

ABSTRAK

NOOR ANISA SYAHIDA, NPM: 2022036, Judul “KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PASIEN PUSKESMAS KAMBAT UTARA KECAMATAN PANDAWAN KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH” dibawah bimbingan Bapak AHMAD BAIHAQI ,S.Sos, M.A sebagai Pembimbing I dan Bapak MUHAMMAD RIDHA ANSHARI S.Sos, M.AP sebagai Pembimbing II.

Kualitas Pelayanan merupakan salah satu hal yang penting yang harus diperhatikan oleh pihak Puskesmas serta merupakan hal yang mutlak dimiliki oleh setiap lembaga atau instansi pelayanan publik. Latar belakang masalah yang peneliti dapatkan yaitu, masih lamanya waktu yang dibutuhkan pasien dalam menunggu antrian pelayanan, sempitnya area ruang tunggu bagi para pasien, kurangnya antusias petugas Puskesmas dalam memberikan pelayanan yang cepat dan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Kambat Utara serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara *Purposive Sampling* berjumlah 13 orang. Setelah itu data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Puskesmas Kambat Utara sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat pada indikator fasilitas pelayanan yang meliputi sarana dan prasarana cukup baik, kelengkapan dan kemodernan fasilitas yang digunakan sudah baik, penampilan petugas medis sudah baik, kemampuan dan kehandalan dalam melayani pasien sudah baik, pelayanan cepat dan tepat dalam pelayanan cukup baik, ramah tamah dan sopan dalam melayani sudah baik, pengetahuan dan wawasan yang dimiliki petugas medis sudah baik, perhatian kepada pasien yang dilakukan oleh petugas medis sudah baik, ketetapan waktu pelayanan yang diberikan cukup baik, memahami kebutuhan pasien yang dilakukan oleh petugas medis sudah baik. Disamping itu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Puskesmas Kambat Utara Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah yaitu faktor penghambatnya yaitu area ruang tunggu pasien yang masih sempit dan kurang memadai, kurangnya kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada pasien sedangkan faktor pendorongnya yaitu, jadwal pelayanan Puskesmas, Kualitas sumber daya manusia (pegawai Puskesmas).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Puskesmas Kambat Utara Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah, maka disarankan kepada petugas medis dan dokter hendaknya memberikan kepastian atau kejelasan waktu memberikan pelayanan kepada pasien. Dan kepala Puskesmas Kambat Utara hendaknya memperluas area ruang tunggu agar pasien dapat lebih leluasa dan merasa nyaman saat menunggu.

ABSTRACT

NOOR ANISA SYAHIDA, NPM: 2022036, Title: “QUALITY OF HEALTH SERVICES FOR PATIENTS AT KAMBAT UTARA COMMUNITY HEALTH CENTER, PANDAWAN SUB-DISTRICT, HULU SUNGAI TENGAH REGENCY” under the supervision of Mr. AHMAD BAIHAQI ,S.Sos, M.A as Supervisor I and Mr. MUHAMMAD RIDHA ANSHARI S.Sos, M.AP as Supervisor II.

Service Quality is one of the important aspects that must be addressed by the Community Health Center (Puskesmas) and is a necessity for every public service institution or agency. The background issues found by the researcher were the long waiting time for patients in the service queue, the limited space of the waiting area for patients, and the lack of enthusiasm from Puskesmas staff in providing fast and good service. This research aims to determine the quality of health services at Kambat Utara Community Health Center and the factors that influence it.

This research uses a qualitative approach with a descriptive qualitative type. The data collection techniques used were interviews, observation, and documentation. Data sources were obtained through Purposive Sampling involving 13 people. The collected data was then analyzed using techniques including data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results show that the service quality at Kambat Utara Community Health Center is quite good. This is evident in the service facility indicators, which include: adequate facilities and infrastructure, good completeness and modernity of the facilities used, good appearance of medical personnel, good ability and reliability in serving patients, reasonably fast and accurate service, good friendliness and politeness in serving, good knowledge and insight possessed by medical personnel, good attention given to patients by medical personnel, reasonably good timeliness of service, and good understanding of patient needs by medical personnel. Furthermore, the factors influencing the service quality at Kambat Utara Community Health Center in Pandawan Sub-District, Hulu Sungai Tengah Regency, include inhibiting factors: the patient waiting area is still narrow and inadequate, and the lack of speed and timeliness in providing service to patients. The driving factors are the Puskesmas service schedule and the quality of human resources (Puskesmas staff).

To improve the service quality at Kambat Utara Community Health Center in Pandawan Sub-District, Hulu Sungai Tengah Regency, it is suggested that medical personnel and doctors should provide certainty or clarity on the service time to patients. And the Head of Kambat Utara Community Health Center should expand the waiting area so that patients can be more relaxed and feel comfortable while waiting.