

## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA UPT PUSKESMAS SUNGAI MALANG KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Masratu<sup>1</sup>, Irza Setiawan<sup>2</sup>, Nida Urahmah<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email : [ratuf8946@gmail.com](mailto:ratuf8946@gmail.com)

### ABSTRAK

Memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat merupakan salah satu tanggung jawab negara. Oleh karena itu, negara menyediakan klinik kesehatan masyarakat dan fasilitas pelayanan kesehatan lainnya di setiap kota. Tujuan Kualitas Pelayanan Publik adalah masyarakat dapat memberikan pendapat dalam mengukur bagaimana pelayanan yang diberikan pegawai kesehatan UPT Puskesmas Sungai Malang kepada masyarakat, apakah pelayanan nya sudah cukup baik, sangat baik, baik dan kurang baik. Terdapat beberapa permasalahan dalam Kualitas Pelayanan Publik yang sudah berjalan cukup lama, antara lain sebagai berikut : Pada jam kerja pelayanan sudah dimulai, adanya beberapa pegawai yang terlambat datang, sehingga menangani pasien hanya pegawai yang ada di dalam ruangan; kurangnya perhatian petugas pelayanan terhadap arahan informasi yang di dapatkan pasien masih kurang, sehingga membuat mereka kebingungan (seperti menuju alur ruangan, penyerahan resep); obat-obatan yang masih kurang lengkap, sehingga pasien disarankan untuk membeli di apotik luar. Mengkaji bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pada UPT Puskesmas Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah dan faktor-faktor mempengaruhinya yang menjadi tujuan utama penelitian ini. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian deskriptif-kualitatif. Selain itu, pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi, wawancara, dan observasi. Untuk memberikan data, sepuluh informan dipilih melalui penggunaan *purposive sampling*. Kondensasi data dan menampilkan data, serta membuat kesimpulan dan memverifikasinya, merupakan bagian dari analisis data. Perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, diskusi dengan teman sejawat, mengadakan membercheck adalah bagian dari uji kredibilititas. Kualitas Pelayanan Publik Pada Upt Puskesmas Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara, sudah berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari indikator yang sudah berkualitas yaitu : *Pertama*, sikap pegawai. *Kedua*, pelayanan dengan cepat tanggap. *Ketiga*, pelayanan dengan tepat. *Keempat*, kredibilitas pegawai. *Kelima*, Keamanan / kepercayaan pasien / masyarakat. *Keenam*, memahami pasien / masyarakat. *Ketujuh*, pegawai tidak diskriminatif kepada pasien / masyarakat. Adapun indikator yang cukup berkualitas yaitu : *Pertama*, fasilitas fisik seperti sarana dan parasarana, obat-obatan. *Kedua*, komunikasi pegawai. Selanjutnya indikator yang kurang berkualitas. *Pertama*, penampilan pegawai. *Kedua*, ketepatan waktu dalam melayani pemeriksaan pasien. *Ketiga*, kepastian biaya. Disamping itu ada faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada UPT Puskesmas Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara, terbagi menjadi dua, yaitu : faktor pendorong dan faktor penghambat. Faktor pendorong ialah adanya kredibilitas pegawai yang bagus, pegawai memiliki keahlian/keterampilan sesuai dengan bidangnya masing-masing, dan mereka adalah orang-orang yang terpilih dan terpercaya dalam melakukan suatu pekerjaan. Sedangkan faktor penghambat ialah penampilan pegawai yang kurang disiplin dan tidak lengkap, tidak adanya ketepatan waktu dalam melayani pemeriksaan terhadap pasien dan kepastian biaya / daftar rincian biaya pemeriksaan yang tidak ada terlihat di area puskesmas, ketiga hal ini dapat berdampak buruk terhadap kualitas pelayanan di puskesmas tersebut, karena dapat menimbulkan beberapa masalah.

**Kata Kunci:** Kualitas, Pelayanan, Publik

### ABSTRACT

*Providing health services to the community is one of the state's responsibilities. Therefore, the state provides public health clinics and other health service facilities in every city. The aim of Public Service Quality is that the public can provide an opinion in measuring how the services provided by UPT Puskesmas Sungai Malang health employees are provided to the community, whether the service is good enough, very good, good or not so good. There are several problems in the quality of public services that have been going on for quite a long time, including the following: When the service has started working hours, there are several employees who arrive late, so that only the employees in the room treat patients; service staff's lack*

*of attention to the direction of information received by patients, which makes them confused (such as getting to the room, handing over prescriptions); Medicines are still incomplete, so patients are advised to buy them from outside pharmacies. Examining the quality of public services at the UPT Puskesmas Sungai Malang, Central Amuntai District and the factors influencing it is the main objective of this research. This research uses descriptive-qualitative research methodology. Apart from that, data collection was carried out through documentation, interviews and observation. To provide data, ten informants were selected through the use of proportional sampling. Condensing data and displaying data, as well as drawing conclusions and verifying them, is part of data analysis. Extending observations, increasing persistence, triangulation, analyzing negative cases, discussing with colleagues, holding member checks are all part of the credibility test. The quality of public services at the Upt Puskesmas Sungai Malang, Central Amuntai District, North Hulu Sungai Regency, is of high quality. This can be seen from quality indicators, namely: First, employee attitude. Second, service is responsive. Third, proper service. Fourth, employee credibility. Fifth, safety / trust of patients / society. Sixth, understand patients / society. Seventh, employees do not discriminate against patients / the public. The indicators that are of sufficient quality are: First, physical facilities such as facilities and infrastructure, medicines. Second, employee communication. Furthermore, the indicators are of poor quality. First, the employee's appearance. Second, timeliness in providing patient examinations. Third, cost certainty. Besides that, there are factors that influence the quality of public services at the UPT Puskesmas Sungai Malang, Central Amuntai District, North Hulu Sungai Regency, divided into two, namely: driving factors and inhibiting factors. The driving factor is that employees have good credibility, employees have expertise/skills in accordance with their respective fields, and they are people who are selected and trusted to do a job. Meanwhile, the inhibiting factors are the appearance of employees who are less disciplined and incomplete, lack of punctuality in providing examinations to patients and certainty of costs/detailed list of examination costs that are not visible in the puskesmas area, these three things can have a negative impact on the quality of service at the puskesmas. , because it can cause some problems.*

**Keywords:** *Quality, Service, Public*

## PENDAHULUAN

Setiap warga negara mempunyai hak untuk berinvestasi dalam kesehatannya. Sistem yang mengontrol pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat dalam upaya memenuhi kebutuhan penduduknya untuk menjaga kesehatannya diperlukan untuk menjamin kesehatan. Selain makanan dan pendidikan, layanan kesehatan yang memadai juga penting agar masyarakat dapat berfungsi. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan harus merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas, yaitu pelayanan yang penuh kasih sayang dan fokus pada kebutuhan, aspirasi, dan nilai-nilai klien sebagai landasan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan diberikan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, adil, dan tidak diskriminatif guna melindungi hak-hak masyarakat.

Upaya menyelenggarakan pelayanan masyarakat yang terbaik, Puskesmas bertugas merencanakan inisiatif kesehatan pada tingkat tertinggi dalam bidang keahliannya masing-masing. Oleh karena itu, berbagai inisiatif kesehatan dilakukan secara menyeluruh, berjenjang, dan terpadu guna mencapai keberhasilan pelayanan kesehatan. Dalam hal ini puskesmas dituntut untuk berupaya menjadi pusat pemberdayaan masyarakat dan keluarga sesuai dengan perannya sebagai pusat pengembangan berorientasi kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat dan keluarga, serta pusat pelayanan kesehatan dasar.

Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, Puskesmas, membidangi pembangunan kesehatan yang berada di lingkungannya. Sebagai pusat penggerak pembangunan yang berorientasi pada kesehatan, pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat, serta pusat pelayanan kesehatan lapis pertama, Puskesmas berkontribusi terhadap inisiatif kesehatan yang meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi seluruh warga guna mencapai tingkat kesehatan yang optimal.

Upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan berkualitas tinggi dan membantu setiap orang mencapai tujuan pembangunan kesehatannya, pusat layanan kesehatan dasar harus mencari, menawarkan, dan mengoordinasikan layanan berkualitas tinggi. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan, penyedia layanan kesehatan harus menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu; oleh karena itu, penyedia layanan itu sendiri harus bekerja dengan baik.

Berdasarkan observasi awal yang saya lakukan di UPT Puskesmas Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara, ditemukan fenomena masalah yang peneliti temui, yaitu: Pada jam kerja pelayanan sudah dimulai, adanya beberapa pegawai yang terlambat datang, sehingga menangani pasien hanya pegawai yang ada di dalam ruangan; kurangnya perhatian petugas pelayanan terhadap arahan informasi yang di dapatkan pasien masih kurang, sehingga membuat mereka kebingungan (seperti menuju alur ruangan, penyerahan resep); Selain itu, obat-obatan yang masih kurang lengkap, sehingga pasien disarankan untuk membeli di apotik luar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Pada UPT Puskesmas Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Penelitian terdahulu Sri Rahayu (2022). “Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Pantai Hambawang Kecamatan Labuan Amas Selatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pantai Hambawang Kecamatan Labuan Amas Selatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pantai Hambawang Kecamatan Labuan Amas Selatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah dapat dikatakan tidak tergolong tinggi. Pertama, sikap petugas kesehatan Puskesmas Pantai Hambawang dalam memberikan pelayanan yang sopan dan ramah pada pasien kualitasnya sudah tinggi. Kedua, kualitas pelayanan pada indikator ketepatan dan kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan yang disediakan Puskesmas Pantai Hambawang kualitasnya sudah tinggi sedangkan pada indikator kelengkapan layanan dari segi jumlah petugas kesehatan untuk setiap poli dan penyediaan prasarana kualitasnya masih rendah karena puskesmas masih kekurangan petugas kesehatan sebab tidak adanya penambahan pegawai untuk poli pelayanan yang dicari, prasarana yang disediakan pun masih belum memadai karena tidak adanya perbaikan serta penambahan fasilitas sebab anggaran dana yang kurang. Ketiga, waktu pelayanan pada indikator kecepatan dan ketepatan petugas dalam menangani pasien kualitasnya masih rendah karena petugasnya terlambat datang, pada indikator kemudahan yang diberikan petugas Puskesmas Pantai Hambawang terkait prosedur pelayanan kualitasnya sudah tinggi, dan untuk indikator ketepatan waktu jam buka pelayanan Puskesmas Pantai Hambawang kualitasnya masih rendah karena sebagian petugas tidak menerapkan kedisiplinan waktu. Faktor-faktor yang mempengaruhi ada dua yakni faktor pendukung: Pertama, ikatan kekerabatan petugas dan adanya website resmi terkait prosedur dan persyaratan pelayanan puskesmas. Kedua, faktor penghambat yakni kurangnya sumber daya manusia, tidak ada perbaikan serta penambahan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-kualitatif, mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang (Noor Juliansyah, 2017) Observasi, wawancara, dan dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk pengumpulan data (Mamik 2015). Dengan

menggunakan purposive sampling, peneliti memilih 10 informan untuk dijadikan sebagai sumber data peneliti. Metode untuk memilih sumber data dengan tujuan tertentu disebut dengan purposive sampling (Sugiyono, 2023). Dengan menggunakan teori pengukuran kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi dan Hamdania (dalam Dr. Meithiana Indrasari 2019) yakni Tangibilitas, Reliabilitas, Responsivitas, Assurance dan Emphaty. Kondensasi data, menyajikan data, serta penarikan kesimpulan, adalah beberapa metode yang digunakan untuk mengevaluasi data yang diperoleh (B. Milles dan Huberman (dalam Sirajuddin Saleh 2017). Uji Kredibilitas penelitian diperiksa dengan, Perpanjangan Pengamatan, Peningkatan Ketekunan, Triangulasi, Analisis Kasus Negatif, Diskusi dengan Teman Sejawat atau Menggunakan Bahan Referensi, Mengadakan Membercheck Sugiyono (dalam Umar Sidiq, Moh Miftachul Choiri 2019)

## PEMBAHASAN

### A. Kualitas Pelayanan Publik Pada UPT Puskesmas Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara

#### 1. *Tangible* (Ketampakan Fisik)

Tangibles (Kelengkapan Fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dapat dilihat dari tampilan dan fungsionalitas sarana dan prasarana fisik usaha yang dapat diandalkan di wilayah sekitarnya.

##### a. Fasilitas Fisik (Sarana dan prasaana dan obat-obatan)

Fasilitas Fisik adalah hal yang utama yang dinilai saat seseorang berkunjung untuk berobat. Maka dari itu penting sekali menjaga penampilan, kebersihan dll. Apalagi jika sudah memasuki dunia kerja.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah peneliti lakukan Pada UPT Puskesmas Sungai Malang dapat disimpulkan bahwa fasilitas fisik dan obat-obatan nya sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa ruangan, misalnya seperti ruangan untuk penanganan pemeriksaan pasien, mereka masing-masing ruangan memunyai alat medis yang cukup dan pasien pun merasa nyaman dalam menunggu antrian karena adanya kursi tunggu yang cukup memadai.

##### b. Penampilan Pegawai

Penampilan pegawai adalah suatu hal yang dinilai saat bertemu seseorang berkunjung untuk berobat. Maka dari itu penting sekali menjaga penampilan fisik pegawai, apalagi jika sudah bekerja di suatu tempat yang banyak melayani masyarakat, kita harus berpenampilan rapi dan sopan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah peneliti lakukan Pada UPT Puskesmas Sungai Malang dapat disimpulkan bahwa penampilan pegawai kurang baik, memang mereka sudah mengenakan seragam dinas dari hari senin-sabtu, tetapi masih ada beberapa sebagian pegawai yang masih memakai pakaian bebas pantas dan sopan, mereka adalah pegawai TKS, dan untuk kelengkapan atribut pegawai, masih kurang lengkap, karena hanya ada sebagian pegawai yang berpakaian rapi dengan artian sudah lengkap memakai atributnya.

#### 2. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability (Kehandalan) yaitu kemampuan bisnis untuk memberikan layanan secara tepat dan konsisten seperti yang dijanjikan dikenal sebagai keandalan. Harapan pelanggan

harus dipenuhi oleh kinerja, yang mencakup ketepatan waktu, memberikan layanan yang sama kepada semua klien tanpa kesalahan, memiliki sikap yang baik, dan sangat akurat.

a. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan kepada pasien / masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah peneliti lakukan Pada UPT Puskesmas Sungai Malang dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan pemeriksaan terhadap pasien masih kurang baik, karena tidak adanya kepastian waktu dalam menangani pasien, sehingga pasien kadang merasa lambat dan bosan menunggu.

b. Sikap Pegawai

Sikap pegawai adalah etika dalam pelayanan bagaimana cara pegawai dalam menghadapi masyarakat / pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah peneliti lakukan Pada UPT Puskesmas Sungai Malang dapat disimpulkan bahwa sikap pegawai sudah baik, karena mereka melayani dengan sikap ramah dan sopan, dan peduli terhadap kesehatan pasien, seperti setelah sebulan kalau obat habis, mereka akan mengingatkan agar datang kembali memeriksa kesehatan nya / kontrol setiap bulan.

3. *Responsive* (Ketanggapan)

*Responsive* (Ketanggapan) yaitu membantu pelanggan dengan memberikan mereka informasi yang jelas pada waktu yang tepat dan tepat..

a. Pelayanan Dengan Cepat Tanggap

Kemampuan petugas dalam melayani pasien / masyarakat yang dimana petugas / pegawai dapat memahami suatu keadaan dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah peneliti lakukan Pada UPT Puskesmas Sungai Malang, dapat disimpulkan bahwa pelayanan dengan cepat tanggap petugas kepada pasien sudah baik, kenapa saya katakan baik, karena mereka cekatan dalam melakukan tugas dan dapat memahami keluhan dari pasien, dan mereka sudah terbiasa dengan pelayanan yang cepat tanggap karena puskesmas berada di perkotaan, sehingga dapat melayani banyak orang.

b. Pelayanan Dengan Tepat

Pelayanan dengan tepat adalah pelayanan yang diberikan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat / pasien, pelayanan yang tepat juga dapat diartikan sebagai pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah peneliti lakukan Pada UPT Puskesmas Sungai Malang dapat disimpulkan bahwa ketepatan pegawai sudah baik, karena puskesmas adalah tempat orang-orang yang terlatih dan profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing, jadi sudah tentu tepat pelayanan nya.

4. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian)

*Assurance* (Jaminan dan Kepastian) yaitu keahlian, kesopanan, dan kapasitas personel untuk membangun kepercayaan klien terhadap bisnis. Hal ini mencakup sejumlah elemen, seperti keahlian, komunikasi, keamanan, kredibilitas, dan kesopanan.

a. Komunikasi Pegawai

Komunikasi pegawai ke masyarakat / pasien adalah proses pertukaran informasi antara pegawai kesehatan dan pasien. Komunikasi yang efektif dalam membantu pasien untuk lebih memahami kesehatan mereka.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah peneliti lakukan Pada UPT Puskesmas Sungai Malang dapat disimpulkan bahwa komunikasi prosedur sudah cukup baik terhadap masyarakat, karena mereka melaksanakan tugasnya masing-masing dalam melakukan pelayanan.

b. Kredibilitas Pegawai

Kredibilitas pegawai pelayanan merujuk pada sejauh mana pegawai tersebut dipercaya oleh masyarakat atau pelanggan dalam memberikan layanan yang baik, profesional, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kredibilitas ini sangat penting dalam sektor pelayanan karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan reputasi organisasi atau instansi yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah peneliti lakukan Pada UPT Puskesmas Sungai Malang dari bahwa kredibilitas / keterampilan pegawai sudah baik, karena puskesmas diisi oleh orang-orang profesional sesuai dengan kedapat disimpulkan bahwa keterampilan di bidang masing-masing, dan mereka juga selalu mengikuti pelatihan, bahkan orang yang tidak ada habis-habisnya dalam mengikuti pelatihan adalah orang puskesmas.

c. Keamanan / kepercayaan Pasien / Masyarakat

Keamanan atau kepercayaan petugas pelayanan kepada masyarakat merujuk pada persepsi dan keyakinan masyarakat bahwa petugas atau pegawai yang memberikan layanan akan melaksanakan tugas mereka dengan aman, jujur, dan profesional, tanpa menimbulkan risiko atau kerugian bagi pihak yang dilayani. Kepercayaan ini sangat penting dalam menciptakan hubungan yang saling mendukung antara petugas pelayanan dan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah peneliti lakukan Pada UPT Puskesmas Sungai Malang dapat disimpulkan bahwa rasa aman/kepercayaan petugas terhadap pasien sudah baik, karena mereka dapat meyakinkan pasien, bahwa pemeriksaan yang mereka lakukan adalah untuk pasien juga, dan petugas juga merupakan adalah orang yang memiliki keahliannya.

d. Kepastian Biaya

**Kepastian biaya petugas dalam pelayanan** adalah kejelasan dan transparansi terkait biaya atau tarif yang dikenakan untuk layanan yang diberikan oleh petugas atau instansi pelayanan kepada masyarakat. Kepastian biaya ini penting untuk membangun kepercayaan, mencegah penyalahgunaan, serta memastikan bahwa masyarakat memahami dengan jelas apa yang harus dibayar sebelum, selama, atau setelah menerima layanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah peneliti lakukan Pada UPT Puskesmas Sungai Malang dapat disimpulkan bahwa kepastian biaya dipuskesmas masih kurang baik dan kurang jelas, karena mereka yang berobat dipuskesmas tersebut masih tidak tau berapa biaya untuk pemeriksaan dan penebusan obat, sehingga mereka ada yang kaget ketika akan membayar.

5. *Emphaty* (Empati)

*Emphaty* (Empati) yaitu memberikan klien perhatian yang tulus, individual, atau pribadi dengan berusaha memahami kebutuhan mereka. dimana sebuah bisnis seharusnya mengetahui dan memahami pelanggannya.

a. Memahami Pasien / Masyarakat

**Respon petugas pelayanan dalam menangani keluhan** adalah tindakan atau langkah yang diambil oleh petugas atau staf pelayanan untuk merespons dan menyelesaikan masalah atau keluhan yang diajukan oleh pelanggan atau masyarakat. Respons yang baik terhadap keluhan sangat penting dalam membangun hubungan positif antara pelanggan dan penyedia layanan, serta memastikan kepuasan pelanggan dan reputasi baik bagi organisasi atau instansi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah peneliti lakukan Pada UPT Puskesmas Sungai Malang dapat disimpulkan bahwa respon petugas dalam memahami pasien sudah baik, karena mereka dapat memahami kebutuhan pasien, dan petugas juga dapat memberikn solusi yang bagus untuk kesehatan pasien.

b. Pegawai Tidak Diskriminatif Kepada Pasien / masyarakat

**Pegawai tidak diskriminatif dalam pelayanan** berarti bahwa seorang pegawai atau petugas layanan memberikan perlakuan yang adil, setara, dan tanpa prasangka kepada semua individu yang menerima layanan, tanpa membedakan latar belakang seperti suku, agama, ras, gender, status sosial, usia, orientasi seksual, disabilitas, atau faktor lainnya. Prinsip ini sangat penting dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang inklusif dan menghormati hak-hak setiap individu.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah peneliti lakukan Pada UPT Puskesmas Sungai Malang dapat disimpulkan bahwa pelayanan di puskesmas tersebut tidak melakukan diskriminatif / membeda-bedakan, semua mendapatkan pelayanan sebaik mungkin sesuai dengan kebutuhan pasien.

## **B. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada UPT Puskesmas Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara**

Dalam suatu Pelayanan kesehatan pemerintahan yang dibentuk dan dijalankan pasti ada faktor yang mempengaruhi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Seperti faktor pendorong dan faktor penghambat.

Berikut Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada UPT Puskesmas Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara, yaitu :

1. Faktor Pendorong

Faktor pendorong dalam kualitas pelayanan mengacu pada elemen-elemen yang mendukung dan berkontribusi pada keberhasilan suatu program pelayanan kesehatan, faktor-faktor ini memiliki pengaruh positif dan membantu pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

a. Kredibilitas pegawai yang bagus

Kredibilitas pegawai pelayanan merujuk pada sejauh mana pegawai tersebut dipercaya oleh masyarakat atau pelanggan dalam memberikan layanan yang baik, profesional, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kredibilitas ini sangat penting dalam sektor pelayanan karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan reputasi organisasi atau instansi yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah peneliti lakukan Pada UPT Puskesmas Sungai Malang dari bahwa kredibilitas / keterampilan pegawai sudah baik, karena puskesmas diisi oleh orang-orang profesional sesuai dengan kedapat disimpulkan bahwa keterampilan di bidang masing-masing, dan mereka juga selalu mengikuti pelatihan,

bahkan orang yang tidak ada habis-habisnya dalam mengikuti pelatihan adalah orang puskesmas.

## 2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam kualitas pelayanan mengacu pada elemen-elemen yang menghalangi atau menghambat keberhasilan suatu program, faktor-faktor ini memiliki pengaruh negatif dan menghambat dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

### a. Penampilan pegawai yang kurang baik

Penampilan pegawai adalah suatu hal yang dinilai saat bertemu seseorang berkunjung untuk berobat. Maka dari itu penting sekali menjaga penampilan fisik pegawai, apalagi jika sudah bekerja di suatu tempat yang banyak melayani masyarakat, kita harus berpenampilan rapi dan sopan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah peneliti lakukan Pada UPT Puskesmas Sungai Malang dapat disimpulkan bahwa penampilan pegawai kurang baik, memang mereka sudah mengenakan seragam dinas dari hari senin-sabtu, tetapi masih ada beberapa sebagian pegawai yang masih memakai pakaian bebas pantas dan sopan, mereka adalah pegawai TKS, dan untuk kelengkapan atribut pegawai, masih kurang lengkap, karena hanya ada sebagian pegawai yang berpakaian rapi dengan artian sudah lengkap memakai atributnya.

### b. Tidak adanya ketepatan waktu dalam pemeriksaan pasien

Ketepatan waktu dalam pelayanan adalah pelaksana pelayanan kepada pasien / masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah peneliti lakukan Pada UPT Puskesmas Sungai Malang dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan pemeriksaan terhadap pasien masih kurang baik, karena tidak adanya kepastian waktu dalam menangani pasien, sehingga pasien kadang merasa lambat dan bosan menunggu.

### c. Tidak adanya kepastian biaya yang ditempel

Kepastian biaya petugas dalam pelayanan adalah kejelasan dan transparansi terkait biaya atau tarif yang dikenakan untuk layanan yang diberikan oleh petugas atau instansi pelayanan kepada masyarakat. Kepastian biaya ini penting untuk membangun kepercayaan, mencegah penyalahgunaan, serta memastikan bahwa masyarakat memahami dengan jelas apa yang harus dibayar sebelum, selama, atau setelah menerima layanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah peneliti lakukan Pada UPT Puskesmas Sungai Malang dapat disimpulkan bahwa kepastian biaya dipuskesmas masih kurang baik dan kurang jelas, karena mereka yang berobat dipuskesmas tersebut masih tidak tau berapa biaya untuk pemeriksaan dan penebusan obat yang tertera di area puskesmas, sehingga mereka ada yang kaget ketika akan membayar.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan dan penelitian yang telah dilakukan penulis mengenai kualitas pelayanan pada UPT Puskesmas Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara, sudah berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari indikator yang sudah baik yaitu : Pertama, sikap pegawai sudah baik. Kedua, pelayanan dengan cepat tanggap sudah baik. Ketiga, pelayanan dengan tepat sudah baik . Keempat, kredibilitas pegawai sudah baik. Kelima, Keamanan / kepercayaan pasien / masyarakat sudah baik. Keenam, memahami pasien / masyarakat sudah

baik. Ketujuh, pegawai tidak diskriminatif kepada pasien / masyarakat sudah baik. Adapun indikator yang cukup efektif yaitu : Pertama, fasilitas fisik seperti sarana dan parasarana, obat-obatan cukup baik. Kedua, komunikasi pegawai sudah cukup baik. Selanjutnya indikator yang kurang efektif. Pertama, penampilan pegawai kurang baik. Kedua, ketepatan waktu dalam melayani pemeriksaan pasien kurang baik. Ketiga, kepastian biaya kurang baik. Disamping itu ada faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada UPT Puskesmas Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara, terbagi menjadi dua, yaitu : faktor pendorong dan faktor penghambat. Faktor pendorong ialah adanya kredibilitas pegawai yang baik, pegawai memiliki keahlian/keterampilan sesuai dengan bidangnya masing-masing, dan mereka adalah orang-orang yang terpilih dan terpercaya dalam melakukan suatu pekerjaan. Sedangkan faktor penghambat ialah penampilan pegawai yang kurang disiplin dan tidak lengkap, tidak adanya ketepatan waktu dalam melayani pemeriksaan terhadap pasien dan kepastian biaya / daftar rincian biaya pemeriksaan yang tidak ada terlihat di area puskesmas, ketiga hal ini dapat berdampak buruk terhadap kualitas pelayanan di puskesmas tersebut, karena dapat menimbulkan beberapa masalah.

## DAFTAR PUSTAKA

Anonim, 2023. Undang-Undang No 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan

Anonim, 2022. *Pedoman Penyusunan Skripsi Program Studi S1 Administrasi Publik*. Amuntai : Tidak Diterbitkan

Amin, M.R., Munawarah, M. and Mahdalina, M. (2024) 'EFEKTIVITAS PENGELOLAAN ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA DAERAH (APBD) DI KELURAHAN PULAU KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG', *Jurnal Keuangan Daerah, Pusat dan Kearsipan*, 1(2), pp. 183–193.

Arpandi, A. (2024) 'EFEKTIVITAS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENEGAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 18 TAHUN 2013 TENTANG PASAR DAN PERTOKOAN DI KAWASAN PASAR MODERN ADARO KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2594–2601.

Arpandi, A. and Aminah, S. (2023) 'EFEKTIVITAS PENGELOLAAN SAMPAH PADA TEMPAT PEMBUANGAN AKHIR (TPA) BATU MERAH KECAMATAN LAMPIHONG KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4750–4755.

Budiman, A., Husaini, M. and Norjannah, N. (2024) 'EFEKTIVITAS PROGRAM PENYEDIAAN AIR MINUM DAN SANITASI BERBASIS MASYARAKAT (PAMSIMAS) DI KECAMATAN AMUNTAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA (Studi Kasus Desa Simpang Empat Dan Desa Rukam Hilir)', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1230–1236.

Budiman, A. and Souvia, B. (2023) 'IMPLEMENTASI EDUCATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM 4.0 PADA MADRASAH ALIYAH ASY SYAFI'YAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2126–2133.

Halisah, H., Sugianor, S. and Arpandi, A. (2024) 'Efektivitas Program Bangga Kencana Melalui Pencatatan Laporan Aplikasi New Siga Pada Balai Penyuluhan Kb Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), pp. 462–467.

Hasbiyah, S. (2022) 'IMPLEMENTASI PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA: STUDI KASUS DESA RANTAU KARAU HULU', *Administraus*, 6(2), pp. 160–168.

Hasbiyah, S. (2024) 'IMPLEMENTASI SISTEM E-FILLING DALAM PELAYANAN SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK TAHUNAN (SPT) PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN (KP2KP) PARINGIN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2585–2593.

Hasbiyah, S. and Fatmawati, A. (2023) 'PENGELOLAAN DANA DESA DALAM MENINGKATKAN PEMBANGUNAN NON FISIK DI DESA PALIAT KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4918–4922.

Mardiah, M., Munawarah, M. and Setiawan, I. (2024) 'Efektivitas Program Posyandu Balita Dalam Meningkatkan Kesehatan Ibu dan Anak di Desa Baruh Jaya Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(2), pp. 343–350.

Munawarah, M. (2022) 'PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Idira Balad*, 4(2), pp. 28–33.

Sugianor, S. and Husaini, M. (2024) 'PENGELOLAAN OBJEK WISATA TAMAN BUNGA POSKA DI DESA PEMATANG KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG', *Al Idira Balad*, 6(1), pp. 189–193.

Sugianor, S. and Mawarti, M. (2024) 'IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 9 TAHUN 2018 TENTANG KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT DALAM PENERTIBAN WARUNG REMANG-REMANG DI DESA TAPUS DALAM KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(4), pp. 1883–1890.

Hamida Deny Ningsih, 2017. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Wonorejo Samarinda*. : eJournal Administrasi Negara Volume 5, Nomor 3

Indrasari Meithiana, 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* : Surabaya, Unitomo

Juliansyah Noor, 2017. *Metodologi Penelitian*, Jakarta : Kencana

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

Mursyidah Lailul, Usrotin Ilmi, 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*, Sidoarjo : Umsida Press

Mamik, 2015. *Metodologi Penelitian*, Sidoarjo : Zifatma Publisher

Machali Imam, 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta

Profil UPT Puskesmas Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara (2023) : Tidak Diterbitkan

Sri Rahayu, 2022. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Pantai Hambawang Kecamatan Labuan Amas Selatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah* : Publisher : Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (PPPM) STIA Amuntai.

Saleh Sirajuddin, 2017. *Analisis Data Kualitatif*, Bandung : Pustaka Ramadhan



Sidiq Umar, Miftachul Choiri Moh, 2019. *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, Ponorogo : CV. Nata Karya  
Salvia, Ramaiyulis, 2023. *Metodologi Penelitian*. Tanjung Pati : Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh