

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN UPTD PUSKESMAS RAWAT INAP HALONG
KECAMATAN HALONG KABUPATEN BALANGAN****Rana Hafizah¹, Ahmad Baihaqi², Barkatullah³**Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: hafizahbalangan749@gmail.com**ABSTRAK**

Pelayanan kesehatan memegang peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Beberapa masalah yang ditemukan adalah lambatnya respon petugas dalam memberikan layanan kesehatan, yang berimbas pada antrian panjang, kadang stok obat-obatan yang habis, serta terbatasnya fasilitas seperti ruang pendaftaran yang kecil dan lahan parkir yang sempit, sehingga banyak kendaraan yang diletakkan di pinggir jalan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Halong Kecamatan Halong Kabupaten Balangan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan tipe deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik sampling yang diterapkan adalah purposive sampling dengan 12 orang informan, dan data dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Halong cukup baik, dengan beberapa temuan sebagai berikut: Pertama, dari aspek berwujud, indikator terkait penampilan kantor cukup baik meskipun perlu rehab, ruangnya terbatas, fasilitas peralatan masih kurang lengkap, dan lahan parkir terbatas. Penampilan pegawai dianggap sudah baik. Kedua, dari aspek kehandalan, indikator terkait standar pelayanan cukup baik, meskipun terkadang ada kekurangan obat. Sistem operasi (SOP) cukup jelas dan kerja sama antar pegawai berjalan dengan baik. Ketiga, dari aspek ketanggapan, indikator terkait kecepatan pelayanan cukup baik meskipun antrian masih cukup panjang; sementara kecermatan pegawai dalam memberikan layanan sudah baik. Keempat, dari aspek jaminan, indikator terkait ketepatan waktu pelayanan serta kepastian biaya sudah baik. Kelima, dari aspek empati, meskipun sikap sopan santun pegawai secara keseluruhan cukup baik, masih ada beberapa pegawai yang kurang ramah terhadap pasien. Sementara itu, tidak ada diskriminasi dalam pelayanan. Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan di Puskesmas ini mencakup penghambat dan pendorong. Faktor penghambat meliputi kelambatan pegawai dalam memberikan pelayanan, tidak ada parkir khusus untuk pasien, serta sikap kurang ramah dari sebagian pegawai terhadap pasien. Sementara itu, faktor pendorong meliputi penerapan SOP yang sesuai serta layanan yang diberikan tanpa diskriminasi.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Kesehatan**ABSTRACT**

Health services play an important role in meeting the needs of the community. Some of the problems found are the slow response of officers in providing health services, which results in long queues, sometimes out of stock of medicines, and limited facilities such as small registration rooms and narrow parking lots, so that many vehicles are parked on the side of the road. This study aims to evaluate the quality of health services at the Halong Inpatient Health Center UPTD, Halong District, Balangan Regency, and to identify factors that influence the quality of these services. The approach used in this study is qualitative with a descriptive type. Data were collected through interviews, observations, and documentation. The sampling technique applied was purposive sampling with 12 informants, and the data were analyzed through data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that the quality of service at the Halong Inpatient Health Center UPTD is quite good, with the following findings: First, from the tangible aspect, indicators related to the appearance of the office are quite good even though it needs renovation, the room is limited, the equipment facilities are still incomplete, and the parking area is limited. The appearance of employees is considered good. Second, from the aspect of reliability, indicators related to service standards are quite good, although sometimes there is a shortage of drugs. The operating system (SOP) is quite clear and cooperation between employees runs well. Third, from the aspect of responsiveness, indicators related to the speed of service are quite good although the queue is still quite long; while the accuracy of employees in providing services is good. Fourth, from the aspect of assurance, indicators related to the timeliness of service and certainty of costs are good. Fifth, from the aspect of empathy, although the overall politeness of employees is quite good, there are still some employees who are not

friendly to patients. Meanwhile, there is no discrimination in service. Factors that influence the quality of service at this Health Center include inhibitors and drivers. Inhibiting factors include the slowness of employees in providing services, lack of equipment facilities, and the unfriendly attitude of some employees towards patients. Meanwhile, driving factors include the implementation of appropriate SOPs and services provided without discrimination.

Keywords: *Quality, Service, Health*

PENDAHULUAN

Pelayanan adalah suatu upaya atau tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan orang lain. Konsep ini tidak hanya berfokus pada pemberian produk atau layanan, tetapi juga melibatkan elemen seperti keramahan, perhatian, dan empati.

Pelayanan publik erat kaitannya dengan administrasi publik. Janet Denhardt dan Robert Denhardt, seperti yang diungkapkan oleh Dyah Mutiarin (2014:115), menyatakan bahwa pelayanan publik adalah salah satu aspek penting dari administrasi publik, yang meliputi penyelenggaraan jasa publik, pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat, serta pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif.

Nyatanya, hampir seluruh masyarakat akan berinteraksi dengan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi berbagai kebutuhan hidup. Oleh karena itu, masalah penyelenggaraan pelayanan publik menjadi topik penting, baik bagi masyarakat yang menerima layanan, maupun bagi institusi pemerintah yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan tersebut. Meskipun pemerintah menyediakan berbagai layanan publik, banyak permasalahan yang muncul terkait dengan kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan.

Kesehatan, sebagai salah satu kebutuhan dasar, adalah hak setiap warga negara yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara mengakui pentingnya kesehatan sebagai modal utama dalam mencapai kesejahteraan. Dengan demikian, peningkatan pelayanan kesehatan merupakan investasi dalam sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera.

Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan tingkat pertama dalam sistem layanan kesehatan bertanggung jawab menjalankan upaya kesehatan wajib serta upaya kesehatan pilihan yang disesuaikan dengan kondisi, kebutuhan, tuntutan, kemampuan, serta kebijakan pemerintah daerah setempat. Upaya kesehatan di Puskesmas dilakukan secara menyeluruh dan terpadu melalui kegiatan peningkatan, pencegahan, pengobatan, dan pemulihan, disertai dengan upaya penunjang yang relevan. Ketersediaan sumber daya, baik dalam hal kualitas maupun kuantitas, menjadi faktor penting yang memengaruhi mutu layanan kesehatan.

Ketersediaan sarana dan prasarana kesehatan, serta kualitas dan kuantitas tenaga medis maupun nonmedis, sangat menentukan tingkat kepercayaan masyarakat dan pemerintah terhadap layanan Puskesmas (Surya Sakti Hadiwijaya dan Fahima Diah Anisa, 2022:211). Kinerja Puskesmas, yang tercermin dari kualitas pelayanannya, menjadi indikator penting dalam keberhasilannya. Untuk menjaga eksistensinya, Puskesmas perlu mempertahankan kepercayaan pasien dengan memahami dan memenuhi kebutuhan pasien. Selain layanan medis, pasien juga mengharapkan kenyamanan, fasilitas yang memadai, dan interaksi yang baik dengan staf Puskesmas. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan kesehatan menjadi sangat penting. Beberapa aspek yang sering digunakan untuk menilai kualitas layanan meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kompetensi penyedia layanan.

UPTD Puskesmas Rawat Inap Halong, berlokasi di Kecamatan Halong, Kabupaten Balangan, Provinsi Kalimantan Selatan, merupakan salah satu pusat layanan kesehatan di wilayah tersebut. Sebagai Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD), Puskesmas ini didirikan pada tahun 1984 dan berfungsi memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di wilayah kerjanya.

Di UPTD Puskesmas Rawat Inap Halong tersedia layanan rawat inap, rawat jalan, dan pelayanan kesehatan menggunakan kartu BPJS. Puskesmas ini juga melayani penerbitan surat rujukan, surat keterangan sehat, dan surat keterangan sakit resmi dari Dinas Kesehatan. Pasien yang datang untuk berobat diharuskan membawa kartu berobat dari UPTD Puskesmas Rawat Inap Halong serta kartu BPJS jika ingin mendapatkan layanan gratis. Jika tidak membawa kartu tersebut, pasien

akan mendapatkan layanan berobat umum yang dikenakan biaya.

Proses pelayanan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Halong dimulai dari pasien mengambil nomor antrean. Setelah nomor dipanggil, pasien menuju meja pendaftaran untuk memberikan informasi terkait keperluan berobat. Staf pendaftaran akan memverifikasi dokumen seperti kartu berobat atau kartu BPJS. Kemudian, pasien menunggu hingga dipanggil ke ruangan sesuai keluhan yang disampaikan. Setelah mendapatkan pelayanan, pasien menuju bagian kasir. Peserta JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) tidak dikenakan biaya, sedangkan pasien umum membayar sesuai tarif yang berlaku. Jika diperlukan obat, pasien mengambilnya di bagian apotek; jika tidak, mereka langsung pulang.

Standar ruang di Puskesmas telah diatur oleh Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) No. 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Peraturan ini mengatur berbagai aspek, termasuk standar minimal fasilitas dan ruang, guna meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Ruang-ruang yang harus disediakan mencakup ruang pelayanan, administrasi, serta fasilitas pendukung lainnya. Ukuran minimal ruangan pelayanan adalah 3 x 4 meter, sementara ruang tunggu pasien harus cukup luas untuk menampung pasien dengan kursi yang memadai. Luas keseluruhan bangunan bergantung pada klasifikasi Puskesmas, jumlah penduduk yang dilayani, serta jenis layanan yang tersedia.

Fokus penelitian ini adalah pada Pelayanan Pendaftaran & Informasi Rekam Medik serta Pelayanan Obat, keduanya berperan penting dalam efisiensi alur pelayanan. Pelayanan pendaftaran dan informasi bertanggung jawab atas pengelolaan data pasien dan kelancaran alur pelayanan. Pelayanan obat bertugas memastikan distribusi dan ketersediaan obat sesuai kebutuhan pasien.

Kualitas layanan yang baik sangat penting dalam memenuhi dan menjaga kepuasan masyarakat. Pelayanan yang terorganisasi dengan baik mampu memenuhi harapan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan.

Fenomena masalah yang ditemukan berdasarkan hasil observasi awal antara lain:

1. Kurangnya kecepatan petugas dalam menangani pasien

Hal ini menyebabkan antrean panjang, baik saat pasien mendaftar di loket maupun dalam proses pemeriksaan, menunjukkan ketidakefisienan waktu pelayanan.

2. Persediaan obat-obatan yang sering habis

Pasien diminta membeli obat di luar Puskesmas, yang berarti mereka harus mengeluarkan biaya pribadi. Hal ini mengurangi kenyamanan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas.

3. Minimnya fasilitas yang memadai

Ruang pendaftaran yang sempit, sehingga pasien merasa tidak nyaman dan kurang leluasa bergerak. Banyak pasien terpaksa berdiri di luar ruangan saat menunggu giliran. Lahan parkir yang seadanya, mengakibatkan kendaraan pasien diparkir secara tidak teratur hingga ke pinggir jalan, menciptakan potensi gangguan lalu lintas dan kurangnya kenyamanan pasien.

Istilah pelayanan berasal dari kata "layanan," yang berarti upaya membantu dan menyediakan apa yang dibutuhkan oleh orang lain. Dalam kehidupan sehari-hari, setiap individu memerlukan pelayanan, bahkan pelayanan dapat dikatakan sebagai elemen yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia (Sinambela, dalam Rita Kartina dan Rudy Handoko, 2019:28).

Sementara itu, istilah publik berasal dari kata "public" dalam bahasa Inggris, yang berarti umum, masyarakat, atau negara. Dalam bahasa Indonesia, istilah "publik" diterima sebagai istilah baku, yang mengacu pada sesuatu yang bersifat umum atau berhubungan dengan orang banyak (Lijan Poltak Sinambela, 2019:5).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan ini meliputi barang, jasa, serta pelayanan administratif yang disediakan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik.

Batinggi (2019:171) menyebutkan bahwa pelayanan publik mencakup tindakan atau kegiatan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat umum. Pelayanan publik merupakan upaya menyeluruh yang dirancang untuk memberikan pelayanan dasar sesuai kebutuhan masyarakat, baik

berupa barang, jasa, maupun administrasi. Sistem ini dibangun oleh pemerintah untuk mengutamakan kepentingan rakyat secara profesional dan akuntabel, bertujuan memberikan kepuasan bagi penerima layanan.

Lewis dan Gilman (dalam Hayat, 2017:21) mengungkapkan bahwa pelayanan publik pada dasarnya adalah kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang disediakan. Pelaksanaan pelayanan publik dilakukan dengan penuh tanggung jawab, mengacu pada ketentuan yang berlaku, dan menjunjung tinggi nilai akuntabilitas. Dengan pelayanan yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi yang memberikan layanan akan meningkat. Hal ini menjadikan kualitas pelayanan publik sebagai faktor penting dalam memenuhi ekspektasi masyarakat secara menyeluruh.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai bentuk jaminan kepastian bagi pihak pemberi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, serta bagi penerima dalam proses pengajuan permohonan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berfungsi sebagai panduan wajib bagi penyelenggara layanan dan sebagai acuan bagi penerima layanan. Standar ini juga menjadi alat kontrol masyarakat atau penerima layanan terhadap kinerja penyelenggara pelayanan.

Oleh karena itu, standar pelayanan perlu dirancang dan ditetapkan sesuai dengan sifat, jenis, serta karakteristik layanan yang diberikan, dengan mempertimbangkan kebutuhan dan kondisi lingkungan yang ada. Proses penyusunan standar ini sebaiknya melibatkan masyarakat serta pemangku kepentingan lainnya, termasuk aparatur birokrasi. Dengan keterlibatan ini, diharapkan akan muncul masukan yang konstruktif, kepedulian yang lebih tinggi, serta komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata "kualitas" memiliki banyak makna. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas merujuk pada tingkat baik atau buruknya sesuatu, derajat, atau mutu. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat mutu suatu layanan, yang ditentukan oleh perbedaan antara kenyataan yang diterima dan harapan yang dimiliki pengguna layanan.

Menurut Goetsch dan Davis (dalam Muwafik Saleh, 2021:115), kualitas adalah kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan. Ibrahim (Hardiyansyah, 2018:55) juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan kondisi yang dinamis, dipengaruhi oleh produk, jasa, manusia, proses, serta lingkungan. Penilaian terhadap kualitas terjadi saat layanan tersebut diberikan.

Tjiptono (dalam Rita Kartini dan Rudy Handoko, 2019:35) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan, serta pengendalian terhadap keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Menurut Tjiptono, terdapat dua faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected experience*) dan pelayanan yang diterima (*provided service*).

Sampara (Hardiyansyah, 2014:35) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah layanan yang diberikan kepada pengguna sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, mencerminkan kesesuaian dengan panduan pelayanan yang baik.

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan mendasar masyarakat yang diakui sebagai hak setiap warga negara dan dijamin oleh Undang-Undang Dasar. Semua negara sepakat bahwa kesehatan merupakan modal utama untuk mencapai kesejahteraan (Hardiyansyah, 2018:26).

Pelayanan kesehatan mencakup seluruh bentuk kegiatan yang diberikan secara langsung kepada individu maupun kelompok masyarakat untuk menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan. Kegiatan ini meliputi upaya promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, serta paliatif.

Dalam proses pelayanan kesehatan, pasien sebagai pengguna jasa memiliki harapan untuk menerima layanan yang memenuhi kebutuhan mereka. Layanan yang diinginkan mencakup sikap ramah, respons cepat, dan keandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi. Sebaliknya, jika pasien merasa tidak mendapatkan layanan yang memadai, kepuasan mereka akan terganggu. Oleh karena itu, kepuasan pasien dapat diartikan sebagai hasil dari apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka.

Pengertian pelayanan yang dimaksud adalah kualitas layanan kesehatan yang berhubungan langsung dengan kepuasan pasien atau pengguna layanan. Kualitas pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan yang dirasakan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan berdasarkan pengalaman mereka. Hal ini juga mengacu pada sejauh mana kebutuhan masyarakat akan asuhan kesehatan terpenuhi sesuai standar profesi.

Kualitas pelayanan kesehatan berfungsi sebagai indikator yang memberikan keyakinan kepada pasien bahwa sistem pelayanan kesehatan bersifat responsif, ramah, dan memberikan pengalaman yang menyenangkan. Pelayanan ini berfokus pada peran tenaga medis, seperti dokter, perawat, serta petugas administrasi puskesmas. Operasional puskesmas yang baik dan profesional sangat bergantung pada kontribusi dari komponen-komponen ini, khususnya yang berkaitan dengan layanan kesehatan kepada masyarakat.

Dalam era modern, persaingan antara fasilitas kesehatan seperti puskesmas dan rumah sakit semakin meningkat, dengan tujuan menarik lebih banyak pasien. Situasi ini terkadang melahirkan pandangan bahwa puskesmas atau rumah sakit memiliki orientasi yang lebih condong pada sisi komersial (Endar Sugiharto, 2017:51).

Dari perspektif penyelenggara, mutu pelayanan kesehatan diukur dari keseimbangan antara pendapatan yang mampu menutup biaya operasional dan pemeliharaan dengan tarif layanan yang tetap terjangkau oleh masyarakat. Pelayanan kesehatan dapat dikatakan bermutu jika mampu memenuhi kebutuhan pasien tanpa menimbulkan keluhan.

Kesimpulannya, inti dari kualitas pelayanan kesehatan terletak pada kemampuan layanan tersebut dalam memberikan kepuasan kepada pasien sesuai dengan harapan mereka.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas layanan kesehatan yang memegang peran vital dalam sistem kesehatan masyarakat di Indonesia. Puskesmas berfungsi sebagai unit pelaksana teknis di bawah Dinas Kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya.

Sebagai organisasi fungsional, Puskesmas memberikan layanan kesehatan yang menyeluruh, terpadu, dan merata. Layanan ini dirancang agar mudah diakses, diterima oleh masyarakat, dan didukung oleh partisipasi aktif komunitas. Selain itu, Puskesmas memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang tepat guna untuk menjalankan tugasnya. Semua itu dilakukan dengan mempertimbangkan kemampuan pembiayaan dari pemerintah dan masyarakat, serta memastikan layanan tetap bermutu untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal tanpa mengesampingkan kebutuhan individu.

Tujuan utama pembangunan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas adalah mendukung pencapaian tujuan kesehatan nasional. Ini meliputi peningkatan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat masyarakat di wilayah kerjanya, sehingga terwujud tingkat kesehatan masyarakat yang optimal.

Sebagai institusi teknis dalam pelayanan kesehatan, Puskesmas memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Puskesmas diharapkan mampu menjalankan manajemen yang efektif dan memiliki visi jangka panjang. Perannya meliputi partisipasi dalam merumuskan kebijakan daerah melalui sistem perencanaan yang baik dan realistis, pelaksanaan kegiatan yang terorganisasi dengan baik, serta penerapan sistem evaluasi dan pemantauan yang akurat.

METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Artinya variabel yang diuji bersifat unik. Penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dalam penelitian ini. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang menyatakan sesuatu yang menjadi pokok kajiannya secara rinci. Artinya penelitian dilakukan untuk memperjelas seluruh atau berbagai aspek dan tujuan penelitian. Data Primer yaitu semua data hasil penelitian yang didapat melalui wawancara dan observasi langsung dilapangan. data sekunder, cara mengumpulkan informasi dengan melaksanakan studi kepustakaan dan menggali informasi terkait penelitian dari bahan kepustakaan seperti dokumen dan arsip. Sumber data yang dipakai yaitu snowball sampling.

Menurut Sujewerni (2020: 72), metode pengambilan sampel dimulai dengan jumlah yang kecil dan lambat laun bertambah besar, seperti bola salju yang menggelinding.

PEMBAHASAN

1. Berwujud (Tangible)

Elemen ini mencakup aspek fisik, fasilitas, tenaga kerja, dan komunikasi yang tampak dalam proses pelayanan. Semua hal yang terlihat secara langsung mempengaruhi alur pelayanan yang baik, seperti penampilan fisik pegawai dan fasilitas pendukung.

a. Penampilan Kantor

Penampilan kantor adalah kesan pertama yang dilihat oleh pengunjung, sehingga penting untuk menjaga kebersihannya. Kantor UPTD Puskesmas Rawat Inap Halong cukup baik meski memiliki beberapa kekurangan, terutama pada ruang tunggu pasien yang sempit. Renovasi pada gedung ini diperlukan untuk meningkatkan kenyamanan dan penampilan fisik. Penampilan kantor yang bersih, tertata, dan nyaman adalah bagian penting dari kualitas pelayanan sesuai dengan teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Harbani Pasolong, 2019:155).

b. Fasilitas Peralatan

Fasilitas peralatan mencakup berbagai alat dan tempat yang mendukung kelancaran pekerjaan. Di UPTD Puskesmas Rawat Inap Halong, beberapa fasilitas belum lengkap, khususnya yang mendukung kenyamanan pasien. Untuk layanan yang lebih kompleks atau dalam kasus darurat, pasien dirujuk ke rumah sakit. Meski fasilitas yang ada sudah cukup baik, ada kebutuhan untuk memperluas area parkir dan meningkatkan peralatan medis. Penilaian terhadap fasilitas ini juga sejalan dengan teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Harbani Pasolong, 2019:155), yang menyatakan bahwa peralatan yang baik adalah yang sesuai dengan kebutuhan dan lengkap.

c. Penampilan Pegawai

Penampilan pegawai merupakan hal yang dilihat pertama kali oleh pengunjung atau pasien. Menjaga penampilan pegawai sangat penting dalam menunjukkan profesionalisme. Di UPTD Puskesmas Rawat Inap Halong, penampilan petugas sudah sesuai dengan standar, ditandai dengan pemakaian seragam yang rapi dan sesuai peraturan. Penampilan pegawai yang bersih, rapi, dan sesuai aturan adalah indikator kualitas pelayanan, sesuai dengan teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Harbani Pasolong, 2019:155)

2. Kehandalan (Reliability)

Kehandalan dalam pelayanan merujuk pada kemampuan untuk memberikan layanan sesuai janji dengan cepat, akurat, dan memuaskan, yang diharapkan oleh masyarakat, terutama di puskesmas, tempat yang memiliki peran vital dalam memenuhi kebutuhan kesehatan, terutama di daerah pedesaan.

a. Standar Pelayanan

Standar pelayanan adalah ukuran yang digunakan untuk menilai dan memandu penyelenggaraan pelayanan, memastikan kualitas yang cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Puskesmas Rawat Inap Halong memiliki Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang jelas dan sudah terakreditasi oleh Dinas Kesehatan. Namun, kekurangan stok obat-obatan masih menjadi kendala dalam memaksimalkan pelayanan. Hal ini sesuai dengan pandangan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam (Harbani Pasolong, 2019:155), yang menyatakan bahwa standar pelayanan yang baik berfungsi sebagai acuan untuk memberikan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan janji yang disampaikan kepada masyarakat.

b. Kerjasama Pegawai

Kerjasama antar pegawai adalah kemampuan untuk bekerja bersama guna mencapai visi dan misi bersama. Puskesmas Rawat Inap Halong telah menunjukkan kerjasama yang baik antar pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Kerjasama yang kuat ini memainkan peran penting dalam kelancaran pelayanan. Teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Harbani Pasolong, 2019:155) menekankan pentingnya

kerjasama dalam menentukan kualitas layanan, karena tanpa kerjasama yang baik antar pegawai, pelayanan yang diberikan akan cenderung dinilai buruk oleh masyarakat.

3. Ketanggapan

Ketanggapan atau responsivitas merupakan salah satu indikator penilaian kualitas pelayanan di puskesmas. Hal ini mengukur sejauh mana pegawai puskesmas bisa memberikan layanan secara efektif. Petugas puskesmas diharapkan memiliki sikap yang responsif dalam melayani pasien, dengan indikator utama berupa kecepatan, ketepatan, dan kewaspadaan.

a. Kecepatan Petugas

Kecepatan petugas di sini merujuk pada kemampuan mereka untuk memberikan layanan dengan respons yang cepat terhadap kebutuhan pasien. Ini mencakup seberapa cepat petugas merespons permintaan layanan, menyelesaikan administrasi, serta melakukan tindakan medis atau konsultasi.

Di Puskesmas UPTD Rawat Inap Halong, kecepatan layanan masih dirasa belum optimal, meski dianggap cukup baik. Hal ini terutama terjadi saat jumlah pasien membludak, yang menyebabkan antrian panjang, sementara petugas belum bisa merespons dengan cepat sesuai harapan pasien. Selain itu, masalah teknis seperti gangguan pada aplikasi E-Puskesmas juga berperan dalam memperlambat pelayanan.

Temuan ini konsisten dengan konsep kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Harbani Pasolong, 2019:155) terkait responsivitas, yang menekankan bahwa petugas yang cepat dapat menghindari keterlambatan dalam pemberian layanan kepada masyarakat.

b. Kecermatan Petugas

Kecermatan petugas berkaitan dengan ketelitian mereka dalam memeriksa dan memastikan dokumen yang diserahkan oleh pasien sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dalam hal ini, tingkat kecermatan petugas di UPTD Puskesmas Rawat Inap Halong sudah tergolong baik. Berdasarkan pendapat dari pasien yang telah dilayani, banyak yang mengungkapkan kepuasan atas keakuratan pelayanan yang diberikan, khususnya dalam hal kecermatan petugas.

Temuan ini juga sejalan dengan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Harbani Pasolong, 2019:155), yang menyatakan bahwa pegawai yang cermat dalam menjalankan tugasnya akan meminimalkan risiko kesalahan yang dapat merugikan masyarakat dan instansi terkait.

4. Jaminan

Jaminan (Assurance) mengacu pada faktor-faktor seperti pengetahuan, keterampilan, sikap sopan, serta tingkat kepercayaan yang dimiliki oleh petugas, yang turut mengurangi rasa risiko dan ketidakpastian bagi penerima layanan. Jaminan ini memberikan perlindungan kepada masyarakat, memastikan bahwa jika terjadi suatu masalah, dampaknya tidak mengganggu kelangsungan kehidupan masyarakat secara normal.

a. Tepat Waktu

Tepat waktu berhubungan dengan penyediaan barang atau layanan yang tersedia sesuai kebutuhan, pada waktu yang tepat dalam proses produksi atau konsumsi, sehingga tidak terjadi penumpukan dana yang tidak perlu. Dalam hal pelayanan di puskesmas, ketepatan waktu menunjukkan lamanya waktu yang dibutuhkan untuk melayani pasien mulai dari kedatangan hingga penyelesaian administrasi. Jam operasional pelayanan dimulai sesuai prosedur yang sudah ditetapkan, yaitu pukul 08.00. Sistem pencatatan yang diterapkan juga memastikan ketepatan waktu mulai dari waktu kedatangan pasien hingga proses administrasi. Pelayanan reguler berakhir tepat waktu, yaitu pada pukul 11.00, dengan pengecualian bagi pasien darurat yang segera diarahkan untuk perawatan rawat inap. Pelayanan untuk pasien darurat tetap tersedia 24 jam dengan tim medis serta fasilitas yang selalu siap siaga. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan ketepatan waktu di UPTD Puskesmas Rawat Inap Halong berjalan dengan baik. Semua pelayanan, baik reguler maupun darurat, dilakukan

tepat waktu sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Tidak ditemukan keluhan terkait waktu pelayanan yang ditetapkan. Temuan ini selaras dengan teori kualitas pelayanan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Harbani Pasolong, 2019:155) mengenai Jaminan (Assurance). Ketepatan waktu dalam penyediaan pelayanan menunjukkan apakah kualitas layanan tersebut berjalan efektif dan memadai.

b. Kepastian Biaya

Kepastian biaya berkaitan dengan kejelasan tentang jumlah biaya yang dikenakan serta kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan sebelumnya. Di UPTD Puskesmas Rawat Inap Halong, sistem kepastian biaya sudah diterapkan dengan baik, terutama terkait dengan layanan umum dan bagi pasien yang menggunakan BPJS, biaya untuk pelayanan tersebut tidak dikenakan tarif tambahan. Hasil ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Harbani Pasolong, 2019:155) yang menekankan pentingnya kepastian biaya. Tanpa kepastian yang jelas mengenai biaya, hal ini bisa menyebabkan kesalahpahaman mengenai jumlah biaya yang harus dikeluarkan oleh pasien.

5. Empati

Empati adalah kemampuan memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan. Dalam layanan kesehatan, aspek empati tercermin pada perhatian yang diberikan petugas terhadap setiap pengguna layanan.

a. Sikap Sopan Santun

Sopan santun merupakan perilaku ramah dan hormat kepada orang lain, yang seharusnya tercermin dalam interaksi sehari-hari, termasuk dalam pelayanan kesehatan. Sopan santun dapat diwujudkan melalui senyuman, kesediaan mendengarkan, serta interaksi yang menunjukkan penghargaan kepada individu lain tanpa memandang situasi

Dalam praktiknya, sikap sopan santun petugas terhadap pasien dinilai cukup baik. Namun, masih terdapat beberapa pegawai yang kurang menunjukkan keramahan, seperti tidak tersenyum, terlihat sinis, atau tidak berinteraksi secara aktif dengan pasien. Hal ini dapat berdampak pada pengalaman pasien yang kurang menyenangkan.

Penilaian ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Harbani Pasolong, 2019:155). Mereka menyebutkan bahwa empati merupakan elemen penting dalam pelayanan, di mana sikap ramah dan perilaku beretika dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

b. Tidak Diskriminatif

Ketidakdiskriminatifan mengacu pada sikap petugas yang memberikan pelayanan tanpa membedakan status atau latar belakang pasien. Sikap ini menghindari perlakuan istimewa terhadap kelompok tertentu dan memastikan semua pasien diperlakukan secara adil.

Hasil observasi menunjukkan bahwa layanan yang diberikan petugas puskesmas sudah sesuai standar, tanpa adanya indikasi perlakuan diskriminatif. Semua pasien mendapatkan pelayanan serupa, kecuali untuk situasi darurat yang memang membutuhkan prioritas khusus.

Kesimpulan ini mendukung teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Harbani Pasolong, 2019:155), di mana pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif mencerminkan pelaksanaan standar yang baik, memberikan rasa nyaman kepada setiap individu yang dilayani.

Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan UPTD Puskesmas Rawat Inap Halong Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.

1. Faktor Penghambat

- a. Masih kurang cepatnya pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan dan penanganan pasien
- b. Tidak ada parkir khusus untuk pasien
- c. Ada beberapa pegawai yang kurang ramah terhadap pasien

2. Faktor Pendukung
 - a. Adanya SOP yang jelas tentang pelayanan
 - b. Tidak Membedakan Pelayanan yang diberikan kepada Pasien

SIMPULAN

Kualitas Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Halong Kecamatan Halong Kabupaten Balangan Pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Halong dinilai memiliki kualitas yang cukup baik. Penilaian tersebut dapat dirinci melalui beberapa sub-variabel berikut: Berwujud (Tangible), penampilan Kantor: Kantor UPTD Puskesmas ini telah memiliki tampilan yang cukup memadai. Fasilitas dan Peralatan: Meskipun fasilitas peralatan sudah tergolong baik, masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Penampilan Pegawai: Pegawai tampil rapi, sopan, dan sesuai aturan, mencerminkan kesiapan mereka dalam memberikan pelayanan. Keandalan (Reliability) Standar Pelayanan: Pelayanan yang diberikan umumnya sudah baik, meskipun terkadang obat-obatan mengalami kekosongan karena ketidakstokan dari dinas terkait. Kerja Sama Pegawai: Hubungan kerja sama antar pegawai berjalan dengan baik, termasuk adanya toleransi di antara mereka. Ketanggapan (Responsiveness) Kecepatan Pelayanan: Kecepatan petugas dalam melayani masih perlu ditingkatkan, terutama untuk mengurangi antrean panjang saat pendaftaran, pemeriksaan, hingga pengambilan obat di apotek. Gangguan pada aplikasi E-Puskesmas juga menjadi tantangan tersendiri. Kecermatan Pegawai: Pelayanan yang diberikan petugas sudah cukup teliti dan maksimal. Jaminan (Assurance) Ketepatan Waktu: Jam operasional pelayanan di puskesmas ini berjalan sesuai jadwal. Kepastian Biaya: Biaya pelayanan, khususnya untuk pasien pengguna BPJS, sudah dipastikan gratis. Sedangkan untuk pelayanan umum, tarifnya tetap sesuai dengan ketentuan. Empati (Empathy) Sikap Sopan Santun: Sebagian besar pegawai menunjukkan keramahan kepada pasien. Namun, ada beberapa yang masih kurang ramah dan terkesan sinis. Tidak Diskriminatif: Pelayanan diberikan sesuai antrean dan prosedur, tanpa membedakan status pasien. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Halong dipengaruhi oleh dua faktor utama: Faktor Penghambat: Kecepatan petugas dalam melayani pasien masih perlu ditingkatkan. Fasilitas peralatan yang tersedia belum sepenuhnya memadai. Kekosongan stok obat, yang sering kali disebabkan oleh keterbatasan pasokan dari dinas. Sebagian kecil pegawai menunjukkan sikap yang kurang ramah terhadap pasien. Faktor Pendorong: Pelayanan dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Tidak ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien, sehingga menciptakan kualitas layanan yang lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. (n.d.).
- Anonim.(2014). *Pelayanan Kesehatan.Tersedia://www.slideshare.net/slideshow/Pelayanan-kesehatan-34114308/34114308* (30 April 2014).
- Affrian Reno. (2022). *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi*. STIA Amuntai
- Amin, M. R., Munawarah, M., & 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), 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), 2594–2601.

- Arpandi, A., & Aminah, S. (2023). EFEKTIVITAS PENGELOLAAN SAMPAH PADA TEMPAT PEMBUANGAN AKHIR (TPA) BATU MERAH KECAMATAN LAMPIHONG KABUPATEN BALANGAN. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), 4750–4755.
- Budiman, A., Husaini, M., & 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), 1230–1236.
- Budiman, A., & 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), 2126–2133.
- Halisah, H., Sugianor, S., & 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), 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), 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), 2585–2593.
- Hasbiyah, S., & Fatmawati, A. (2023). PENGELOLAAN DANA DESA DALAM MENINGKATKAN PEMBANGUNAN NON FISIK DI DESA PALIAT KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), 4918–4922.
- Mardiah, M., Munawarah, M., & 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), 343–350.
- Munawarah, M. (2022). PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *Al Iidara Balad*, 4(2), 28–33.
- Sugianor, S., & Husaini, M. (2024). PENGELOLAAN OBJEK WISATA TAMAN BUNGA POSKA DI DESA PEMATANG KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG. *Al Iidara Balad*, 6(1), 189–193.
- Sugianor, S., & 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), 1883–1890.
- Daryanto & .Ismanto Setyobudi, M. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: GAYA MEDIA.
- Pasolong, Harbani M. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta,cv .
- Harbani Pasolong, M. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta,cv .
- Hardiansyah. (2014). *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Hardiansyah.
- Hardiyansyah. (2018). *Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Hardiyansyah.
- Imam Gunawan, S. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif* . Jakarta: PT Buma Aksara.



Rita Kartina,Rudy Handoko.(2019). *Peningkatan Pelayanan Publik*:Laksang Juastitia.

Saleh Muwafik.(2021).*Komunikasi Pelayanan Publik*.Malang:Intrans Publishing.

Winardi Nawang Triwulandari, M. (2020). *Peran Pelayana Kesehatan(Puskesmas) Dalam AKB*. Retrieved from fikes upnvj.Tersedia: <https://fikes.upnvj.ac.id> (29 Agustus 2022).

Zaenudin, D. M. (2021). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan Penelusuran Konsep dan Teori*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.