

**STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DI PUSKESMAS LOK BAHU KECAMATAN SUNGAI
KUNJANG KOTA SAMARINDA**

Raiswin Apriandy, Aji Ratna Kusuma

**eJournal Administrasi Publik
Volume 13, Nomor 2, 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Lok Bahu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

Pengarang : Raiswin Apriandy

NIM : 1902016058

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 14 Maret 2025

Pembimbing,



Prof. Dr. Hj. Aji Ratna Kusuma, M.Si
NIP 19590308 198403 2 001

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik
Volume	: 13
Nomor	: 2
Tahun	: 2025
Halaman	: 381-390

STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS LOK BAHU KECAMATAN SUNGAI KUNJANG KOTA SAMARINDA

Raiswin Apriandy ¹, Aji Ratna Kusuma ²

Abstrak

Penelitian dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas yang ada di UPTD Puskesmas Lok Bahu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda kepada masyarakat dan mengetahui apa yang menjadi faktor penghambat dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas di UPTD Puskesmas Lok Bahu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan berfokus pada bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan dan kepastian (assurance), empati (empaty) dan faktor penghambat kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Lok Bahu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. Sumber data dalam penelitian ini adalah kepala Puskesmas Lok Bahu selaku key informan dan informan yang mencakup pegawai Puskesmas Lok Bahu, perawat dan dokter Puskesmas Lok Bahu yang berkompeten dalam bidang-bidang yang berkaitan dengan masalah-masalah yang diteliti serta masyarakat yang berobat di Puskesmas Lok Bahu. Hasil penelitian yang didapatkan berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan di UPTD Puskesmas Lok Bahu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda adalah secara keseluruhan, Puskesmas Lok Bahu telah berupaya untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, namun masih belum optimal karena terdapat beberapa faktor penghambat, seperti kekurangan tenaga medis, beban kerja yang tinggi, dan kurangnya kesadaran dalam memberikan pelayanan yang ramah. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Puskesmas Lok Bahu perlu melakukan evaluasi terhadap manajemen tenaga medis, mempertimbangkan penambahan tenaga dokter, serta meningkatkan pelatihan soft skills bagi petugas agar interaksi dengan pasien dapat lebih ramah dan empatik.

Kata Kunci : Manajemen Publik, Kualitas Pelayanan Kesehatan

Pendahuluan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif oleh penyelenggara negara. Salah satu bentuk pelayanan publik

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: raiswin26@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

adalah pelayanan kesehatan yang harus mudah diakses masyarakat, seperti melalui Puskesmas.

Puskesmas, berdasarkan Permenkes Nomor 43 Tahun 2019, adalah fasilitas kesehatan tingkat pertama yang mengutamakan upaya promotif dan preventif. Tujuannya adalah mewujudkan masyarakat sehat, mampu menjangkau layanan bermutu, hidup di lingkungan sehat, dan memiliki derajat kesehatan optimal.

Puskesmas memberikan pelayanan kuratif, preventif, promotif, dan rehabilitatif, serta dikelola oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Sebagai bagian dari pelayanan publik, Puskesmas bertanggung jawab membina partisipasi masyarakat dan menyelenggarakan layanan terpadu.

Puskesmas Lok Bahu, didirikan pada tahun 2016 di Kecamatan Sungai Kunjang, telah melaksanakan berbagai program pelayanan kesehatan seperti pelayanan umum, anak, lansia, gigi, ibu, imunisasi, laboratorium, dan lainnya. Namun, masih ditemukan kekurangan seperti sikap petugas yang kurang ramah, fasilitas yang belum memadai, serta waktu tunggu yang cukup lama, sebagaimana hasil observasi dan ulasan masyarakat melalui aplikasi JKN Mobile.

Berdasarkan kondisi tersebut, dilakukan penelitian dengan judul “Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Lok Bahu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.”

Kerangka Dasar Teori

Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2008:186) manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Sedangkan menurut Ratminto dan Atiksepti Winarsih (2005:4) manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Dari pengertian-pengertian yang dikemukakan diatas peneliti mengambil kesimpulan bahwa manajemen pelayanan merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dengan manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan/organisasi, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen juga daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan.

Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Moenir (dalam Kurniawan, 2005:7), “pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya”. Berbeda pendapat menurut Cristhoper (dalam Sianipar, 2000:8) definisi pelayanan publik lebih menjurus kepada objek atau sasaran pelayanan yang diberikan sebagai berikut “pelayanan publik adalah manajemen yang di organisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang bersinambungan antara waktu pemasaran dan waktu barang atau jasa yang diterima dan digunakan dengan tujuan memuaskan pasien dalam jangka panjang”.

Definisi pelayanan publik antara lain dikemukakan oleh Garvin (dalam Pasolong, 2010:99) menyatakan bahwa: “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok atau cara yang ditetapkan didefinisikan sebagai pelayanan publik.

Dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan, “Sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Pendapat yang lain juga dikemukakan oleh Kotler (dalam Sinabela, 2006:4) pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Adapun pendapat yang dikemukakan oleh Subarsono (dalam Dwiyanto, 2008:136) pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh pengguna maupun masyarakat secara luas. Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Namun keberhasilan pelayanan publik sangat bergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayanan) dan masyarakat (yang dilayani). Dengan demikian untuk melihat layanan publik perlu diperhatikan dari dua aspek pokok yakni aspek internasional birokrasi dan aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa, pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat secara keseluruhan, baik secara hak maupun kewajiban yang harus terpenuhi pelayanan masyarakat.

Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai peraturan yang berlaku. Beberapa ahli juga mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memenuhi kepentingan masyarakat melalui sistem dan prosedur tertentu.

Moenir menekankan aspek prosedural pelayanan, sedangkan Cristhoper menyoroti pentingnya kesinambungan dan kepuasan jangka panjang. Garvin dan Kotler melihat pelayanan publik sebagai aktivitas pemerintah yang memberi manfaat dan kepuasan meski tidak menghasilkan produk fisik. Subarsono menekankan bahwa pelayanan publik adalah produk birokrasi yang dirasakan oleh masyarakat secara luas.

Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa yang menjadi tanggung jawab pemerintah, baik di tingkat pusat, daerah, maupun BUMN/BUMD.

Keberhasilan pelayanan publik bergantung pada kinerja birokrasi sebagai penyedia layanan dan kepuasan masyarakat sebagai penerima. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai upaya untuk memenuhi hak dan kewajiban masyarakat guna mencapai kepuasan bersama.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi Kualitas Pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan dalam menghitung tingkat dari kepuasan pelanggan atau masyarakat dalam menerima setiap pelayanan yang diberikan oleh instansi kesehatan maupun pemerintahan. Menurut Lupiyoadi (2006:182) dimensi kualitas pelayanan kesehatan antara lain adalah sebagai berikut:

1. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan Perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik Perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan Perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang di sajikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, kompetensi dan sopan santun.

5. Empaty, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Pelayanan Kesehatan

Menurut Levey Loomba, pelayanan kesehatan adalah upaya yang dilakukan oleh suatu organisasi baik secara sendiri atau bersama-sama untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan perseorangan, kelompok dan ataupun masyarakat (Azwar, 1994:42).

Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap masyarakat atau pasien tidak semudah yang diharapkan. Menurut Azwar (1996:31) bahwa “suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan setiap persyaratan pelayanan kesehatan dapat memuaskan pasien”.

Definisi Konsepsional

Sesuai dengan judul penelitian skripsi ini maka definisi konsepsional dari penelitian ini adalah studi tentang kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Lok Bahu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berkenaan dengan hal pelayanan yang berkualitas seperti yang dikatakan Lupiyoadi yakni, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty*.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan fokus pada kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Lok Bahu, Kecamatan Sungai Kunjang, Kota Samarinda. Aspek yang diteliti mencakup lima dimensi kualitas pelayanan: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian), serta faktor-faktor penghambat pelayanan. Sumber data terdiri dari kepala Puskesmas sebagai key informan, serta pegawai, perawat, bidan, dokter, dan masyarakat yang telah menerima layanan, menggunakan teknik sampel insidental. Teknik pengumpulan data mencakup studi pustaka, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data dianalisis melalui tahapan pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kualitas Pelayanan di Puskesmas Lok Bahu

Data penelitian mengenai kualitas pelayanan di Puskesmas Lok Bahu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda yang dikaji dari aspek-aspek bukti

fisik (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan dan kepastian (assurance), perhatian (empaty) dan faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Lok Bahu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda, yaitu :

a. Bukti Fisik (Tangible)

Fasilitas dan sarana prasarana di Puskesmas Lok Bahu dinilai cukup lengkap dan memadai, sesuai standar pelayanan dasar. Renovasi ruangan telah dilakukan untuk meningkatkan kenyamanan dan mutu pelayanan. Ruang layanan seperti ruang tindakan, IGD, ruang ibu dan anak, KB, lansia, gigi, farmasi, gizi, serta ruang khusus TB dan HIV tersedia.

Peralatan medis juga tergolong cukup lengkap dan terpelihara dengan baik, memberikan kenyamanan bagi pasien. Secara fisik, Puskesmas Lok Bahu memiliki fasilitas dan peralatan yang baik.

b. Kehandalan (Reliability)

Berdasarkan hasil penelitian dengan melakukan wawancara dan observasi yang dilakukan penulis, dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien yang berkunjung ke Puskesmas Lok Bahu dilihat dari kemampuan - kemampuan dan kehandalan dari pegawai dalam memberikan pelayanan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, pihak Puskesmas Lok Bahu mewajibkan setiap petugas kesehatan mengikuti beberapa pelatihan - pelatihan yang diadakan Dinas Kesehatan. Hal ini bertujuan agar dapat meningkatkan kemampuan, wawasan dan pola pikir dari petugas kesehatan dalam mengemban upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga menghasilkan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pada faktor kehandalan setiap petugas yang ada di Puskesmas Lok Bahu sudah baik. Setiap petugas senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan tugas dan fungsinya dan pelayanan yang diberikan berdasarkan prosedur yang berlaku. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan sesuai prosedur yang diberikan oleh petugas kesehatan. Hasil wawancara dari pihak Puskesmas Lok Bahu menyatakan bahwa pihaknya selalu berusaha memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas.

c. Ketanggapan (Responsiveness)

Berdasarkan hasil penelitian, penulis melihat sikap dari petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan sudah cepat dan tanggap pada masyarakat. Hal ini juga didukung oleh beberapa pernyataan dari masyarakat yang penulis wawancarai. Setiap pasien yang datang berobat merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan yang ada di Puskesmas Lok Bahu. Masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh setiap petugas yang ada di Puskesmas Lok Bahu. Dokter dan petugas kesehatan yang lain selalu ramah dan tanggap terhadap sakit yang dialami setiap pasien, hanya saja waktu

tunggu untuk mendapatkan pelayanan terkesan lama dikarenakan jumlah tenaga kesehatan yang masih kurang.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa ketanggapan dari petugas kesehatan yang ada di Puskesmas Lok Bahu dalam memberikan pelayanan masih belum optimal. setiap petugas yang ada di Puskesmas Lok Bahu senantiasa tanggap terhadap sakit yang dikeluhkan masyarakat. Petugas kesehatan di Puskesmas Lok Bahu dalam merespon kebutuhan pasien berusaha cepat, tepat dan tanggap. Namun, masih terdapat kendala terkait waktu tunggu pasien yang cukup lama apabila keadaan pasien yang berobat di Puskesmas Lok Bahu cukup ramai, karena hanya memiliki satu dokter umum.

d. Jaminan dan Kepastian (Assurance)

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan yang dilakukan petugas kesehatan di Puskesmas Lok Bahu masih belum optimal. petugas kesehatan selalu berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas untuk setiap masyarakat yang datang berobat di Puskesmas Lok Bahu, akan tetapi masih terdapat beberapa petugas yang kurang ramah saat berinteraksi dengan pasien. Hal ini juga dirasakan masyarakat yang diwawancarai penulis. Dari hasil wawancara penulis, terdapat beberapa masyarakat yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang ada pada loket pendaftaran dan pada Poli Gigi di Puskesmas Lok Bahu.

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Lok Bahu masih belum optimal karena masih terdapat beberapa petugas yang kurang ramah dalam melayani pasien yang berobat di Puskesmas Lok Bahu. Hal ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga dapat membuat masyarakat tidak ingin berkunjung lagi ke Puskesmas Lok Bahu.

e. Perhatian (Empaty)

Dari hasil wawancara penulis dengan petugas kesehatan yang ada di Puskesmas Lok Bahu, mereka senantiasa berusaha memberikan pelayanan yang baik dengan memahami kebutuhan masyarakat dengan mendengarkan keluhan-keluhan sakit yang dirasakan masyarakat ketika berobat ke Puskesmas Lok Bahu. Sehingga diharapkan bisa menjadi bahan bagi pihak Puskesmas Lok Bahu untuk lebih meningkatkan pelayanan kesehatan. Hal ini didukung oleh beberapa pernyataan masyarakat yang telah berobat ke Puskesmas Lok Bahu. Masyarakat merasa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik.

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa setiap petugas kesehatan Puskesmas Lok Bahu masih belum optimal dalam memberikan pelayanan. Beberapa petugas kesehatan selalu berusaha memberikan perhatian pada masyarakat yang datang ke Puskesmas Lok Bahu, akan tetapi masih terdapat beberapa petugas yang kurang ramah dalam memberikan perhatian kepada pasien. Bentuk perhatian yang dimaksud berupa perhatian yang tulus terhadap keluhan-

keluhan yang diajukan semua pasien tanpa membedakan status sosial dari setiap pasien.

Faktor Penghambat Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Lok Bahu

Berdasarkan hasil wawancara dengan tenaga medis di Puskesmas Lok Bahu, terdapat beberapa tantangan yang menghambat optimalisasi pelayanan kesehatan di sana. Beberapa faktor penghambat yang muncul berkaitan dengan kekurangan tenaga dokter, beban kerja yang tinggi, dan kurangnya kesadaran petugas dalam memberikan pelayanan yang ramah dan responsif.

Penutup

Kesimpulan

Dari hasil penelitian, penyajian data dan pembahasan, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Lok Bahu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda
 - a. Bukti Fisik (Tangible): Puskesmas Lok Bahu telah memiliki fasilitas kesehatan yang memadai dan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan dasar. Proses renovasi yang dilakukan di beberapa ruangan telah meningkatkan kualitas tampilan fisik, dan peralatan medis yang ada dijaga dengan baik untuk kenyamanan pasien.
 - b. Keandalan (Reliability): Petugas kesehatan di Puskesmas Lok Bahu sudah kompeten dan selalu berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pelatihan rutin bagi petugas dilakukan untuk meningkatkan kemampuan dan keahlian mereka, yang berujung pada pelayanan yang dapat diandalkan. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
 - c. Ketanggapan (Responsiveness): Petugas kesehatan di Puskesmas Lok Bahu cepat tanggap terhadap kebutuhan pasien. Namun, kendala waktu tunggu masih terjadi ketika jumlah pasien banyak, karena terbatasnya tenaga medis, khususnya dokter umum. Meski demikian, petugas senantiasa memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.
 - d. Jaminan dan Kepastian (Assurance): Pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan masih belum optimal. Masyarakat merasa yakin terhadap kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang berobat, namun di Puskesmas Lok Bahu masih terdapat petugas yang kurang ramah dan terkesan tidak sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkunjung.
 - e. Empati: Petugas kesehatan di Puskesmas Lok Bahu menunjukkan perhatian dan kepedulian yang tinggi terhadap pasien dengan mendengarkan keluhan mereka dan memberikan perhatian yang tulus tanpa membedakan status sosial pasien, petugas kesehatan di Puskesmas Lok Bahu juga selalu melayani setiap masyarakat yang berkunjung untuk berobat. Masyarakat

merasa dihargai dan mendapatkan kepuasan, karena tujuannya berkunjung untuk berobat di Puskesmas Lok Bahu dapat terpenuhi.

2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan di Puskesmas Lok Bahu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda
 - a. Kekurangan Tenaga Dokter: Puskesmas Lok Bahu hanya memiliki satu dokter umum yang dapat melayani pasien, karena dokter lainnya merangkap jabatan sebagai kepala Puskesmas. Hal ini mengakibatkan beban kerja yang sangat berat pada satu dokter yang harus menangani berbagai poli dengan jumlah pasien yang banyak, menciptakan waktu tunggu yang lama dan berdampak pada kepuasan pasien.
 - b. Beban Kerja yang Tinggi: Beban kerja yang tinggi dirasakan oleh seluruh tenaga medis, termasuk perawat, yang menyebabkan stres dan tekanan. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas interaksi antara petugas kesehatan dan pasien, dengan kemungkinan timbulnya sikap kurang ramah yang dapat merusak pengalaman pasien.
 - c. Kurangnya Keramahan Petugas: Beberapa pasien melaporkan kurangnya keramahan dari petugas pendaftaran, terutama dalam menjelaskan prosedur terkait fasilitas BPJS. Sikap tidak sabar dan kurang empatik dari petugas ini menciptakan ketidaknyamanan bagi pasien dan dapat mempengaruhi keputusan mereka dalam memilih fasilitas kesehatan.

Saran

1. Penambahan Jumlah Dokter
2. Pembagian Tugas yang Lebih Efisien
3. Peningkatan Jumlah Tenaga Medis
4. Pengelolaan Sumber Daya Manusia yang Lebih Baik
5. Pelatihan Soft Skills untuk Petugas
6. Pemantauan dan Evaluasi Layanan Pelanggan

Daftar Pustaka

- Azwar. 2003. Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Banacipta
- Bungin, Burhan. 2003. Analisis Data Penelitian Kualitatif. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Hardiyansyah. 2015. Komunikasi Pelayanan Publik, Konsep dan Aplikasi. Gava Media. Yogyakarta.
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Mandar Maju. Jakarta.
- Koentjoro, Tjahjono. 2007. Regulasi Kesehatan di Indonesia. C.V Andi Offset. Yogyakarta
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: BPFE.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Revisi. Salemba Empat. Jakarta

- Mahmudi. 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik. STIM YKPN, Yogyakarta.
- Miles, Matthew B. dan A Michael Huberman. 2014. Analisis Data Kualitatif. Jakarta: IU Press
- Moenir. 2008. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Moleong, Lexi J. 2008. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rusda Karya.
- Muninjaya, A.A.G. 2008. Manajemen Kesehatan. Jakarta: Penerbit EGC.
- Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Pohan. 2008. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan. Bekasi: Kesaint Blane.
- Sugiyono. 2012. Memahami Penelitian Kualitatif. Alfabeta. Bandung
- Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikan Pasar. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. Manajemen Publik. Grasindo, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. Manajemen Jasa. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.
- Trihono, 2005. Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat. Jakarta: CV. Sagung Seto.