

ABSTRAK

Muhammad Rayan, NPM: 2022413 JUDUL “Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur”. Di bawah bimbingan **Ibu Ramona Handayani, S.Pd.,M.A** sebagai pembimbing 1 dan **Ibu Siti Paulina, M.Pd** sebagai pembimbing 2.

Penelitian ini didasari karena temuan fenomena masalah pada pelayanan administrasi di UPTD Puskesmas Ampah Kota, yaitu pengadministrasian masih relatif lambat dan bersifat manual sehingga pasien menunggu lama, sering terjadi kesalahan input data pasien, keterbatasan ruang tunggu dan fasilitas pendukung, sering gangguan listrik, serta komputer yang kurang berfungsi dengan optimal, yang berdampak menurunnya kepuasan pasien terhadap pelayanan. tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi pada unit pelaksana teknis daerah (UPTD) puskesmas ampah kota dan faktor faktor yang mempengaruhinya

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data *purposive sampling* berjumlah 14 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan akhir. Uji kredibilitas data meliputi perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, dan mengadakan *membercheck*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dapat diambil kesimpulan cukup berkualitas, Indikator yang dikatakan berkualitas adalah pertama, memiliki standar pelayanan yang jelas. Kedua, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. ketiga, petugas memberikan jaminan legalitas. Keempat, petugas melayani dengan sikap ramah. Kelima, petugas melayani dengan tidak diskriminatif membeda-bedakan. Indikator yang dikatakan cukup berkualitas adalah pertama, penampilan petugas dalam melayani pelanggan. Kedua, kemudahan dalam proses pelayanan. ketiga, kemudahan akses pasien dalam permohonan pelayanan. keempat, merespon dengan tanggap setiap pasien pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. kelima, petugas melakukan pelayanan dengan tepat. Keenam, semua keluhan pasien direspon oleh petugas. Ketujuh, mendahulukan kepentingan pasien. Kedelapan, petugas melayani dengan sikap sopan santun. kesembilan, petugas melayani dan menghargai setiap pasien. Indikator yang dikatakan kurang berkualitas adalah pertama, kenyamanan tempat melakukan pelayanan. kedua, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan. ketiga, penggunaan alat bantu dalam pelayanan. keempat, kecermatan petugas dalam melayani pasien. Kelima, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Keenam, petugas melakukan pelayanan dengan cepat. Ketujuh, petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi, yaitu Pertama, adanya standar pelayanan yang jelas. Kedua, kejelasan dan transparansi biaya pelayanan kesehatan bagi pasien non-BPJS. Ketiga, kepastian dan kejelasan legalitas pelayanan. Keempat, keramahan petugas. Kelima, sikap petugas yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan. Namun demikian, masih terdapat beberapa faktor penghambat, Pertama, keterbatasan tempat duduk dan kurangnya sirkulasi udara di ruang tunggu. Kedua, keterlambatan kehadiran petugas. Ketiga, keterbatasan alat bantu administrasi. Keempat, Permasalahan kecermatan petugas. Kelima, kurangnya keahlian petugas dalam mengoperasikan alat bantu administrasi. Keenam, lambatnya proses pelayanan. Ketujuh, pelayanan yang belum sepenuhnya sesuai dengan standar waktu tunggu yang telah ditetapkan.

Disarankan agar UPTD Puskesmas Ampah Kota melakukan pembenahan sistem pelayanan melalui percepatan administrasi berbasis digital, pengaturan alur pelayanan yang lebih efektif, penyediaan sarana pendukung seperti sumber listrik cadangan, serta perbaikan alat bantu pelayanan. Pegawai diharapkan meningkatkan kedisiplinan, ketelitian, dan koordinasi antarunit serta lebih proaktif dalam mengarahkan pasien dan melaporkan kendala teknis. Pasien diharapkan mendukung kelancaran pelayanan dengan melengkapi administrasi, mematuhi alur antrean, datang lebih awal, serta menjaga ketertiban dan kebersihan lingkungan pelayanan.

ABSTRACT

Muhammad Rayan, NPM: 2022413 TITLE “Quality of Administrative Services at the Regional Technical Implementation Unit (UPTD) of Ampah City Health Center, Dusun Tengah District, East Barito Regency”. Under the guidance of **Mrs. Ramona Handayani, S.Pd., M.A** as supervisor 1 and **Mrs. Siti Paulina, M.Pd** as supervisor 2.

This research is based on the findings of problematic phenomena in administrative services at the UPTD Ampah Kota Health Center, namely administration is still relatively slow and manual so that patients wait a long time, frequent errors in patient data input, limited waiting rooms and supporting facilities, frequent power outages, and computers that are not functioning optimally, which have an impact on decreasing patient satisfaction with services. The purpose of this study is to determine the quality of administrative services at the regional technical implementation unit (UPTD) of Ampah Kota Health Center and the factors that influence it.

This study employed a qualitative approach with a descriptive qualitative approach. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation. Fourteen data sources were purposive sampling. After data collection, it was analyzed using data reduction, data presentation, and final conclusions. Data credibility testing included extended observation, increased diligence, triangulation, and member checking. The research results indicate that the service is of sufficient quality.

Indicators considered to be of high quality include: first, clear service standards. Second, staff guarantees costs for services. Third, staff guarantees legality. Fourth, staff serve with a friendly attitude. Fifth, staff serve without discrimination. Indicators considered to be of sufficient quality include: first, staff's appearance when serving customers. Second, ease of service delivery. Third, ease of access for patients when requesting services. Fourth, responsiveness to every patient requesting service. Fifth, staff performs services appropriately. Sixth, staff respond to all patient complaints. Seventh, prioritizes patient interests. Eighth, staff serve with courtesy. Ninth, staff serve and respect each patient. Indicators considered to be of poor quality include: first, comfort of the service area; second, staff discipline in providing services; third, use of assistive devices; fourth, staff accuracy in serving patients; fifth, staff skill in using assistive devices during the service process; and sixth, staff provide prompt service. Seventh, officers provide a guarantee of timely service. Supporting factors in the implementation of administrative services include: First, the existence of clear service standards. Second, clarity and transparency of health service costs for non-BPJS patients. Third, certainty and clarity of the legality of services. Fourth, staff friendliness. Fifth, good attitudes of staff in providing health services. However, there are still several inhibiting factors: First, limited seating and lack of air circulation in the waiting room. Second, late arrival of staff. Third, limited administrative tools. Fourth, problems with staff accuracy. Fifth, lack of staff expertise in operating administrative tools. Sixth, slow service processes. Seventh, services that do not fully comply with established waiting time standards.

It is recommended that the Ampah City Community Health Center (Puskesmas) improve its service system by accelerating digital-based administration, organizing more effective service flows, providing supporting facilities such as backup power sources, and improving service aids. Employees are expected to improve discipline, accuracy, and coordination between units, and be more proactive in directing patients and reporting technical issues. Patients are expected to support smooth service by completing administrative tasks, following queue procedures, arriving early, and maintaining order and cleanliness in the service environment.