

## **KUALITAS PELAYANAN POLI UMUM PADA PUSKESMAS LAMPIHONG KABUPATEN BALANGAN**

Djayeng Turano Gunade  
Email : djayengt@gmail.com  
Program Studi Administrasi Publik  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

### **ABSTRAK**

Kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan penting untuk dilakukan, karena untuk mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan. Dari observasi penelitian ditemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan khususnya pada pelayanan poli umum seperti standar operasional prosedur (SOP) yang tidak ditempel pada papan informasi, waktu pelayanan yang lamban, faktor sarana dan prasarana, keadilan dalam pelayanan dan kenyamanan dan keamanan dalam pelayanan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara *Purposive sampling* berjumlah 9 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan. Data kemudian dilakukan uji kredibilitas data untuk menilai kebenaran dari temuan penelitian kualitatif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan dilihat dari variabel tangibles (bukti terukur) yang terdiri dari tampilan personalia dan komunikasi, reliability (keandalan) yang terdiri dari kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan pelayanan yang memuaskan, responsiveness (daya tanggap) yang terdiri dari keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, assurance (jaminan) yang terdiri dari pengetahuan, kompetensi dan kesopanan, dan empathy (empati) yang terdiri dari komunikasi yang baik dan perhatian pribadi sudah terlaksana dengan baik. Sementara pada variabel tangibles (bukti terukur) khususnya pada fasilitas masih belum baik, dimana respon tanggapan narasumber mengarah ke hal negatif

Kepada Kepala Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan dapat sesegera mungkin mengajukan proposal kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Balangan untuk mengajukan permintaan rehab bangunan untuk ruang tunggu pasien poli umum, peralatan medis seperti tensi dan timbangan, serta fasilitas ruang tunggu seperti kursi tunggu pasien dan Kepada Kepala Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan sebaiknya menyediakan nomor antrian khusus pada pasien anak-anak, ibu hamil, dan lansia, karena jika digabung dengan pasien umum lainnya akan membawa dampak buruk bagi kesehatan mereka

### **ABSTRACT**

*The quality of public poly services at the Lampihong Health Center in Balangan Regency is important to do, because to find out how the quality of general poly services at the Lampihong Health Center in Balangan Regency is. From research observations found several problems in services, especially in general poly services such as standard operating procedures (SOPs) that are not posted on information boards, slow service times, facilities and infrastructure factors, justice in services and comfort and security in services.*

*This research uses a qualitative descriptive research type. The type of research used in this study is included in qualitative research. Data collection techniques are observation, interviews and documentation. Sources of data were taken through purposive sampling with a total of 9 people. After the data is collected, it is analyzed using techniques including data reduction, data presentation, and verification or drawing conclusions. The data is then tested for the credibility of the data to assess the veracity of the qualitative research findings*

*The results showed that the quality of public poly services at the Lampihong Health Center, Balangan Regency, was seen from tangibles variables (measured evidence) consisting of personnel and communication displays, reliability which consisted of the ability to provide promised services immediately and satisfactory service, responsiveness (responsiveness) which consists of the staff's desire to help customers and provide responsive services, assurance (guarantee) which consists of knowledge, competence and courtesy, and empathy (empathy) which consists of good communication and personal attention has been carried out well. Meanwhile, the tangibles variables (measured evidence), especially in facilities, are still not good, where the responses of the informants lead to negative things*

*To the Head of the Lampihong Health Center, Balangan Regency, he can immediately submit a proposal to the Balangan Regency Health Office to submit a request for building rehabilitation for general poly patient waiting rooms, medical equipment such as tension and scales, as well as waiting room facilities such as patient waiting chairs and To the Head of the Lampihong Health Center, Balangan Regency should provide a special queue number for pediatric patients, pregnant women, and the elderly, because when combined with other general patients it will have a bad impact on their health*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintah yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah. Oleh karenanya sebuah kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari sebuah kualitas birokrasi pemerintah. Di era globalisasi saat ini, kompleksitas susunan dan kebutuhan disegala bidang sangat dirasakan khususnya dalam bidang pelayanan publik.

Menguatnya lembaga-lembaga ekonomi di era globalisasi akan membawa dampak pada melemahnya peran pemerintah apabila perkembangan tuntutan-tuntutan masyarakat di era sekarang tidak disikapi secara benar. Perkembangan jaman dan arus globalisasi membuat informasi antar masyarakat berkembang pesat, hal ini membawa implikasi adanya tuntutan lebih dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai landasan awal bagi terwujudnya peningkatan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan secara umum dapat menjadi suatu nilai timbulnya sebuah rasa kepercayaan dalam pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat, sehingga pemerintah berkewajiban harus

memberikan jaminan pelayanan yang maksimal berkaitan dengan proses kegiatan pelayanan publik agar setiap masyarakat dapat memperoleh ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan berwujud dalam memberikan pelayanan sehingga dapat timbulnya rasa kenyamanan bagi masyarakat dalam proses kepengurusan administrasi. Hal-hal demikian yang seharusnya dipenuhi oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu pola standar pelayanan publik yang berkaitan dengan ketepatan yang dibutuhkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan maksimal yang diberikan oleh pemerintah menitik beratkan harus adanya kejelasan tentang waktu, prosedur pelayanan, dan sarana prasarana sehingga adanya jaminan bagi masyarakat dalam memperoleh kualitas dalam pelayanan publik dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 15 bahwa penyelenggara publik menyediakan sarana prasarana dan atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai dan penyelenggara publik memberikan pelayanan yang berkualitas

sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik

Kesadaran perlunya pelayanan publik yang baik dan memuaskan sebenarnya telah tumbuh dari diri pemerintah sebelum era reformasi, namun belum diikuti dengan pelaksanaan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik seperti yang diharapkan. Baik atau buruk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan tergantung pada kualitas dan kuantitasnya, efektivitas dan efisiensinya. Masyarakat sebagai pihak yang dilayani akan menerima pelayanan itu dalam berbagai persepsi dan kategori yang kontinumnya sangat tidak memuaskan/sangat tidak efektif/effesien, hingga yang terbaik pelayanannya yang dikategorikan pelayanan publik yang prima.

Tuntutan terhadap pelayanan yang modern dan sumber daya manusia yang handal dan profesional, maka puskesmas sebagai penyedia pelayanan kesehatan garda terdepan harus selalu berupaya untuk meningkatkan mutu layanannya. Disadari atau tidak mutu sangat erat kaitannya dengan kondisi dan nilai-nilai yang dianut baik oleh puskesmas sebagai penyedia layanan maupun pasien sebagai penerima layanan. Pendidikan dan pelatihan pada pegawai puskesmas merupakan bagian yang penting untuk meningkatkan pelayanan. Fungsi diklat memegang peranan penting dalam mengatur

operasional dalam sebuah institusi terutama dalam bidang manajemen sumber daya manusia terlebih lagi pada puskesmas dimana produk yang dihasilkan adalah pelayanan kepada orang yang membutuhkan pelayanan kesehatan.

Kesehatan menjadi kunci utama dari semua kegiatan dilakukan manusia, oleh karena itu masyarakat harus mendapatkan jaminan dari pemerintah bahwa mereka akan selalu mendapatkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Masyarakat yang sehat maka akan membuat mereka produktif dan produktivitas masyarakat akan menumbuhkan perekonomian daerah yang secara tidak langsung akan meningkatkan pendapatan daerah. Puskesmas adalah sebuah balai serta lembaga pelayanan kesehatan masyarakat yang ditujukan untuk memberikan berbagai pelayanan kesehatan mulai dari berobat, perawatan, pemeriksaan kesehatan, dan lain sebagainya. Puskesmas adalah layanan vital yang ada dalam setiap daerah, dan merupakan salah satu institusi vital masyarakat.

Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan adalah salah satu puskesmas dari dua belas (12) puskesmas yang ada di Kabupaten Balangan. Puskesmas Lampihong di Kecamatan Lampihong merupakan garda terdepan pelayanan kesehatan yang ada di Kecamatan Lampihong. Berbagai produk pelayanan

kesehatan tersedia pada Puskesmas Lampihong, seperti poli umum, poli kesehatan ibu dan anak (KIA), poli keluarga berencana (KB), poli gizi, poli gigi, laboratorium, konseling kesehatan dan poli lansia. Jumlah pengguna layanan kesehatan terbesar ada pada poli umum, dimana pada poli ini pelayanan kesehatan melayani penyakit umum yang sering diderita oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi awal penelitian pada Puskesmas Lampihong Kecamatan Lampihong khususnya pada pelayanan poli umum, ditemukan beberapa permasalahan pelayanan, seperti :

1. Standar operasional prosedur (SOP) yang tidak ditempel pada papan informasi sehingga masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan menjadi bingung mengenai alur pelayanan kesehatan yang harus diurus terlebih dahulu
2. Waktu pelayanan yang lamban, dimana pelayanan kesehatan pada loket pendaftaran dibuka jam 08.00 WITA, namun pada poli umum dibuka jam 10.00 WITA, tergantung dokter piket yang datang sehingga antrian pada pelayanan poli umum menumpuk.
3. Selain itu faktor sarana dan prasarana juga berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan, seperti ruang pelayanan yang sempit dan kurangnya sumber daya manusia khususnya petugas yang

terampil mengoperasikan komputer khususnya dalam pengetikan, sehingga proses pembuatan status pasien mejadi lamban

4. Keadilan dalam pelayanan dimana tidak ditemukan perbedaan perlakuan antara pasien anak-anak dengan pasien ibu hamil, sehingga antrian mereka dipersamakan dengan pasien umum lainnya
5. Kenyamanan dan keamanan dimana ruang tunggu pelayanan khususnya pada loket pendaftaran cenderung sempit, selain itu sirkulasi udara juga tertutup, sehingga pasien tidak betah menunggu antrian pelayanan pada poli umum.

Berdasarkan dari uraian di atas, maka jelaslah terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh Puskesmas Lampihong khususnya pada poli umum. Berdasarkan kenyataan dan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengangkat topik dan melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Poli Umum Pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan”

### **Rumusan Masalah**

Penjelasan yang dijabarkan dalam latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan.?

2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan.?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Kerangka Teori**

##### **Pelayanan**

##### **Pengertian Pelayanan**

Menurut Kotler dalam Mahmudi (2019:234) setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Kemudian Batinggi dan Badu (2013:33) mengemukakan bahwa berdasarkan Kamus Umum Bahasa Indonesia; pelayanan kata dasarnya adalah layan dan kata kerjanya adalah melayani, artinya menolong, menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan”

Selanjutnya Hayat (2017:22) pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang di atur oleh perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna yang melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional dan proporsional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani secara sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan. Selanjutnya Kotler dalam Mahmudi (2019:236) juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat sebelum dan sesudah terjadinya

transaksi. Pada umumnya pelayan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering

#### Asas Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik (Mahmudi, 2019:234), yaitu :

##### 1) Transparansi

Pemberian pelayanan harus bersifat terbuka, mudah di akses oleh perkemb pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

##### 2) Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

##### 3) Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

##### 4) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

##### 5) Tidak Diskriminatif (Kesamaan Hak)

Pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif dalam arti tidak

membedakan suku, ras, agama, golongan, status sosial dan ekonomi.

##### 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberian dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

#### Cakupan Standar Pelayanan Publik

Cakupan standar pelayanan publik yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi (Mahmudi, 2019:237) :

##### 1) Prosedur Pelayanan

Dalam hal ini harus ditetapkan prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.

##### 2) Waktu Penyelesaian

Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

##### 3) Biaya Pelayanan

Harus diterapkan standar biaya. Tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif/biaya pelayanan di ikut dengan peningkatan kualitas pelayanan.

##### 4) Produk Pelayanan

Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka

akan mendapat pelayanan berupa apa saja. Produk ini harus distandarkan.

#### 5) Sarana Prasarana

Harus ditetapkan standar dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

#### 6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan

#### Indikator Kualitas Pelayanan

Definisi umum tentang *service quality* dinyatakan oleh Zeithaml (1990) dalam Tjiptono (2012: 67) yaitu “*a customer's judgement of the overall excellence or superiority of a service*”. Terdapat lima dimensi skala untuk mengukur kualitas pelayanan antara lain : Tangible (bukti fisik), empathy (empati), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan). Berikut ini penjelasan mengenai ke-5 dimensi di atas, yaitu:

- 1) Tangibles (bukti terukur), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia dan sarana komunikasi.
- 2) Reliability (keandalan), kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Responsiveness (daya tanggap), keinginan para staf untuk membantu

para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.

- 4) Assurance (jaminan), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan.

- 5) Empathy (empati), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan

#### **Kepuasan Masyarakat**

##### Pengertian Kepuasan Masyarakat

Menurut Swastha dan Irawan (2014:2) seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapat *value* dari pemasok, produsen atau penyedia jasa. *Value* ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Kalau dikatakan bahwa *value* adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan terjadi kalau pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas. Kalau *value* bagi pelanggan adalah kenyamanan, maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Kalau *value* dari pelanggan adalah harga yang murah, maka pelanggan akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif

Menurut Hartatik (2014:82) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang

dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan.

#### Faktor-Faktor Kepuasan Pelayanan

Menurut Lupiyoadi & Hamdani (2013:56) dalam menentukan tingkat kepuasan publik, terdapat empat faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu:

- 1) Kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- 4) Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

#### **Puskesmas**

##### Pengertian Puskesmas

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya

kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes RI No. 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas)

##### Tujuan Puskesmas

Menurut Hetty (2015:4) menyatakan bahwa tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas adalah untuk mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional yakni meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi orang yang bertempat tinggal diwilayah kerja Puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia sehat. Puskesmas memiliki upaya kesehatan yang wajib dilaksanakan, yaitu:

1. Upaya promosi kesehatan
2. Upaya kesehatan lingkungan
3. Upaya kesehatan ibu dan anak serta keluarga berencana
4. Upaya perbaikan gizi masyarakat
5. Upaya pencegahan dan pemberantasan penyakit menular
6. Upaya pengobatan

##### Jenis Pelayanan Puskesmas

Berdasarkan kemampuan penyelenggaraan Puskesmas dikategorikan menjadi dua, yaitu (Kemenkes, 2014:23):

1. Puskesmas non rawat inap

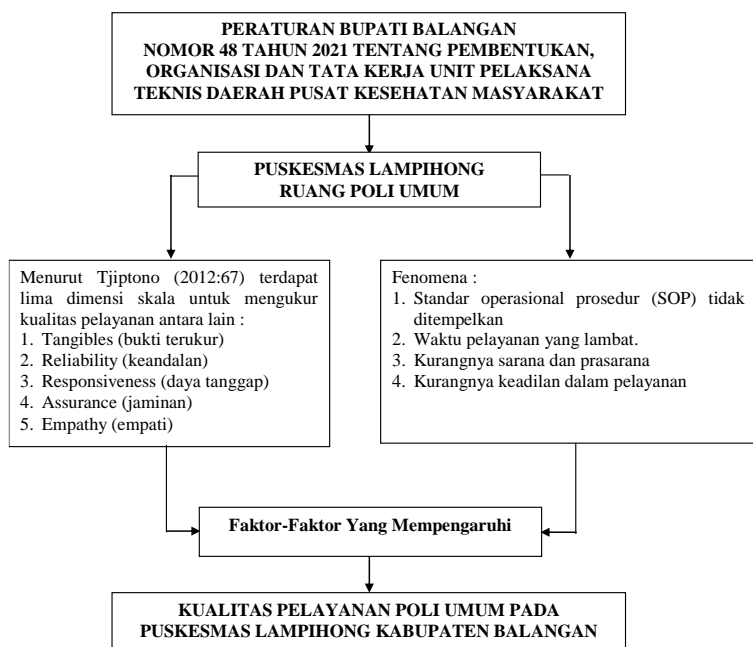
Puskesmas non rawat inap adalah Puskesmas yang tidak menyelenggarakan pelayanan rawat inap, kecuali pertolongan persalinan normal

2. Puskesmas rawat inap

Puskesmas rawat inap adalah Puskesmas yang diberi tambahan sumber daya untuk meenyelenggarakan pelayanan rawat inap, sesuai pertimbangan kebutuhan pelayanan kesehatan.

**Kerangka Pemikiran**

**Gambar 1. Kerangka Pemikiran**



**METODE PENELITIAN**

**Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara nyata dan sistematis terhadap fakta atau karakteristik

populasi atau bidang tertentu dengan secara cermat dan faktual, mencakup pada kepustakaan dimana penulis mengumpulkan berbagai jenis bahan yang ditemukan dari buku-buku, jurnal maupun literatur lain yang berkaitan dengan bahasan yang akan diteliti. Jadi peneliti menggambarkan dan menjelaskan secara nyata dan sistematis mengenai kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan

**Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif pada dasarnya dilaksanakan dalam keadaan yang alamiah (*natural setting*) dan data yang dikumpulkan umumnya bersifat kualitatif (Harbani Pasalong, 2007: 1661). Selanjutnya Sugiyono (2013 : 9) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat pos *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara *triangulasi* (gabungan), analisis dan bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi

**Desain Operasional Penelitian**

Menurut Zeithaml (1990) dalam Tjiptono (2012:67) kualitas pelayanan terdiri dari :

1. Tangibles (bukti terukur)
2. Reliability (keandalan)
3. Responsiveness (daya tanggap)
4. Assurance (jaminan)
5. Empathy (empati)

### **Teknik Pengumpulan Data**

Berdasarkan sumber data diatas, teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Observasi, yaitu menggunakan pengamatan langsung terhadap objek yang di teliti secara sistematis serta akurat terhadap fenomena- fenomena yang ada sesuai dengan pokok pembahasan dalam penelitian. Penelitian yang dilakukan peneliti yaitu menganalisis kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan
2. Wawancara, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan wawancara secara langsung dengan narasumber yang memiliki keterkaitan langsung dengan penelitian yang dilakukan yaitu terdiri dari pegawai yang bertugas di pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan
3. Dokumentasi, yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan berbagai

dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dokumen ini dapat berupa dokumen pemerintahan, hasil penelitian, foto atau gambar, buku, rekaman, laporan, keuangan, undang-undang, hasil karya dan lain sebagainya

### **Teknik Analisis Data**

Analisis data penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.

#### **a) Reduksi Data (*Data Reduction*)**

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti yang telah dikemukakan, semakin lama peneliti kelapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. (Sugiyono, 2013 : 247).

#### **b) Penyajian Data (*Data Display*)**

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Kalau dalam penelitian kuantitatif penyajian data ini

dapat dilakukan dalam bentuk table, grafik, pie chart, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

### c) **Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi** (*Conclusion Drawing/verification*)

Menurut Miles and Huberman dalam Sugiyono (2013:249) langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

### **Uji Kredibilitas Data**

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, diskusi dengan teman sejawat, dan melakukan *membercheck*.

1. Perpanjangan pengamatan yaitu perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali kelapangan, melakukan pengamatan dan wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru.

2. Meningkatkan ketentuan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan.
3. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan waktu

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Kualitas Pelayanan Poli Umum Pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan**

#### **a. Tangibles (bukti terukur)**

##### 1) Fasilitas

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha dan merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan atau memperlancar suatu kegiatan. Fasilitas yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu terkait dengan kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan dilihat dari *tangibles* (bukti terukur) khususnya mengenai indikator fasilitas masih belum berjalan dengan baik. Dari

penjelasan wawancara dengan narasumber, hasil observasi dan hasil dokumentasi serentak dengan jawaban yang konsisten, dimana letak kekurangan pelayanan yang diberikan ada pada ketersediaan fasilitas berupa kursi tunggu, ruangan tunggu, dan peralatan medis yang rusak seperti tensi dan timbangan

## 2) Tampilan personalia

Menjaga penampilan di kantor sangat penting bagi pegawai khususnya dalam menjaga penampilan saat bekerja. Ada istilah *dress for succes*, yang sangat populer di dunia kerja. Yaitu apa yang kita pakai akan sangat berpengaruh terhadap apa yang akan kita raih. ada beberapa alasan mengapa kita perlu menjaga penampilan saat di kantor, antara lain dapat menimbulkan rasa percaya diri yang meningkat, penampilan yang profesional dan akan memberikan respon positif dari penerima layanan dan rekan kerja, memberi kesan yang baik bagi penerima layanan, dan akan memberikan kesan ramah dan bersahabat kepada penerima layanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan dilihat dari *tangibles* (bukti terukur) khususnya

mengenai indikator penampilan personalia sudah berjalan dengan baik. Dari penjelasan wawancara dengan narasumber, hasil observasi dan hasil dokumentasi serentak dengan jawaban yang konsisten, dimana penampilan personalia sudah rapi dan sopan. Selain itu pakaian yang mereka gunakan juga sudah d atur oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Balangan dan Kepala Puskesmas Lampihong dengan ketentuan yang sudah di pahami dan diketahui oleh seluruh pegawai.

## 3) Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari oleh setiap manusia. Sebagai makhluk sosial, manusia dikodratkan untuk hidup bermasyarakat dan berinteraksi dengan manusia lainnya dengan berkomunikasi. Komunikasi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu terkait dengan kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan dilihat dari *tangibles* (bukti terukur) khususnya mengenai indikator komunikasi sudah berjalan dengan baik. Dari penjelasan wawancara dengan narasumber, hasil

observasi dan hasil dokumentasi serentak dengan jawaban yang konsisten, dimana komunikasi antar petugas dan pasien terjalin dengan baik dan sopan. Selain itu petugas juga memberikan saran dan masukan kepada pasien terkait dengan mempercepat penyembuhan penyakit yang diderita. Tentu hal tersebut sangat membantu pasien terkait dengan pantangan-pantangan makanan yang tidak boleh untuk dikonsumsi oleh pasien.

#### **b. Reliability (keandalan)**

##### 1) Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera

Pelanggan akan selalu mengingat jika pelayanan yang anda berikan sangat baik atau sangat buruk, anda tentu tidak ingin mereka tetap mengingatnya terlebih jika pelayanan yang anda berikan buruk. Namun pelayanan anda akan selalu ada dalam kepala konsumen. Karena konsumen tidak hanya melihat produk, namun juga terdapat interaksi layaknya obrolan ringan yang dapat membuat orang nyaman. Jika pihak anda memberikan pelayanan yang baik, maka konsumen akan mengingat perusahaan anda dengan baik pula, namun jika sebaliknya maka akan sangat mungkin anda akan kehilangan pelanggan anda dan mendapat beberapa penilaian buruk dari mereka. Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan

segera yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu terkait dengan kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan dilihat dari *reliability* (keandalan) khususnya mengenai indikator kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera sudah terlaksana dengan baik. Dari penjelasan wawancara dengan narasumber, hasil observasi dan hasil dokumentasi serentak dengan jawaban yang konsisten, dimana pelayanan yang diberikan khususnya mengenai kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dilaksanakan petugas dengan baik.

##### 2) Pelayanan yang memuaskan

Pelayanan yang memuaskan atau juga dikenal dengan *excellent service* adalah upaya sebuah instansi, organisasi atau usaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggan. Tujuan dari pelayanan ini hanyalah satu, yaitu membuat pelanggan menjadi puas sehingga dapat meningkatkan aspek lainnya seperti penjualan, profit dan lain-lain. Pelayanan yang memuaskan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu terkait dengan kualitas pelayanan

poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan dilihat dari *reliability* (keandalan) khususnya mengenai indikator pelayanan yang memuaskan sudah berjalan dengan baik. Dari penjelasan wawancara dengan narasumber, hasil observasi dan hasil dokumentasi serentak dengan jawaban yang konsisten, dimana pelayanan yang diberikan sudah sangat memuaskan

#### **c. Responsiveness (daya tanggap)**

1) Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan

Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu terkait dengan kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan dilihat dari *responsiveness* (daya tanggap) khususnya mengenai indikator keinginan para staf untuk membantu para pelanggan sudah terlaksana dengan baik. Dari penjelasan wawancara dengan

narasumber, hasil observasi dan hasil dokumentasi serentak dengan jawaban yang konsisten, dimana pelayanan yang diberikan khususnya mengenai keinginan para staf untuk membantu para pelanggan/pasien dilaksanakan petugas dengan baik.

2) Memberikan layanan dengan tanggap

Memberikan layanan dengan tanggap yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu terkait dengan kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan dilihat dari *responsiveness* (daya tanggap) khususnya mengenai indikator memberikan layanan dengan tanggap sudah berjalan dengan baik. Dari penjelasan wawancara dengan narasumber, hasil observasi dan hasil dokumentasi serentak dengan jawaban yang konsisten, dimana pelayanan yang diberikan sudah sudah tanggap.

#### **d. Assurance (jaminan)**

1) Pengetahuan

Pengetahuan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu terkait dengan kualitas pelayanan poli umum pada

Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan dilihat dari assurance (jaminan) khususnya mengenai indikator pengetahuan sudah terlaksana dengan baik. Dari penjelasan wawancara dengan narasumber, hasil observasi dan hasil dokumentasi serentak dengan jawaban yang konsisten, dimana petugas yang memberikan pelayanan kesehatan sudah linear dengan ijasah yang dimiliki

## 2) Kompetensi

Kompetensi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu terkait dengan kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan dilihat dari assurance (jaminan) khususnya mengenai indikator kompetensi sudah terlaksana dengan baik. Dari penjelasan wawancara dengan narasumber, hasil observasi dan hasil dokumentasi serentak dengan jawaban yang konsisten, dimana petugas yang

memberikan pelayanan kesehatan sudah kompeten dengan keahlian yang dimiliki.

## 3) Kesopanan

Kesopanan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu terkait dengan kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan dilihat dari assurance (jaminan) khususnya mengenai indikator kesopanan sudah berjalan dengan baik. Dari penjelasan wawancara dengan narasumber, hasil observasi dan hasil dokumentasi serentak dengan jawaban yang konsisten, dimana pelayanan yang diberikan sopan dan tidak membedakan asuransi atau jaminan kesehatan yang digunakan

## e. Empathy (empati)

### 1) Komunikasi yang baik

Komunikasi merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari oleh setiap manusia. Sebagai makhluk sosial, manusia dikodratkan untuk hidup bermasyarakat dan berinteraksi dengan manusia lainnya dengan berkomunikasi. Komunikasi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu terkait dengan

kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan dilihat dari empathy (empati) khususnya mengenai indikator komunikasi yang baik sudah berjalan dengan baik. Dari penjelasan wawancara dengan narasumber, hasil observasi dan hasil dokumentasi serentak dengan jawaban yang konsisten, dimana komunikasi antar petugas dan pasien terjalin dengan baik dan sopan. Selain itu petugas juga memberikan saran dan masukan kepada pasien terkait dengan mempercepat penyembuhan penyakit yang diderita. Tentu hal tersebut sangat membantu pasien terkait dengan pantangan-pantangan makanan yang tidak boleh untuk dikonsumsi oleh pasien

#### 2) Perhatian pribadi

Perhatian pribadi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu terkait dengan kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong

Kabupaten Balangan dilihat dari empathy (empati) khususnya mengenai indikator perhatian pribadi sudah berjalan dengan baik. Dari penjelasan wawancara dengan narasumber, hasil observasi dan hasil dokumentasi serentak dengan jawaban yang konsisten, dimana petugas sudah memberikan perhatian pribadi kepada pasien lewat konseling berupa saran-saran dan masukan untuk mempercepat kesembuhan pasien.

## **2. Faktor-Faktor Apa Saja Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Poli Umum Pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan**

### **a. Faktor Pendorong**

#### 1) Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia Kesehatan adalah tenaga kesehatan profesi termasuk tenaga kesehatan strategis dan tenaga kesehatan non profesi serta tenaga pendukung/penunjang kesehatan yang terlibat dan bekerja serta mengabdikan dirinya dalam upaya dan manajemen kesehatan. SDM Kesehatan merupakan bagian dari sistem kesehatan nasional dan dipandang sebagai komponen kunci untuk menggerakkan pembangunan kesehatan, yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa faktor pendorong kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Lampihong terletak pada sumber daya manusia, dimana ketersediaan tenaga medis yang lengkap sudah tercukupi. Semua penjelasan dari narasumber, observasi serta dokumentasi serentak mengarah kepada kecukupan tenaga medis sebagai pelaksana pelayanan pada Puskesmas Lampihong, sehingga Puskesmas Lampihong sebagai pelaksana pelayanan kesehatan yang melaksanakan pelayanan rawat jalan dan inap 1x24 jam dapat beroperasi dengan normal.

#### **b. Faktor Penghambat**

1) Standar operasional prosedur (SOP) tidak ditempelkan

Dalam sebuah organisasi, aturan dibuat dalam bentuk yang lebih formal, yaitu *Standard Operating Procedure* atau yang kerap disebut SOP. Setiap organisasi tentu memiliki visi-misi yang hendak dicapai, baik dalam jangka waktu yang pendek maupun jangka panjang. Setiap visi misi yang hendak dicapai, tentu tidak hanya melibatkan beberapa orang saja, namun seluruh anggota organisasi harus bergerak, agar visi-misi tersebut dapat tercapai. Agar semua anggota bergerak menuju titik

yang sama, yaitu pencapaian visi-misi, maka organisasi membutuhkan aturan, prosedur, dan sistem yang disusun dengan jelas, lengkap, dan rapi.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan dilihat ketidaksiadanya standar operasional prosedur (SOP) yang tidak ditempelkan pada papan informasi belum berjalan dengan baik. Dari penjelasan wawancara dengan narasumber, hasil observasi dan hasil dokumentasi serentak dengan jawaban yang konsisten, dimana tidak terdapat dan tersedia standar operasional prosedur (SOP) yang ditempelkan pada papan informasi

2) Waktu pelayanan yang lambat

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan : berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan

pelayan dan yang dilayani ke pengertian yang sesungguhnya

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan dilihat dari waktu pelayanan yang lambat pada poli umum belum berjalan dengan baik. Dari penjelasan wawancara dengan narasumber, hasil observasi dan hasil dokumentasi serentak dengan jawaban yang konsisten, dimana waktu pelayanan yang lambat pada poli umum dikarenakan dokter sebagai penanggung jawab pelayanan pada poli umum belum datang

### 3) Kurangnya sarana dan prasarana

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha dan merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan atau memperlancar suatu kegiatan. Kurangnya sarana dan prasarana yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu terkait dengan kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan dilihat dari

kurangnya sarana dan prasarana masih belum baik. Dari penjelasan wawancara dengan narasumber, hasil observasi dan hasil dokumentasi serentak dengan jawaban yang konsisten, dimana letak kekurangan pelayanan yang diberikan ada pada ketersediaan fasilitas berupa kursi tunggu, ruangan tunggu, dan peralatan medis yang rusak seperti tensi dan timbangan

### 4) Kurangnya keadilan dalam pelayanan

Kurangnya keadilan dalam pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu terkait dengan kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan dilihat dari keadilan dalam pelayanan belum berjalan dengan baik. Dari penjelasan wawancara dengan narasumber, hasil observasi dan hasil dokumentasi serentak dengan jawaban yang konsisten, dimana kurangnya keadilan dalam pelayanan khususnya pada pasien anak-anak dan ibu hamil

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Poli Umum Pada

Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan poli umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan dilihat dari variabel tangibles (bukti terukur) yang terdiri dari tampilan personalia dan komunikasi, reliability (keandalan) yang terdiri dari kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan pelayanan yang memuaskan, responsiveness (daya tanggap) yang terdiri dari keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, assurance (jaminan) yang terdiri dari pengetahuan, kompetensi dan kesopanan, dan empathy (empati) yang terdiri dari komunikasi yang baik dan perhatian pribadi sudah terlaksana dengan baik, hal tersebut dapat diketahui melalui hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan. Sementara pada variabel tangibles (bukti terukur) khususnya pada fasilitas masih belum baik, dimana respon tangapan narasumber mengarah ke hal negatif.
2. Faktor pendorong kualitas pelayanan Poli Umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan yaitu terletak pada ketersediaannya tenaga medis yang

mencukupi pelayanan kesehatan pada Puskesmas Lampihong

3. Faktor penghambat kualitas pelayanan Poli Umum pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan yaitu mengenai standar operasional prosedur (SOP) tidak ditempelkan pada papan informasi sehingga mengakibatkan pasien kebingungan menentukan alur dan prosedur pelayanan, waktu pelayanan yang lambat yaitu terlambatnya pelayanan pada poli umum yang berdampak pada menumpuknya pasien didepan poli umum, Kurangnya sarana dan prasarana yaitu masih minimnya fasilitas berupa kursi tunggu, AC, ruangan tunggu, pencahayaan dan ventilasi udara yang bagus dan kurangnya keadilan dalam pelayanan yaitu tidak ditemukan pelayanan khusus bagi pasien anak-anak dan ibu hamil.

### **Saran**

Saran yang dapat penulis sampaikan terhadap Kualitas Pelayanan Poli Umum Pada Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan adalah sebagai berikut:

1. Kepada Kepala Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan dapat sesegera mungkin mengajukan proposal kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Balangan untuk mengajukan permintaan rehab bangunan untuk ruang tunggu pasien poli umum, peralatan medis seperti tensi

- dan timbangan, serta fasilitas ruang tunggu seperti kursi tunggu pasien
2. Kepada Kepala Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan sebaiknya menyediakan nomor antrian khusus pada pasien anak-anak, ibu hamil, dan lansia, karena jika digabung dengan pasien umum lainnya akan membawa dampak buruk bagi kesehatan mereka
  3. Kepada pasien agar lebih tertib dan memahami prosedur pelayanan kesehatan sehingga persyaratan administrasi dapat disiapkan di rumah, sehingga pada saat pelayanan di ruang tunggu loket dapat berjalan dengan lancar, hal tersebut bertujuan agar pasien pada ruang tunggu loket tidak menumpuk

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2002. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia
- Anonim. 2009. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Anonim. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
- Anonim. 2019. Peraturan Bupati Balangan Nomor 48 Tahun 2021 Tentang Pembentukan, Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat
- Batinggi, A dan Badu Ahmad. 2013 *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi Offset
- Hartatik. 2014. *Mengembangkan SDM (I)*. Yogyakarta: Laksana
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Ismainar, Hetty. 2015. *Manajemen Unit Kerja*. Yogyakarta, Deepublish
- Kemenkes RI. 2014. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2014*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI
- Lupiyoadi, & Hamdani. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Ke-III..* Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudi. 2019. *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi ke III*. Jakarta: STIE YKPN.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabet, Bandung
- Swastha, Basu dan Irawan. 2013. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty,
- Tjiptono, F. 2012. *Service Management*. Yogyakarta: ANDI