

## KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN POLI UMUM DI PUSKESMAS TELANG SIONG KECAMATAN PAJU EPAT KABUPATEN BARITO TIMUR

Rita Krisdayanti\* ; Nurmalasyiah  
[ritakrisdayanti.27@gmail.com](mailto:ritakrisdayanti.27@gmail.com) , [nurmalasyiah2@gmail.com](mailto:nurmalasyiah2@gmail.com)

Program Studi Administrasi Negara  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong  
Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung – Tabalong  
Telp/Fax (0526) 2022484 Kode Pos 71571  
Email : [info@stiatabalong.ac.id](mailto:info@stiatabalong.ac.id)

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dimana terciptanya hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan kesehatan pada Poli Umum Puskesmas Telang Siong Kecamatan Paju Epat Kabupaten Barito Timur. Metode yang digunakan adalah deskripsi kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara kepada informan sebanyak 7 orang, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif yaitu, mengumpulkan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Fokus penelitian mengacu pada lima dimensi *SERVQUAL* (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empaty*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan di Poli Umum sudah berjalan baik, namun masih terdapat kekurangan, seperti waktu pelayanan yang terbatas. Temuan ini penting sebagai dasar bagi pengambil kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, puskesmas, Poli Umum.

---

---

### *QUALITY OF HEALTH SERVICES IN THE GENERAL POLYCLINIC AT TELANG SIONG COMMUNITY HEALTH CENTER, PAJU EPAT DISTRICT, EAST BARITO REGENCY*

### ABSTRACT

*The quality of public service is a condition where a dynamic relationship is created between users and service providers, whether for services or people. This study aims to describe and analyze the quality of health services at the General Polyclinic of Telang Siong Community Health Center in Paju Epat District, East Barito Regency. The method used is qualitative descriptive, with data collection techniques including observation, interviews with 7 informants, and documentation. Data analysis utilized an interactive model, which involved data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing/verification. The research focused on the five SERVQUAL dimensions (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy). The study results indicate that, in general, services at the General Polyclinic are well-managed, but there are still shortcomings, such as limited service hours. These findings are crucial as a basis for policymakers to improve the quality of health services at the community health center level.*

**Keywords:** Service Quality, Community Health Center, General Polyclinic.

### PENDAHULUAN

Masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini

menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti Puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang hanya bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan untuk

meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan. Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Dalam amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, negara wajib melayani warga negara dan penduduk serta membangun kepercayaan masyarakat dalam pelayanan publik dengan harapan seluruh warga negara serta penduduk merasakan pelayanan publik yang baik. Sebagai pelayan masyarakat, pelayan publik harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat karena indikator kinerjanya salah satunya ditentukan oleh seberapa

puas masyarakat mendapat pelayanan dari mereka. Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah salah satu nya adalah pelayanan dibidang kesehatan. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah pada Bab IV pasal 12 ayat (1) dijelaskan bahwa urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar adalah pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat dan kawasan pemukiman, ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat, dan sosial. Ini berarti pelayanan bidang kesehatan menempati urusan kedua dalam urusan pemerintahan yang wajib. Oleh sebab itu pemerintah bertanggung jawab sepenuhnya dalam menyelenggarakan pembangunan kesehatan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat. Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan sarana prasarana kesehatan di seluruh daerah, yaitu dengan mendirikan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) di seluruh Indonesia. Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dengan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Oleh sebab itu Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya. Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan jenjang pertama yang berhubungan langsung dengan masyarakat dengan menjalankan beberapa usaha pokok atau upaya kesehatan wajib untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh kepada seluruh masyarakat di wilayah kerjanya.

Puskesmas Telang Siong juga salah satu penyelenggara pelayanan publik yang bergerak di bidang kesehatan. Kantor Puskesmas Telang Siong

Kecamatan Paju Epat Kabupaten Barito Timur yang terletak di jalan Telang Siong RT. 01 berdiri sejak tahun 2007 yang merupakan salah satu lembaga pemerintah yang bertugas sebagai pengelola, pengatur perkembangan pelayanan kesehatan dilingkup Kecamatan Paju Epat. Sangat diharapkan mampu menjadikan salah satu faktor penunjang peningkatan kualitas pelayanan kesehatan khususnya di Kecamatan Paju Epat.

Puskesmas Telang Siong merupakan puskesmas satu-satunya di wilayah Kecamatan Paju Epat, Kabupaten Barito Timur, sehingga tidak ada alasan bagi pasien untuk tidak berobat ke puskesmas ini. Puskesmas ini juga menjadi tempat berobat bagi pusto, polindes/poskesdes yang ada di desa, Kecamatan Paju Epat, Kabupaten Barito Timur. Poli Umum menjadi salah satu layanan puskesmas yang terbilang banyak dikunjungi masyarakat, yaitu sebesar 5.382 kunjungan dari seluruh jumlah pasien yang dilayani oleh Puskesmas Telang Siong pada tahun 2024. Kualitas pelayanan yang diberikan di puskesmas, terutama pada poli umum sangat mempengaruhi kepuasan pasien dan efektifitas pelayanan secara keseluruhan. Dalam konteks ini peneliti telah melakukan observasi pada hari Selasa tanggal 25 februari 2025 dan peneliti menemukan permasalahan pada Poli Umum yaitu :

Kurangnya waktu pelayanan yang diberikan, waktu jam pelayanan yang ada hanya dari jam 08.00-12.00 setelah itu sudah tidak adanya waktu pelayanan. Sehingga masyarakat yang berangkat dari jauh yang datang kesiangan tidak jadi untuk berobat.

## **LANDASAN TEORI/TINJAUAN PUSTAKA**

### **Penelitian Terdahulu**

(Fitri Yuliana, 2016) Judul Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Meliau sudah cukup baik. Namun, masih perlu ditingkatkan. Karena dari lima dimensi yang peneliti gunakan, masih terdapat poin-poin yang belum dapat dipenuhi oleh puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas seperti gedung yang harus diperbaiki, ketepatan jadwal dalam memberikan pelayanan, kecepatan pelayanan, kesopanan

petugas, dan komunikasi antara petugas dan pasien.

(Muhammad Nurfauzi, 2013) Judul Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Memberikan Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Desa Genting Tanah Kecamatan Kembang Janggut Kabupaten Kutai Kartanegara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dalam memberikan kepuasan masyarakat pada Puskesmas Desa Genting Tanah belum sepenuhnya mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan memberikan kepuasan masyarakat. Hal ini dilihat dari tenaga kesehatan yang masih kurang dan pegawai yang mempunyai tugas rangkap, fasilitas kesehatan dan jenis obat-obatan kurang lengkap sehingga terkesan lambat sehingga masyarakat merasa kurang puas.

(Abrianto, 2024) Judul Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Poliklinik Gigi Dan Mulut Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi, observasi, dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poliklinik Gigi dan Mulut Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah cukup baik, dapat dilihat dari beberapa hasil wawancara dengan 5 orang pasien dan 1 penanggung jawab poliklinik yang sudah dijalankan dengan baik. Adapun indikator yang belum maksimal yaitu *Tangibles* (Bukti fisik), *Reliability* (Keandalan), dan *Assurance* (Jaminan).

(Bayu Arya dan Yayuk Sri Rahayu, 2021) Judul Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Internal pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan wawancara mendalam, studi dokumentasi, kajian literatur dan observasi. Fakta di lapangan menyimpulkan bahwa hasil penelitian kurang diperhatikan oleh pimpinan menyebabkan pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan pengguna layanan. Dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai internal berbeda oleh pengguna layanan dari yang di informasikan.

(Giovani Anggasta, Herbasuki Nurcahyanto, Susi Sulandari, 2013) Judul Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil pengamatan dan wawancara dengan beberapa informan menunjukkan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah masih memiliki kualitas pelayanan yang rendah dan belum dapat memenuhi kepuasan pelanggan secara optimal bila dilihat dari dimensi kualitas pelayanan. Peningkatan mutu dan kualitas

pelayanan ini harus dimulai dari komitmen yang kuat dan profesionalisme yang tinggi supaya sistem yang ada bisa berjalan dengan optimal sehingga mampu mencapai kepuasan pelanggan.

(Abdul Sani, 2021) Judul Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah Bnagka Tengah. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian bahwa penilaian masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik di RSUD Bangka Tengah menyatakan bahwa dimensi *Tangibles* (berwujud) dinilai cukup berkualitas. Namun sarana dan prasarana serta jumlah petugas seperti Dokter Spesialis, Perawat gigi dan petugas pada loket pengambilan obat dinilai tidak berkualitas.

(Fania Anindita, Ida Hayu Dwimawanti, 2016) Judul Analisis Kualitas Pelayanan Di Unit Pelaksanaan Teknis Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa , kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPT PKMS kepada peserta PKMS belum maksimal, dilihat dari lima dimensi, ada dua dimensi yang menghambat kualitas pelayanan yaitu dimensi *Tangible* yang menyangkut fenomena kenyamanan ruang tunggu, dan dimensi *Assurance* yang mencakup fenomena jaminan tepat waktu.

(Khesia, Ida Hayu Dwimawanti, 2018) Judul Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas Romawi telah memberikan pelayanan yang berasal dari faktor kurangnya kesadaran petugas untuk datang tepat waktu, faktor sistem prosedur dan peraturan yaitu banyaknya pasien yang tidak membawa persyaratan yang lengkap, faktor pengorganisasian yaitu adanya tumpang tindih pekerjaan bagi perawat poli gigi, dan faktor sarana pelayanan yaitu kurangnya jumlah kursi di ruang tunggu pasien.

### Administrasi Publik

(Pasalong, 2007) menjelaskan administrasi publik adalah gabungan yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosi tujuan pemahaman kepada pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendukung kebijakan publik

agar lebih responsive terhadap keutuhan sosial. Administrasi publik berusaha memperkuat praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan efektifitas, efisien, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang lebih baik.

### **Paradigma Administrasi Publik**

(Kuhn, 2008) berpendapat bahwa paradigma adalah suatu cara pandang, nilai-nilai, metode-metode, prinsip dasar atau cara memecahkan masalah yang dianut oleh suatu masyarakat ilmiah pada suatu masa tertentu.

(Zauhar, 1996) menyebutkan paradigma sebagai teori dasar atau cara pandang yang fundamental, dilandasi nilai-nilai tertentu dan berisikan teori pokok, konsep, metodologi atau cara pendekatan yang dapat dipergunakan para teoritis dan praktisi dalam menanggapi suatu permasalahan baik dalam kaitan pengembangan ilmu maupun dalam upaya pemecahan masalah bagi kemajuan hidup dan kehidupan kemanusiaan.

### **Pelayanan Publik**

Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) disebutkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang secara sederhana dapat dikatakan istilah pelayanan muncul akibat adanya kegiatan melayani yang dilaksanakan oleh suatu pihak untuk memenuhi kebutuhan pihak lain.

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu tindakan yang diberikan kepada orang lain, berhubungan dengan sesuatu tindakan yang diberikan kepada orang lain, berhubungan dengan kebutuhan yang diharapkan, pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service*. Pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi. Ada dua pihak yang terlibat dalam proses jasa atau pelayanan, yaitu penyedia jasa (pelayanan) dan konsumen (yang dilayani). Yang dimaksud konsumen adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh

organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan tersebut.

Dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

(Kumiawan, 2008), menyebutkan bahwa pelayanan publik diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada intinya pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan melalui metode-metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingan orang lain dan lebih mementingkan umum dari pada kepentingan pribadi atau diri sendiri. Pelayanan publik adalah suatu penyelenggara yang diberikan oleh negara kepada masyarakat yang tentu saja dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam hal ini kebutuhan yang dimaksud adalah kebutuhan yang diharapkan oleh seluruh masyarakat, bukan hanya kebutuhan diri sendiri dan meningkatkan kepentingan umum.

### **Kualitas Pelayanan**

(Goetsch, 2011) kualitas pelayanan sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Pada teori (Parasuraman-Zeithaml-Berry, 2012) Ada 5 (Lima) Dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat kualitas pelayanan:

### **Berwujud (*Tangibles*)**

Merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi *tangibles* ini akan menumbuhkan *image* penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Secara rinci *tangibles* meliputi fasilitas fisik, jumlah

pegawai, penampilan pegawai, alat atau perlengkapan yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

### **Keandalan (*Reliability*)**

Merupakan kemampuan instansi/lembaga untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang disajikan. Secara rinci meliputi ketepatan tagihan, penyimpanan catatan secara benar, ketepatan jadwal.

### **Daya tanggap (*Responsiveness*)**

Merupakan kemampuan instansi yang dilakukan oleh pegawai langsung untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan pegawai yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesiapan pegawai dalam melayani pasien, kecepatan pegawai dalam melayani pelanggan dan penanganan keluhan pasien.

### **Jaminan (*Assurance*)**

Merupakan pengetahuan dan perilaku untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Sebuah instansi membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi pegawai untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas instansi yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada instansi seperti reputasi instansi, prestasi dan lain-lain.

### **Empati (*Empathy*)**

Merupakan kemampuan instansi yang dilakukan langsung oleh pegawai untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh instansi, komunikasi merupakan kemampuan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman

merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Puskesmas merupakan satu kesatuan organisasi fungsional yang dapat menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif dari masyarakat dan menggunakan hasil pengembang ilmu pengetahuan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Depkes, 2009).

Pelayanan kesehatan adalah setiap bentuk pelayanan atau program kesehatan yang ditujukan pada perorangan atau masyarakat dan dilaksanakan secara perorangan atau bersama-sama dalam suatu organisasi, dengan tujuan untuk memelihara ataupun meningkatkan derajat kesehatan (Azhar, 1980).

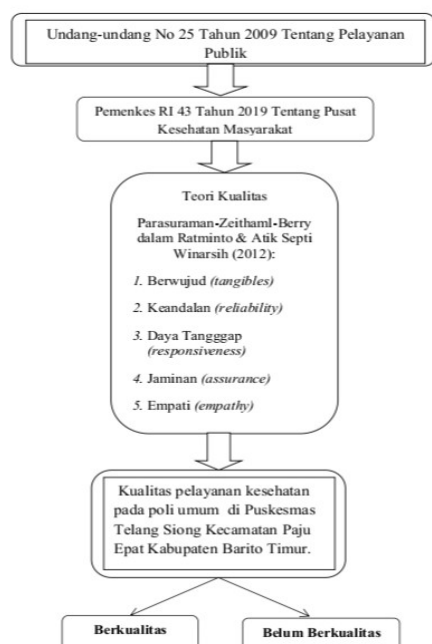
### **Poli Umum**

Poli umum adalah salah satu bentuk pelayanan kesehatan dasar yang diberikan oleh puskesmas. Pelayanan di poli umum ini berfungsi untuk menangani masalah kesehatan yang sifatnya umum, seperti penyakit infeksi ringan, masalah kesehatan keluarga, dan perawatan kesehatan rutin lainnya (Modjo, 2003).

Berdasarkan peraturan Departemen Kesehatan (Depkes), poli umum di puskesmas bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar yang mencakup pemeriksaan, pengobatan penyakit umum, serta penyuluhan kesehatan. Pelayanan poli umum juga mencakup upaya *promotif* (mendorong gaya hidup sehat), *preventif* (mencegah penyakit), kuratif yaitu (pengobatan, dan *rehabilitatif* (pemulihan kesehatan).

Gambar 1. Kerangka Konseptual





Sumber : Peneliti 2025

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah menggunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengamati dan mengetahui apa yang ingin diteliti.

(Kirk dan Miller, 2014) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya dalam peristilahannya. Sedangkan menurut (Bogdan, 2014) mendefinisikan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah mendefinisikan atau membuat gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diteliti dan diamati. Peneliti akan menganalisis, mendeskripsikan bagaimana keadaan kenyataan di lapangan mengenai pelayanan kesehatan yang diberikan pada poli umum di Puskesmas Telang Siong Kecamatan Paju Epat Kabupaten Barito Timur dan dikaitkan dengan teori yang mendasari penelitian ini sehingga dapat diperoleh jawaban atas permasalahan yang dibahas.

### Sumber Data

1. Data Primer yaitu data yang diperoleh dari pengamatan yang dilakukan langsung oleh penulis pada objek tempat penelitian. Data ini diperoleh dari

hasil observasi secara langsung dan wawancara kepada pihak yang terkait (Sugiyono, 2004).

- a) Kepala Puskesmas Telang Siong berjumlah 1 orang
  - b) Petugas medis pada poli umum di Puskesmas Telang Siong berjumlah 1 orang.
  - c) Pasien yang berobat pada poli umum di Puskesmas Telang Siong dengan menggunakan teknik "Accidental Sampling" (berdasarkan kebetulan) sehingga menghasilkan 5 orang pasien.
2. Data Sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2004). Data ini berupa rekapitulasi daftar pengunjung pada poli umum di Puskesmas Telang Siong.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang dilakukan yaitu:

#### 1. Observasi

Observasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan di lapangan dengan mengamati keadaan di tempat penelitian. Alasan mengapa pengamatan dimanfaatkan di dalam penelitian kualitatif karena pengamatan memungkinkan peneliti merasakan apa yang dirasakan dan dihayati oleh subyek sehingga memungkinkan pula peneliti menjadi sumber data. Pada waktu peneliti melakukan observasi, peneliti dapat mengamati secara langsung bagaimana pelayanan yang diberikan Puskesmas Telang Siong.

#### 2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2014). Maksud mengadakan wawancara antara lain mengontruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain (Lincoln, 2014). Dalam hal ini peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur, dimana yang dimaksud terstruktur

adalah wawancara yang pewawancara menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan yang bertujuan untuk mencari jawaban sesuai fokus penelitian yang telah ditetapkan (Moleong, 2014). Dalam hal ini wawancara diajukan kepada Kepala Puskesmas Telang Siong berjumlah 1 orang, petugas medis pada poli umum di Puskesmas Telang Siong berjumlah 1 orang, dan pasien yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan pada poli umum di Puskesmas Telang Siong berjumlah 5 orang. Wawancara yang dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah dibuat oleh peneliti. Pertanyaan yang dibuat oleh peneliti dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan informasi yang diperlukan saat wawancara sehingga wawancara dapat berjalan dengan terbuka namun tetap fokus pada masalah penelitian.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah setiap bulan tertulis apapun film. Dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena banyak hal dokumen sebagai sumber data dimanfaatkan untuk penguji, menafsirkan, bahkan untuk meramal. Penelitian kali ini peneliti akan memaksimalkan pengumpulan dokumentasi yang akan peneliti temukan pada saat penelitian dalam bentuk tulisan, gambar dan informasi lain mengenai Puskesmas Telang Siong Kecamatan Paju Epat Kabupaten Barito Timur.

### Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari. (Bogdan, 2014).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis data interaktif dari (Sugiyono, 2022) Metode Penelitian Kualitatif yang dijelaskan yaitu: Mengumpulkan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

#### 1. Mengumpulkan data

Dalam penelitian pengumpulan data dengan observasi, wawancara yang mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya.

#### 2. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal yang pokok, memfokuskan ke hal yang penting. Reduksi data bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan

mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

#### 3. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya.

#### 4. Penarikan Kesimpulan/ Verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan tahap terakhir dalam analisis data. Data yang telah dikondensasi dan dirangkai secara sistematis di tarik kesimpulannya. Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Simpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian (Gunawan, 2015).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Berwujud (*Tangibles*)

Dalam Dimensi Berwujud (*Tangibles*) terdapat beberapa indikator sebagai berikut.

##### 1. Kondisi Fasilitas Fisik

Berdasarkan hasil wawancara dengan 7 orang informan ada 5 orang informan yang menyatakan kondisi fasilitas fisik sudah berkualitas dan 2 orang informan yang menyatakan cukup berkualitas. Oleh karena itu, dimensi berwujud (*tangibles*) indikator fasilitas fisik poli umum di Puskesmas Telang Siong berkualitas.

##### 2. Jumlah Petugas

Berdasarkan hasil wawancara dengan 7 orang informan ada 6 orang informan yang menyatakan sudah berkualitas dan 1 orang informan yang menyatakan cukup berkualitas. Oleh karena itu, dimensi berwujud (*tangibles*) indikator jumlah petugas poli umum di Puskesmas Telang Siong berkualitas.

##### 3. Penampilan Petugas

Berdasarkan hasil wawancara dengan 7 orang informan, semua informan menyatakan dimensi berwujud (*tangibles*) indikator penampilan petugas poli umum di Puskesmas Telang Siong sudah berkualitas.

##### 4. Alat dan Perlengkapan Medis

Berdasarkan hasil wawancara dengan 7 orang informan, semua informan menyatakan

dimensi berwujud (*tangibles*) indikator alat dan perlengkapan medis poli umum di Puskesmas Telang Siong sudah berkualitas.

### Kehandalan (*Reliability*)

Dalam Dimensi Kehandalan (*Reliability*) terdapat beberapa indikator sebagai berikut.

#### 1. Tagihan Pembayaran

Berdasarkan hasil wawancara dengan 7 orang informan, semua informan menyatakan dimensi kehandalan (*reliability*) indikator tagihan pembayaran poli umum di Puskesmas Telang Siong sudah berkualitas.

#### 2. Penyimpanan Catatan

Berdasarkan hasil wawancara dengan 7 orang informan, semua informan menyatakan dimensi kehandalan (*reliability*) indikator penyimpanan catatan poli umum di Puskesmas Telang Siong sudah berkualitas.

#### 3. Ketepatan Jadwal

Berdasarkan hasil wawancara dengan 7 orang informan ada 2 orang informan yang menyatakan berkualitas dan 5 orang informan yang menyatakan cukup berkualitas. Oleh karena itu, dimensi kehandalan (*reliability*) indikator ketepatan jadwal poli umum di Puskesmas Telang Siong cukup berkualitas.

### Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dalam Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) terdapat beberapa indikator sebagai berikut.

#### 1. Kesiapan Petugas

Berdasarkan hasil wawancara dengan 7 orang informan, semua informan menyatakan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) indikator kesiapan petugas poli umum di Puskesmas Telang Siong sudah berkualitas.

#### 2. Kecepatan Petugas

Berdasarkan hasil wawancara dengan 7 orang informan, semua informan menyatakan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) indikator kecepatan petugas poli umum di Puskesmas Telang Siong sudah berkualitas.

### Jaminan (*Assurance*)

Dalam Dimensi Jaminan (*Assurance*) terdapat beberapa indikator sebagai berikut.

#### 1. Jaminan Kesehatan Yang Aman

Berdasarkan hasil wawancara dengan 7 orang informan, semua informan menyatakan dimensi jaminan (*assurance*) indikator jaminan kesehatan yang aman poli umum di Puskesmas Telang Siong sudah berkualitas.

#### 2. Kompetensi dan Keahlian Petugas

Berdasarkan hasil wawancara dengan 7 orang informan, semua informan menyatakan dimensi jaminan (*assurance*) indikator kompetensi dan keahlian petugas poli umum di Puskesmas Telang Siong sudah berkualitas.

### Empati (*Empathy*)

Dalam Dimensi Empati (*Empathy*) terdapat beberapa indikator sebagai berikut.

#### 1. Perhatian Petugas Terhadap Pasien

Berdasarkan hasil wawancara dengan 7 orang informan, semua informan menyatakan dimensi empati (*empathy*) indikator perhatian petugas terhadap pasien poli umum di Puskesmas Telang Siong sudah berkualitas.

#### 2. Penyampaian Informasi Oleh Petugas

Berdasarkan hasil wawancara dengan 7 orang informan, semua informan menyatakan dimensi empati (*empathy*) indikator penyampaian informasi oleh petugas poli umum di Puskesmas Telang Siong sudah berkualitas.

Tabel 1  
Rekapitulasi Hasil Wawancara

| Variabel                                                                                                          | Dimensi                           | Indikator               | Informan |   |    |    |    |    |    | Keterangan        | Hasil       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|----------|---|----|----|----|----|----|-------------------|-------------|
|                                                                                                                   |                                   |                         | 1        | 2 | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  |                   |             |
| Kualitas Pelayanan Kesehatan<br>Poli Umum Di Puskesmas Telang Siong<br>Kecamatan Paju Epat Kabupaten Barito Timur | Berwujud ( <i>Tangibles</i> )     | Kondisi Fasilitas Fisik | B        | B | CB | B  | CB | B  | B  | Berkualitas       | Berkualitas |
|                                                                                                                   |                                   | Jumlah Petugas          | B        | B | CB | B  | B  | B  | B  | Berkualitas       |             |
|                                                                                                                   |                                   | Penampilan Petugas      | B        | B | B  | B  | B  | B  | B  | Berkualitas       |             |
|                                                                                                                   |                                   | Alat dan Perlengkapan   | B        | B | B  | B  | B  | B  | B  | Berkualitas       |             |
|                                                                                                                   | Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) | Tagihan Pembayaran      | B        | B | B  | B  | B  | B  | B  | Berkualitas       | Berkualitas |
|                                                                                                                   |                                   | Penyimpanan Catatan     | B        | B | B  | B  | B  | B  | B  | Berkualitas       |             |
|                                                                                                                   |                                   | Ketepatan Jadwal        | B        | B | CB | CB | CB | CB | CB | Cukup Berkualitas |             |
|                                                                                                                   |                                   | Daya Kesiapan           | B        | B | B  | B  | B  | B  | B  | Berkualitas       |             |



|                               |                                    |   |   |   |   |   |   |   |             |
|-------------------------------|------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|-------------|
| Tanggapan<br>(Responsiveness) | n Petugas                          |   |   |   |   |   |   |   |             |
|                               | Kecapaian Petugas                  | B | B | B | B | B | B | B | Berkualitas |
| Jaminan<br>(Assurance)        | Jaminan Kesehatan yang aman        | B | B | B | B | B | B | B | Berkualitas |
|                               | Kompetensi dan Keahlian Petugas    | B | B | B | B | B | B | B | Berkualitas |
| Empati<br>(Empathy)           | Perhatian Terhadap Pasien          | B | B | B | B | B | B | B | Berkualitas |
|                               | Penyampaian Informasi Oleh Petugas | B | B | B | B | B | B | B | Berkualitas |

Sumber : Data Diolah Peneliti 2025

Berdasarkan hasil penelitian Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Umum Di Puskesmas Telang Siong Kecamatan Paju Epat Kabupaten Barito Timur dapat dikategorikan Berkualitas. Hal ini dibuktikan dari 5 (lima) Dimensi Kualitas Pelayanan menurut Teori Parasuraman, Zeithaml dan Berry ada 4 (Empat) dimensi yang sudah berkualitas yaitu dimensi; berwujud (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dan 1 (Satu) dimensi cukup berkualitas yaitu dimensi kehandalan (*Reliability*).

### Pembahasan

Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara pegawai dalam melayani pasien secara memuaskan. Untuk menguatkan analisis peneliti terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Telang Siong maka dapat dilihat dari 5 (Lima) Dimensi Kualitas Pelayanan sebagai berikut:

#### a) Berwujud (*Tangibles*)

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dimensi berwujud menurut informan sudah berkualitas, hal ini dibuktikan dengan adanya penampilan petugas/aparatur sudah berkualitas dengan menggunakan pakaian yang rapi, sopan dan seragam. Di Puskesmas Telang Siong ini juga memperingani hari-hari besar seperti Hari Kartini dengan berpartisipasi menggunakan pakaian Batik ataupun Kebaya. Tidak hanya penampilan dalam dimensi ini juga dilihat dari sarana/prasarana serta kebersihannya. Dimana informan mengatakan gedung puskesmas bagus dan masih baru serta kebersihan puskesmas di poli umum juga terjaga.

#### b) Kehandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dimensi Kehandalan cukup berkualitas. Hal ini dikarenakan ada sedikit kekecewaan pasien terhadap waktu pelayanan poli umum yang dijadwalkan sangat sedikit. Karena waktu pelayanan hanya 4 jam, berdasarkan pengalaman salah satu pasien yang bertempat tinggal jauh dari puskesmas karena agak kesiangn berangkat maka pada saat sampai ternyata puskesmas sudah tutup. Oleh karena itu, pasien tersebut jika ingin berobat harus berangkat lebih pagi. Untuk ketepatan jadwal buka sudah tepat waktu dan keramahan petugas/aparatur di poli umum juga sangat ramah dalam memberikan layanan kepada pasien.

#### c) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dimensi Daya Tanggap sudah berkualitas. Hal ini dibuktikan dengan adanya respons dari pasien yang berobat yang mengatakan kesigapan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan sangat baik pasien tidak perlu menunggu terlalu lama.

#### d) Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dimensi Jaminan sudah berkualitas. Hal ini dibuktikan dengan rasa aman dan percaya pasien terhadap petugas dan tenaga medis dalam melakukan pengobatan di poli umum, yang sudah memiliki kompetensi dan keahlian dengan dibidangnya. Dengan pengalaman salah satu pasien yang pernah berobat di poli umum ini terbukti dengan kesembuhan melalui obat-obatan yang diberikan dinilai paten.

#### e) Empati (*Empathy*)

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dimensi Empati sudah berkualitas. Hal ini dibuktikan dengan sikap ramah petugas dalam melayani pasien, Pihak Puskesmas juga menyediakan kotak kritik dan saran untuk menampung aspirasi pengunjung. Oleh karena itu masyarakat merasakan sangat diperhatikan oleh pihak puskesmas dalam menanggapi keluhan dan saran masyarakat. Penyampaian informasi juga sudah dirasa jelas dan detail sehingga pasien merasa nyaman berobat di poli umum ini.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Umum Di Puskesmas Telang Siong Kecamatan Paju Epat Kabupaten Barito Timur dapat dikategorikan Berkualitas. Hal ini dibuktikan dari 5 (lima) Dimensi Kualitas Pelayanan menurut Teori Parasuraman, Zeithaml dan Berry ada 4 (Empat) dimensi yang sudah berkualitas yaitu dimensi; berwujud (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dan 1 (Satu) dimensi cukup berkualitas yaitu dimensi kehandalan (*reliability*).

## SARAN

1. Lakukan evaluasi terhadap jam pelayanan yang ada. Bila memungkinkan, perluas waktu pelayanan, misalnya membuka lebih pagi atau menambah jam sore, dapat membantu mengurangi kepadatan dan memberikan waktu yang lebih *fleksibel* bagi pasien.
2. Lakukan edukasi jadwal layanan, informasikan dengan jelas jadwal dan prosedur layanan kepada masyarakat melalui media sosial, papan pengumuman, dan brosur agar masyarakat datang sesuai waktu yang tersedia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhamad Ridwan, (2013). *Administrasi Publik*, Pusat Banua, Banjarmasin.
- Anggasta, G., Nurcahyanto, H, & Sulandari, S (2013). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit umum Daerah Kabupaten Batang. *Journal of Public Policy and Management Review*.
- Arbianto, (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poli Klinik Gigi dan Mulut Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Undata Provinsi Sulawesi Tengah.
- Adindita, F., & Dwimawanti, I.H. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan d Unit Pelaksanaan Teknis Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta. *Journal Of Public Policy and Management Review*.
- Bestari, (2021). Seni, A. Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Daerah Bangka Tengah.
- Dr. Harbani Pasalong, M.Si, (2017). Teori Administrasi Publik, ALFABETA, Bandung.
- Jurnal Kedokteran dan Kesehatan, (2021). Arya, B., & Rahayu, A. Y.S Analaisis faktor-faktor Kualitas Pelayanan Internal Pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati.
- Khesia, K., & Dwimawanti, I. H. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang. *Journal Of Public Policy and Management Review*.
- Moleong, L.J. (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nurfauzi, M. (2013). Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Memberikan Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Desa Genting Tanah Kecamatan Kembang Janggut Kabupaten Kutai Kartanegara.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Publik A Jurnal Administrasi Negara (*e-Journal*), (2017). Fitri Yuliana Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau. *e-Journal*.
- Pemerkes RI 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, (2012). Manajemen Pelayanan Publik.
- Sugiyono, (2022). Metode Penelitian Kualitatif.. STIA. *Pedoman Penulisan Skripsi*. (2024/2025). Tanjung Tim Penyusun. STIA Tabalong.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah Pada Bab IV Pasal 12 ayat (1).