepat, dan keluhannya ditangani dengan cepat.

2. Perhatian secara Personal

Perhatian secara personal baik. Petugas kesehatan mampu memberikan pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masing-masing pasien, terutama pada kelompok

rentan seperti lansia dan anak-anak. Hal ini terlihat dari sikap empati petugas dalam mendengarkan keluhan pasien, memberikan penjelasan yang jelas, serta memprioritaskan pasien yang membutuhkan penanganan lebih cepat. Selain itu, adanya pencatatan data dan kebutuhan pasien secara lengkap mendukung pemberian pelayanan yang bersifat individual, sehingga pasien merasa diperhatikan, didengar, dan dilayani dengan baik selama proses pelayanan kesehatan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan pada UPTD Puskesmas Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan

1. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Kesehatan pada UPTD Puskesmas Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan

a. Petugas memberi informasi kepada pasien dengan jelas

Petugas memberikan informasi kepada pasien secara jelas menjadi salah satu faktor pendukung kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Bangkuang. Kejelasan informasi yang disampaikan oleh petugas membantu pasien memahami prosedur pelayanan, kondisi kesehatan, serta penggunaan obat yang diberikan. Hal tersebut memberikan rasa aman, meningkatkan kepercayaan pasien, dan mendukung terciptanya pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas..

b. Kompetensi Tenaga Kesehatan yang Memadai

Kompetensi tenaga Kesehatan yang memadai. Pengetahuan, keterampilan, serta kemampuan petugas dalam menjalankan tugas sesuai dengan bidangnya masing-masing membantu meningkatkan ketepatan dan kelancaran pelayanan kepada pasien.

c. Petugas bersikap sopan dan menghargai pasien dalam pelayanan Kesehatan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti bahwa berkaitan dengan Faktor Pendukung yang memengaruhi Kualitas Pelayanan pada UPTD Puskesmas Bangkuang Petugas bersikap sopan dan menghargai pasien dalam pelayanan Kesehatan, petugas menjadi salah satu aspek yang memperkuat mutu pelayanan di UPTD Puskesmas Bangkuang. Pasien merasakan bahwa dokter dan perawat memberikan layanan dengan sikap yang sopan, ramah, serta mampu menanggapi keluhan dengan baik. Pelayanan yang cukup cepat ketika antrean tidak padat dan dukungan fasilitas yang memadai juga menambah kenyamanan pasien. Secara keseluruhan, sikap hangat dan pelayanan yang tertata baik membuat pasien merasa lebih puas selama menjalani proses berobat.

2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan pada UPTD Puskesmas Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan

a. Peralatan medis tidak memadai

Faktor penghambat utama yang memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Bangkuang adalah keterbatasan peralatan medis. Peralatan kesehatan yang tersedia dinilai belum sepenuhnya memadai dan sebagian sudah perlu diperbarui, sehingga belum mampu mendukung pemeriksaan dan pelayanan pasien secara optimal. Kondisi ini menyebabkan tenaga kesehatan tidak dapat memberikan pelayanan sesuai standar yang diharapkan, khususnya dalam proses pemeriksaan medis. Keterbatasan peralatan medis tersebut menjadi kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan, karena kelengkapan dan kesiapan alat kesehatan merupakan unsur penting dalam menunjang ketepatan diagnosis dan efektivitas tindakan medis di Poli Umum UPTD Puskesmas Bangkuang.

b. Keterlambatan Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti bahwa berkaitan dengan Faktor Penghambat yang memengaruhi Kualitas Pelayanan pada UPTD Puskesmas Bangkuang

disebabkan oleh banyaknya pasien yang datang dalam waktu bersamaan, dokter atau petugas yang kadang terlambat hadir, serta antrian yang panjang dan ruang tunggu yang terbatas. Selain itu, ketersediaan obat dan fasilitas yang kurang lengkap juga membuat proses pelayanan menjadi lebih lama.

SIMPULAN

Kualitas Pelayanan Kesehatan pada UPTD Puskesmas Bangkunag Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan secara umum telah berjalan baik, berdasarkan: Sub variabel Akses: *Pertama*, indikator Kemudahan Mendapatkan Layanan cukup baik karena tersedianya pendaftaran online melalui aplikasi JKN. Meskipun masih terdapat kendala seperti jaringan internet yang tidak stabil. *Kedua*, indikator Tepat Waktu dalam Melayani kurang baik karena terkadang pelayanan tidak selalu dimulai tepat sesuai jadwal, sehingga pasien harus menunggu lebih lama dari yang seharusnya, meskipun proses pelayanan tetap berlangsung tertib. Sub variabel Komunikasi: *Pertama*, indikator Kejelasan Informasi baik karena petugas mampu memberikan informasi secara jelas, rinci, dan mudah dipahami. *Kedua*, indikator Media Komunikasi yang Efektif cukup baik karena informasi disampaikan secara langsung oleh petugas serta melalui media sosial meskipun informasi secara online masih kurang efektif bagi lansia. Sub variabel Kompetensi: *Pertama*, indikator Keahlian Sesuai Bidang baik karena petugas telah mengikuti pelatihan dan pendidikan yang relevan. *Kedua*, indikator Pengetahuan yang Memadai baik karena petugas memiliki pemahaman dan kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya. Sub variabel Kesopanan: *Pertama*, indikator Ramah Terhadap Pasien baik karena petugas menunjukkan sikap sopan, ramah, serta selalu menyapa pasien ketika memberikan layanan. *Kedua*, indikator Menghormati Pasien baik karena pelayanan yang adil tanpa membedakan jenis pasien, menjaga privasi, dan selalu meminta izin sebelum melakukan tindakan. Sub variabel Kredibilitas: *Pertama*, indikator Kejujuran dalam Melayani baik karena petugas menunjukkan penguasaan pengetahuan yang cukup, mengoperasikan alat kesehatan, hingga menerapkannya dengan konsisten. *Kedua*, indikator Reputasi cukup baik karena terlihat dari kepercayaan masyarakat yang memanfaatkan layanan kesehatan meskipun masih terdapat belum adanya SOP tertulis. Sub variabel Keandalan: *Pertama*, indikator Konsisten dalam Pelayanan baik karena memberikan gambaran bahwa petugas selalu menjalankan prosedur dan langkah-langkah pelayanan secara teratur, sehingga pasien menerima layanan yang seragam dan stabil setiap kali berkunjung. *Kedua*, indikator Sesuai Prosedur baik karena seluruh proses pelayanan, mulai dari pendaftaran pemeriksaan pasien hingga mencatat kondisi pasien dilakukan sesuai dengan alur dan ketentuannya. Sub variabel Responsif: *Pertama*, indikator Kecepatan dalam Merespons cukup baik karena menunjukkan kesiapan dan kesigapan dalam menangani kebutuhan pasien, meskipun kecepatan pelayanan belum berjalan secara konsisten karena dipengaruhi oleh jumlah pasien. *Kedua*, indikator Kesiediaan untuk Melayani baik karena mereka mampu melayani pasien sesuai jadwal, tanggap terhadap kebutuhan pasien, dan tetap sigap dalam situasi darurat karena puskesmas beroperasi 24 jam. Sub variabel Keamanan: *Pertama*, indikator Menjaga Pripasi Pasien baik karena terlihat dari komitmen petugas yang secara konsisten menjaga kerahasiaan informasi pasien. *Kedua*, indikator Jaminan Keamanan baik karena menunjukkan konsistensi bahwa lingkungan puskesmas dikelola dengan baik, selalu bersih, tertata, dan aman bagi pasien. Sub variabel Nyata: *Pertama*, indikator Ketersediaan Sarana kurang baik karena kekurangan tersebut mencakup alat medis yang belum lengkap, beberapa peralatan yang sudah rusak atau tidak layak pakai serta ketersediaan obat yang terbatas. *Kedua*, indikator Kebersihan/Kerapian Sarana Kesehatan cukup baik karena menyatakan bahwa lingkungan, fasilitas, dan peralatan puskesmas terjaga dengan bersih dan

rapi. Sub Variabel Memahami Konsumen: *Pertama*, indikator Memahami Kebutuhan Pasien baik karena secara konsisten berupaya menggali keluhan dan kebutuhan pasien melalui anamnesa, pertanyaan mendetail, serta mendengar keluhan dengan cermat. *Kedua*, indikator Perhatian Secara Personal baik karena para petugas mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing pasien, terutama bagi lansia dan anak-anak.

Adapun kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan dipengaruhi oleh faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung meliputi: *pertama* Petugas memberi informasi kepada pasien, *kedua* Kompetensi tenaga kesehatan yang memadai, *ketiga* Petugas bersikap sopan dan menghargai pasien. Adapun faktor penghambat kualitas pelayanan kesehatan antara lain: *pertama* keterbatasan peralatan medis yang belum sepenuhnya memadai dan masih perlu diperbarui, *kedua* keterlambatan pelayanan yang disebabkan oleh banyaknya pasien yang datang secara bersamaan, antrean yang panjang, keterlambatan kehadiran petugas atau dokter, keterbatasan ruang tunggu, serta ketersediaan obat dan fasilitas yang belum lengkap. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan belum berjalan secara optimal dan memerlukan upaya perbaikan agar kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Bangkuang dapat terus ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

Krisdayanti, R. and Nurmalasyiah (2025) 'Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Umum Di Puskesmas Telang Siong Kecamatan Paju Epat Kabupaten Barito Timur', *JAPB*, 8(2). Available at: <https://doi.org/10.35722/japb.v8i2.1395>.

Laila, F.N. (2024) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Dan Konsekuensinya Terhadap Loyalitas di Rumah Sakit', *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 9(2). Available at: <https://doi.org/10.51933/health.v9i2.1709>.

Monding, S.E., Tampi, G.B. and Londa, V.Y. (2021) 'Pelayanan Kesehatan Masyarakat Didesa Ranoiapo Kecamatan Ranoyapo Kabupaten Minahasa Selatan', *Jap*, VII(110), pp. 60–69.

Wibowo, T.I. and Rahayu, A.H. (2025) 'Pengaruh Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terhadap Efektifitas Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum (Rsud) Welas Asih', *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(3), pp. 12699–12705.

Wiyanti, A., Daroini, S. and Muksin, A. (2023) 'Penerapan Standar Pelayanan Kesehatan Minimum di Puskesmas Cipaku Bogor', *Jurnal Syntax Admiration*, 4(7), pp. 1034–1048. Available at: <https://doi.org/10.46799/jsa.v4i7.807>.