

## KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI UPT PUSKESMAS SUNGAI KARIAS KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

M. Ihsa Nadami<sup>1</sup>, Irza Setiawan<sup>2</sup>, Nida Urahmah<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: [damiehsa32@gmail.com](mailto:damiehsa32@gmail.com)

### ABSTRAK

Sebagai bagian dari inisiatif kesehatan masyarakat, pemerintah mendirikan Pusat Kesehatan Masyarakat di setiap kecamatan sebagai pusat akses masyarakat setempat terhadap layanan kesehatan. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi elemen-elemen yang berpengaruh terhadap standar layanan kesehatan yang diberikan oleh UPT Puskesmas Sungai Karias di Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten HSU. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa UPT Puskesmas Sungai Karias di Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, memberikan layanan kesehatan yang berkualitas tinggi. Pertama, Reability meliputi indikator pelayanan akurat sudah baik karena selama proses pelayanan tidak terjadi kesalahan dalam memasukan data. Dan indikator ketepatan waktu kurang baik karena masih banyak petugas yang terlambat karena lebih dahulu pasien datang dari petugas. Kedua Tangible meliputi indikator penampilan pegawai sudah baik petugas berpenampilan rapi sesuai aturan. Dan indikator sarana dan prasarana belum baik, karena beberapa yang kurang seperti lahan parkir kurang luas sehingga parkir pasien sampai dipinggir jalan raya, kursi tunggu kurang serta fasilitas pelayanan seperti laptop yang masih menggunakan fasilitas pribadi. Ketiga Responsiveness meliputi indikator kecepatan pelayanan belum baik karena masih ada masyarakat yang merasa pelayanan yang kurang cepat dikarenakan jaringan untuk mengakses aplikasi pelayanan untuk pendaftaran sering terjadi gangguan. Keempat Assurance, meliputi indikator keamanan sudah baik, petugas mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan rasa aman selama pelayanan. Indikator kemampuan pegawai cukup baik, karena pegawai mampu memberikan pelayanan administrasi dengan baik. Kelima Emphaty meliputi indikator keinginan masyarakat sudah baik karena masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat dan hal tersebut sudah terwujud dan indikator kebutuhan masyarakat sudah baik karena masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Kualitas Pelayanan, UPT Puskesmas Sungai Karias.

### ABSTRACT

*As part of its public health initiatives, the government established a Community Health Center in every sub-district to serve as a hub for local residents' access to medical care. Our study's overarching goal is to identify the elements that have an effect on the standard of medical care provided by UPT Puskesmas Sungai Karias in the Amuntai Tengah District of HSU Regency. This study's findings point to high-quality medical care at UPT Puskesmas Sungai Karias in the Hulu Sungai Utara Regency's Amuntai Tengah District. First, Reability includes indicators that accurate service is good because during the service process there are no errors in entering data. and punctuality indicators are not good because there are still many officers who are late because the patient arrives first from the officer. Second, Tangible includes indicators regarding whether the employee's appearance is good, the staff looks neat according to the rules and indicators that the facilities and infrastructure are not yet good, because some things are lacking, such as the parking area is not large enough so that patient parking is on the side of the main road, there are not enough waiting chairs and service facilities such as laptops are available. still using private facilities. Third, Responsiveness includes indicators that service speed is not good because there are still people who feel that service is not fast enough because the network for accessing service applications for registration often experiences disruptions. Fourth, Assurance, including indicators that service security is good, officers are able to provide services to the community by providing a sense of security during service. Indicators of employee capability are quite good, because employees are able to provide good administrative services through. Fifth, Emphaty includes indicators that*

*people's desires are good because people want fast service and this has been realized. and indicators of community needs are good because people want fast service.*

**Keywords:** *Service, Service Quality, UPT Puskesmas Sunga Karias.*

## PENDAHULUAN

Pendirian pusat kesehatan masyarakat, juga dikenal sebagai puskesmas, adalah salah satu cara pemerintah untuk membantu kesehatan masyarakat. Lembaga-lembaga ini dijalankan oleh entitas pemerintah. Dengan bantuan masyarakat dan hasil dari kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sesuai, puskesmas menyelenggarakan inisiatif kesehatan yang mencakup semua, merata, dapat diterima, dan terjangkau. Misi organisasi ini adalah untuk memastikan bahwa masyarakat dan pemerintah masing-masing dapat berkontribusi terhadap tujuan-tujuan ini. Untuk mencapai tingkat kesehatan terbaik, inisiatif kesehatan disusun berdasarkan layanan di seluruh masyarakat, sementara juga memprioritaskan perawatan berkualitas tinggi untuk individu.

Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) memiliki tanggung jawab untuk menawarkan layanan yang mempromosikan kesehatan, mengobati penyakit, dan membantu pemulihan. Rawat inap juga merupakan pilihan bagi pasien yang berobat ke puskesmas. Upaya-upaya selalu dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan untuk mencapai status kesehatan masyarakat yang optimal, yang tentu saja penting untuk penyediaan layanan yang prima. Perawatan kuratif, preventif, promotif, dan rehabilitatif merupakan bagian dari paket perawatan kesehatan yang disediakan oleh puskesmas.

Guna mencapai puncak derajat kesehatan masyarakat, melalui upaya kesehatan seperti apa yang direncanakan dalam “peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya diwilayah kerjanya. Oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri”.

Masyarakat miskin sangat diuntungkan dengan kehadiran puskesmas. Jika tidak ada yang lain, keberadaan puskesmas dapat membantu memenuhi kebutuhan akan layanan kesehatan yang mudah diakses dan layanan masyarakat lainnya yang memadai.

## METODE

Tujuan dari penelitian ini ialah guna mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Sungai Karias, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, dan bagaimana faktor-faktor tersebut memengaruhi kualitas pelayanan merujuk Fitzsimmons dalam Sinambela (2019:7)

Penelitian kualitatif dipakai dalam penelitian ini. Metode ini menekankan pada fitur data yang mendalam untuk menghasilkan hasil studi yang berkualitas tinggi. Ataupun, sebuah metode untuk melakukan penelitian yang bergantung pada penyediaan deskripsi data yang terperinci, atau serangkaian frase yang terstruktur dengan baik yang bergerak secara metodis dari pengumpulan data hingga analisis dan pelaporan. Dalam kaitannya dengan “Kualitas Pelayanan Kesehatan di

UPT Puskesmas Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara”, maka fenomena-fenomena lapangan yang terjadi di lapangan dideskripsikan.

Penelitian ini merupakan contoh penelitian deskriptif, yang bermaksud guna memberikan gambaran atau uraian yang sejujurnya mengenai keadaan objek pada saat penelitian dilakukan dengan mengacu pada fakta-fakta yang ada pada saat itu dan yang diamati di lapangan sumber informasi yang diambil menggunakan metode penarikan informasi. Secara kongkret penulisan dalam penelitian ini akan mendistribusikan fenomena yang berkaitan dengan “Kualitas Pelayanan Kesehatan di UPT Puskesmas Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara”. Dalam melalui proses berupa data kualitatif analisis dan penelitian data tersebut dengan merujuk pada konsep atau teori yang relevan.

Sumber data dalam penelitian ini sesuai dengan teknik pemakian sumber data utama sebagai Sumber informasi yang diambil dengan menggunakan metode penarikan sumber data, yaitu tiga belas orang yang dipilih secara acak. Observasi, wawancara, serta dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini. Sedangkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan merupakan strategi analisis data yang dipakai penulis. Salah satu cara untuk memastikan keabsahan temuan penelitian kualitatif ialah dengan menggunakan metode seperti membercheck, triangulasi, analisis kasus negatif, peningkatan ketekunan penelitian, dan perpanjangan pengamatan.

## PEMBAHASAN

### 1. *Reliability*

*Reliability* atau kehandalan, kapasitas bisnis untuk secara teratur dan akurat memberikan layanan yang dijanjikan; kinerja harus memenuhi harapan pelanggan, yang meliputi cepat, memberikan layanan yang konsisten serta bebas dari kesalahan kepada semua pelanggan; menunjukkan empati, dan sangat tepat.

#### a. Pelayanan yang akurat

Berdasarkan hasil penelitian pelayanan yang saat ini telah memenuhi standar akurasi dan standar operasional prosedur (SOP) mengimplementasikan prosedur yang jelas dan terstruktur untuk memastikan kualitas pelayanan kesehatan yang optimal, terdapat kelemahan dalam pelaksanaan pemeriksaan fisik yang menyeluruh.

Hal ini sesuai dengan teori Fitzsimmons sebagaimana dinyatakan dalam Sinambela (2019: 7) yang menyatakan bahwa kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan. Hal ini termasuk bersikap cepat, memberikan layanan tanpa kesalahan kepada semua klien, memiliki sikap simpatik, dan sangat akurat.

#### b. Ketepatan waktu

Berdasarkan temuan penelitian ketepatan waktu masih kurang baik dikarenakan ada beberapa keterlambatan pegawai berdampak negatif pada kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan langkah untuk meningkatkan disiplin pegawai seperti penerapan sistem absensi yang lebih ketat dan insentif bagi yang tepat waktu.

Hal ini bertentangan dengan gagasan Fitzsimmons seperti yang dinyatakan dalam Sinambela (2019: 7), yang menyatakan bahwa kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, yang meliputi ketepatan waktu, layanan bebas kesalahan untuk semua klien, sikap yang simpatik, dan sangat akurat.

## 2. *Tangibles*

*Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan bukti eksistensi kepada pihak luar. Salah satu cara untuk mengevaluasi penyedia layanan adalah dengan melihat bangunan fisik, infrastruktur, dan lingkungan di sekitarnya. Hal ini mencakup lokasi fisik (bangunan, dan lain-lain), peralatan dan mesin (teknologi), dan cara pekerja menampilkan diri mereka.

### a. Penampilan petugas

Berdasarkan hasil penelitian bahwa penampilan petugas telah memenuhi standar yang ditetapkan. Petugas hadir dengan rapi dan sesuai dengan aturan pakaian dinas, dengan penjadwalan yang konsisten. Pakaian yang dikenakan mencakup warna dan jenis yang ditentukan untuk setiap hari, dan pada hari Sabtu, diperbolehkan mengenakan pakaian bebas yang tetap sopan dan rapi. telah memenuhi standar yang ditetapkan. Petugas hadir dengan rapi dan sesuai dengan aturan pakaian dinas, dengan penjadwalan yang konsisten. Pakaian yang dikenakan mencakup warna dan jenis yang ditentukan untuk setiap hari, dan pada hari Sabtu, diperbolehkan mengenakan pakaian bebas yang tetap sopan dan rapi.

Mengacu teori Fitzsimmons dalam Sinambela (2019:7), keadaan lingkungan dan sarana dan prasarana fisik suatu perusahaan merupakan contoh bukti nyata dari jasa yang mereka tawarkan.

### b. Sarana dan prasarana

Berdasarkan hasil penelitian sarana dan prasarana sudah memadai untuk pelayanan kesehatan. Namun, ada beberapa kebutuhan yang perlu diperhatikan, seperti penambahan kursi tunggu, peralatan untuk dokter umum, fasilitas di bagian Tata Usaha (TU), dan perluasan area parkir. Peningkatan ini diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas bagi pengunjung.

Hal ini bertentangan dengan pendapat Fitzsimmons yang dikutip oleh Sinambela (2019: 7) yang menyatakan bahwa keadaan lingkungan sekitar dan kualitas sarana dan prasarana fisik perusahaan merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan.

## 3. *Responsiveness*

*Responsiveness* atau ketanggapan, khususnya, kemampuan komunikasi yang memungkinkan seseorang untuk membantu klien dengan cepat dan akurat serta menyampaikan informasi dengan jelas. Kesan pelanggan terhadap kualitas layanan akan terpengaruh secara negatif ketika mereka dibiarkan menunggu tanpa penjelasan yang jelas.

### a. Pelayanan cepat

Berdasarkan hasil penelitian memperlihatkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cepat serta sesuai standar, tetapi persepsi masyarakat bervariasi. Gangguan jaringan aplikasi dan tingginya jumlah pasien menjadi kendala utama yang mempengaruhi efisiensi pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan infrastruktur jaringan dan manajemen jumlah pasien sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

Kapasitas untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat (responsif) dan akurat kepada klien sambil menyampaikan informasi yang jelas sejalan dengan tesis Fitzsimmons dalam Sinambela (2019: 7).

### b. Pelayanan sesuai

Berdasarkan hasil penelitian memperlihatkan bahwa pelayanan sudah memenuhi harapan pasien serta sesuai dengan prosedur yang ada. Namun, saat jumlah pasien

meningkat, pelayanan tidak maksimal. Diperlukan peningkatan kapasitas layanan untuk memenuhi kebutuhan pasien, terutama pada puncak kunjungan. Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan baik, sesuai dengan SOP, dengan administrasi yang lancar, fasilitas terjaga, dan tenaga medis yang profesional serta responsif, menciptakan suasana nyaman bagi masyarakat

Kapasitas untuk membantu dan memberikan layanan yang tepat waktu, relevan, dan menyampaikan informasi dengan jelas sejalan dengan teori Fitzsimmons dalam Sinambela (2019: 7).

#### 4. Assurance

*Assurance* atau jaminan dan kepastian, kepercayaan pelanggan terhadap suatu bisnis berkorelasi langsung dengan tingkat keahlian, keramahan, dan kompetensi stafnya. Termasuk di dalamnya adalah: kemampuan berkomunikasi, kepercayaan, keamanan, kompetensi, dan kesopanan

##### a. Keamanan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan di lokasi tersebut cukup baik dan terkendali, baik sebelum maupun sesudah pemasangan CCTV dan adanya penjaga parkir. Namun, ada kebutuhan untuk meningkatkan keamanan di area parkir yang dekat dengan jalan raya untuk mencegah potensi masalah. Selain itu, interaksi antar pegawai berlangsung harmonis tanpa konflik, dan tidak ada laporan mengenai pencurian atau tindakan kriminal lainnya.

Hal ini sesuai dengan teori Fitzsimmons dalam Sinambela (2019:7) yang mengatakan bahwa pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompeten dan sopan santun.

##### b. Kemampuan petugas

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas kesehatan memiliki kemampuan baik dalam memberikan pelayanan. Mereka berupaya memenuhi kebutuhan pasien dan proaktif merujuk pasien ke rumah sakit jika diperlukan. Pelayanan yang diberikan sudah maksimal, dengan petugas menunjukkan komitmen sesuai tugas masing-masing. menunjukkan bahwa petugas kesehatan memiliki kemampuan baik dalam memberikan pelayanan. Mereka berupaya memenuhi kebutuhan pasien dan proaktif merujuk pasien ke rumah sakit jika diperlukan. Pelayanan yang diberikan sudah maksimal, dengan petugas menunjukkan komitmen sesuai tugas masing-masing.

Hal ini konsisten dengan pendapat Fitzsimmons dalam Sinambela (2019: 7) yang menyatakan bahwa pelanggan akan lebih mempercayai sebuah perusahaan jika personilnya berpengetahuan luas, sopan, dan kompeten. Termasuk di dalamnya ialah kemampuan berkomunikasi, dapat dipercaya, keamanan, kompetensi, dan kesopanan.

##### c. Sopan santun

Berlandaskan hasil penelitian perlu menekankan pentingnya sopan santun dalam pelayanan kesehatan. Staf medis berusaha menciptakan suasana ramah melalui komunikasi yang jelas dan mudah dipahami, yang berdampak positif pada kepuasan pasien. Sikap sopan dan detail dalam penjelasan membantu pasien merasa nyaman dan mengurangi potensi ketidakpuasan.

Hal ini konsisten dengan pendapat Fitzsimmons dalam Sinambela (2019: 7) yang menyatakan bahwa pelanggan akan lebih mempercayai sebuah perusahaan jika personilnya berpengetahuan luas, sopan, dan kompeten. Termasuk di dalamnya ialah kemampuan berkomunikasi, dapat dipercaya, keamanan, kompetensi, dan kesopanan.

## 5. *Empathy*

*Empathy* secara khusus, mengenali permintaan konsumen melalui perhatian yang tulus dan personal yang diberikan kepada pelanggan. Di mana sebuah bisnis diharapkan dapat mengenal kliennya, memenuhi kebutuhan mereka, dan tersedia pada waktu yang tepat bagi mereka.

### a. Memahami keinginan masyarakat

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa polisi memperhatikan kebutuhan masyarakat dan berdedikasi untuk memenuhi harapan pasien akan layanan. Puskesmas juga aktif mendengarkan aspirasi masyarakat melalui kotak suara untuk keluhan, serta berusaha memenuhi permintaan pasien. Ketika menghadapi hal-hal di luar kemampuan, mereka siap merujuk pasien ke rumah sakit.

Memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat merupakan salah satu pendekatan untuk mengukur sebuah pelayanan, mengacu Fitzsimmons dalam Sinambela (2019: 7). Hal ini sejalan dengan hal tersebut.

### b. Memahami kebutuhan masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak puskesmas berkomitmen untuk memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kesehatan. Mereka telah mengambil langkah proaktif untuk mendengarkan dan merespons kebutuhan pasien, serta membantu dalam penggunaan aplikasi yang ada. Selain itu, petugas kesehatan memberikan informasi yang jelas dan bimbingan langkah demi langkah dalam proses berobat, yang mencerminkan upaya mereka untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan.

Hal ini tidak sesuai dengan teori Fitzsimmons dalam Sinambela (2019:7) yang mengatakan bahwa untuk mengukur suatu pelayanan salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

## 6. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara

### a. Faktor yang mendukung

#### 1) Penampilan Petugas

Berdasarkan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas penampilan petugas telah memenuhi standar yang ditetapkan. Petugas hadir dengan rapi dan sesuai dengan aturan pakaian dinas, dengan penjadwalan yang konsisten. Pakaian yang dikenakan mencakup warna dan jenis yang ditentukan untuk setiap hari, dan pada hari Sabtu, diperbolehkan mengenakan pakaian bebas yang tetap sopan dan rapi.

#### 2) Keamanan

Berdasarkan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan di lokasi tersebut cukup baik dan terkendali, baik sebelum maupun sesudah pemasangan CCTV dan adanya penjaga parkir. Namun, ada kebutuhan untuk meningkatkan keamanan di area

parkir yang dekat dengan jalan raya untuk mencegah potensi masalah. Selain itu, interaksi antar pegawai berlangsung harmonis tanpa konflik, dan tidak ada laporan mengenai pencurian atau tindakan kriminal lainnya

3) Sopan santun

Berdasarkan dari hasil penelitian Perlu menekankan pentingnya sopan santun dalam pelayanan kesehatan. Staf medis berusaha menciptakan suasana ramah melalui komunikasi yang jelas dan mudah dipahami, yang berdampak positif pada kepuasan pasien. Sikap sopan dan detail dalam penjelasan membantu pasien merasa nyaman dan mengurangi potensi ketidakpuasan

b. Faktor yang menghambat

1) Sarana dan prasarana

Berdasarkan dari hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya sarana dan prasarana sudah memadai untuk pelayanan kesehatan. Namun, ada beberapa kebutuhan yang perlu diperhatikan, seperti penambahan kursi tunggu, peralatan untuk dokter umum, fasilitas di bagian Tata Usaha (TU), dan perluasan area parkir. Peningkatan ini diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas bagi pengunjung.

2) Ketepatan waktu

Berdasarkan dari hasil penelitian bahwa keterlambatan pegawai berdampak negatif pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan langkah untuk meningkatkan disiplin pegawai, seperti penerapan sistem absensi yang lebih ketat dan insentif bagi yang tepat waktu.

## SIMPULAN

Peneliti telah memperlihatkan bahwa UPT Puskesmas Sungai Karias di Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kecamatan Amuntai Tengah, menyediakan layanan kesehatan yang cukup baik, sebagaimana dibuktikan sebagai berikut: “Pertama, *Reability* meliputi indikator pelayanan dengan akurat sudah baik karena selama proses pelayanan dilakukan tidak terjadi kesalahan dalam memasukan data. dan indikator ketepatan waktu kurang baik karena masih banyaknya petugas yang terlambat karenalebih dahulu pasien datang dari petugas. Kedua *Tangible* meliputi indikator mengenai penampilan pegawai sudah baik, sebab petugas berpenampilan rapi dan bersih sesuai aturan dan indikator sarana dan prasarana belum baik, karena ada beberapa yang kurang seperti Lahan Parkir yang masih kurang luas sehingga parkir pasien sering sampai di pinggir jalan raya, kursi tunggu masih kurang serta fasilitas pelayanan seperti laptop yang masih menggunakan fasilitas pribadi. Ketiga *Responsiveness* meliputi indikator kecepatan pelayanan belum baik karena masih ada masyarakat yang merasa pelayanan kurang cepat dikarenakan jaringan untuk mengakses aplikasi pelayanan sering terjadi gangguan. Keempat *Assurance*, meliputi indikator keamanan pelayanan sudah baik, Petugas mampu objektif dalam memberikan pelayanan kepada pemohon (warga masyarakat) dengan memberikan rasa aman selama pelayanan. indikator kemampuan pegawai cukup baik, karena pegawai mampu memberikan pelayanan administrasi dengan baik melalui penggunaan komputer yang baik dikarenakan mereka menerapkan 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun). Kelima *Emphaty* meliputi indikator keinginan masyarakat sudah baik

karena masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat dan hal tersebut sudah terwujud. dan indikator kebutuhan masyarakat sudah baik karena masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat”. Ada dua kategori masalah yang berdampak pada standar pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Sungai Karias di Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara: yaitu: “1) Faktor pendukung Kualitas Pelayanan Kesehatan di UPT Puskesmas Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah penampilan petugas, keamanan dan sopan santun 2) Faktor penghambat meliputi: Sarana dan prasarana dan ketepatan waktu”.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anisa, S. S. (2021). *Pelayanan Publik Berbasis Regional Complex Analysis*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- 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’IYAH 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’, *Administtraus*, 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.
- Chandra, F. T. (2020). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi. dkk, M. F. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Dorothea Wahyu Ariani. (2020). *Manajemen Kualitas*.

- Hardiyansyah, M. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Meithiana Indrasari. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Jl. Semolowaru No 84, Surabaya 60283 Jawa Timur, Indonesia.
- Sahya Anggara, M. (2015). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Pusaka Setia.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada. Herlinda, S. A. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Amuntai: CV. Hemat Publishing.
- Moenir, D. H. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Solo: TB. Rahma.
- Pelayanan Publik. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009*
- Penyusun, T. (2022). *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Amuntai: STIA Amuntai.
- Ramlawati. (2020). *Total Quality Management*. Penerbit Nas Media Pustaka Makasar.
- Sinambela.,dkk (2019). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara,2010.
- Sugandi, Y,S. (2015). *Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2015). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tenaga Puskesmas. (2014). *Undang-Undang Nomor 75 Tahun 2014*