



Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Poleang Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana

<u>INFO PENULIS</u>	<u>INFO ARTIKEL</u>
Risal Universitas Sembilanbelas November Kolaka Indonesia risalr@gmail.com	ISSN: 2808-1307 Vol. 6, No. 2, Agustus 2026 https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh
Maulid Universitas Sembilanbelas November Kolaka Indonesia	
Dewi Sulfa Saguni Universitas Sembilanbelas November Kolaka Indonesia	

© 2026 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi

Risal, Maulid, & Saguni, D. S. (2026). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Poleang Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 6 (2), 2992-3004.

Abstrak

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Puskesmas Poleang Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini terdiri dari keseluruhan unsur pegawai yang ada di Puskesmas Kecamatan Poleang dan juga masyarakat. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik Analisis Data yang digunakan terdiri dari Pengamatan atau Observasi, Wawancara dan Dokumen. Berdasarkan hasil penelitian pada pelayanan kesehatan Puskesmas Poleang dari segi Tangible dari pemberian pelayanan pasien kesehatan masih perlu adanya peningkatan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai seperti penambahan kursi tunggu. Reliability dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien yang ada di Puskesmas Poleang masih terbatasnya jumlah pegawai. Responsiviness pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas kepada masyarakat masih lambat karena untuk saat ini pegawai dan perawat yang ada dan bertugas di puskesmas jumlahnya masih terbatas. Assurance pelayanan kesehatan yang tertuang dalam program kesehatan belum mampu menyentuh keseluruhan lapisan masyarakat. Emphaty belum terselenggara dengan baik dan juga pemberian perhatian dan kemudahan dalam melayani kebutuhan masyarakat berdasarkan kondisi yang ada belum sepenuhnya berdasarkan pada kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan, Kesehatan. Puskesmas.

Abstract

The purpose of this study was to determine the quality of health services at the Poleang Community Health Center, Poleang District, Bombana Regency. The method used in this study was descriptive qualitative analysis. Informants in this study consisted of all employees at the Poleang Community Health Center and the community. The types and sources of data used in this study were primary and secondary data. Data analysis techniques included observation, interviews, and documents. Based on the research results, the tangible aspects of patient care at the Poleang Community Health Center still require improvements in facilities and infrastructure, such as the addition of waiting chairs. Reliability in providing health services to patients at the Poleang Community Health Center is still limited due to the limited number of employees and nurses. The assurance of health services outlined in the health program has not been able to reach all levels of society. Empathy has not been implemented effectively, and the provision of attention and assistance in serving community needs based on existing conditions has not been fully aligned with community needs.

Keywords: Services, Health, Community Health Centers.

A. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara baik itu korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik di masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi. Apabila terdapat ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan yang bertanggung jawab adalah penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggaraan. Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Selain itu, dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan. Dalam hal penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.

Penyelenggara pelayanan publik harus semaksimal mungkin melakukan kerja sama dengan semua pihak dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain. Salah satu bentuk Pelayanan publik adalah pusat kesehatan masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan publik dalam bidang kesehatan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di setiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas.

Tujuan pembangunan kesehatan sebagai komitmen nasional dapat dilihat pada pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 (Undang-Undang Kesehatan) "Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis".

Puskesmas memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasien, sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Secara umum pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan).

Puskesmas merupakan suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat

disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Dengan kata lain Puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya.

Peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang :

1. Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat;
2. Mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu
3. Hidup dalam lingkungan sehat; dan
4. Memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, Puskesmas harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan di poli umum. Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat.

Semakin ketatnya persaingan serta pengguna yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) selaku salah satu penyedia jasa layanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas layanannya. Pelayanan kesehatan yang salah satunya bertujuan untuk meningkatkan derajat hidup masyarakat, dengan kesehatan yang baik akan dapat menjadikan masyarakat mandiri dan mampu menciptakan kesejahteraan bagi dirinya. Kesehatan merupakan kunci untuk terwujudnya sebuah pembangunan, karena dengan memiliki kesehatan yang baik masyarakat dapat bekerja dengan maksimal dan mampu bersaing dalam mewujudkan sebuah pembangunan, seiring dengan perubahan pola pikir masyarakat saat ini, menjadikan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dan perhatian terhadap hak yang dimiliki seseorang untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas, hal tersebut menjadikan semakin meningkat pula peranan pemerintah dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan catatan pengertian pelayanan kesehatan, prinsip pemberian pelayanan kesehatan dan tujuan pemberian pelayanan kesehatan dapat diketahui serta dipahami baik oleh pemberi pelayanan kesehatan dan terlebih bagi pihak penerima pelayanan kesehatan.

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan terkendali mutu, Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan, menetapkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas adalah pelayanan kesehatan menyeluruh yang meliputi:

1. Kuratif (Pengobatan)
2. Preventif (Upaya Pencegahan)
3. Promotif (Peningkatan Kesehatan)
4. Rehabilitatif (Pemulihan Kesehatan)

Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang direncanakan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri.

Salah satunya Puskesmas Poleang yang terletak dalam wilayah Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana merupakan suatu organisasi fungsional yang berfungsi dalam pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan menyeluruh dan terpadu melalui kegiatan pokok yang ada. Pelayanan kesehatan menyeluruh yang dimaksud mencakup pelayanan kuratif (pengobatan), Preventif (Upaya pencegahan) dan rehabilitatif (Pemulihan kesehatan). Sedangkan pelayanan kesehatan terpadu yang dimaksud adalah mencakup pelayanan kesehatan dalam satu kecamatan.

Puskesmas Poleang sebagai unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Bombana bertanggung jawab bagi penyelenggaraan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya.

Kedudukan Puskesmas sebagaimana tertuang dalam Sistem Kesehatan Nasional adalah sebagai sarana pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bertanggung jawab menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat.

Berdasarkan data yang diperoleh pada lokasi penelitian, Puskesmas Poleang saat ini memiliki pegawai sebanyak 86 orang yang terdiri dari PNS sebanyak 30 orang dan PPPK sebanyak 15 orang, Dokter PTT sebanyak 4 orang PHTT sebanyak 24 orang tenaga sukarela sebanyak 10 orang, T.S/Perawat Desa sebanyak 3 orang. Puskesmas Poleang Kabupaten Bombana dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terdiri dari 4 poli yaitu Poli Umum, Poli Gigi, Poli KIA/KB dan Poli Gizi serta terdapat UGD, guna pelayanan gawat darurat, untuk pelayanan kesehatan sendiri khususnya pada poli umum, poli KIA, dan pada ruang perawatan UGD masih ditangani oleh 1 orang dokter saja, serta Puskesmas Poleang juga memiliki pelayanan rawat inap bagi pasien pemulihan lanjutan.

Berdasarkan hasil observasi pelayanan kesehatan pada poli umum di Puskesmas Poleang Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana masih terdapat kemungkinan ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Ketidakpuasan pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas diakibatkan lamanya antrean di ruang kesehatan dan kelalaian petugas dalam menangani pasien. Karena diakibatkan lambatnya petugas dalam menangani keluhan pasien, hal ini dikarenakan banyaknya pasien yang berobat dan hanya ditangani oleh 1 orang dokter yang dibantu tenaga kesehatan yang bertugas di ruang pelayanan, sehingga berdampak pada antrian pasien yang panjang untuk mendapatkan pelayanan pada puskesmas.

Puskesmas Poleang Kecamatan Poleang merupakan salah satu puskesmas pemerintah di Kabupaten Bombana. Dan untuk mencapai derajat kesehatan khususnya pada pelayanan kesehatan yang secara optimal dan memuaskan bagi pasien melalui upaya kesehatan perlu adanya pelayanan yang baik yang diberikan oleh pegawai. Oleh sebab itu, dituntut kinerja yang tinggi dari pegawai pelayanan. Hal lain yang dapat dilihat pada puskesmas Poleang Kecamatan Poleang kaitannya terhadap pemberian pelayanan kepada pasien yaitu masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat karena masih seringnya terdengar keluhan dari para pasien, ditambah lagi dengan masih ditemukan pegawai puskesmas yang lambat dalam memberikan pelayanan, pasien sering menunggu lama untuk mendapat giliran dilayani oleh pegawai puskesmas.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka perlu diselenggarakan upaya pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi serta pelayanan yang memuaskan (Pasien). Hal itu perlu segera diwujudkan untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin meningkat akan pelayanan kesehatan bermutu. Puskesmas dapat mengukur kualitas pelayanan dari para pasien melalui umpan balik terhadap apa yang diterima atau bagaimana pelayanan yang didapatkan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Poleang di Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana agar pelayanan yang kurang optimal dapat diperbaiki dan pelayanan dengan nilai mutu terbaik dapat dipertahankan.

B. Metodologi

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Menurut Moleong (2012), metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk tertulis dan kata-kata yang diucapkan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Teknik pengumpulan data adalah wawancara. Informan dalam penelitian ini terdiri dari unsur pegawai puskesmas dan unsur masyarakat atau pasien. Data yang digunakan yakni menggunakan data sekunder yang ada. Teknik analisis data yang digunakan adalah data kualitatif yaitu mendeskripsikan dan menafsirkan data yang diperoleh di lapangan dari informan. Teknik analisis data ini didasarkan pada kemampuan nalar dalam menghubungkan fakta, data dan informasi, sehingga data yang diperoleh akan dianalisis sehingga diharapkan akan muncul gambaran yang dapat mengungkap permasalahan penelitian.

C. Hasil dan Pembahasan

Puskesmas sebagai Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu. Wilayah kerja Puskesmas meliputi wilayah kerja administratif, yaitu satu wilayah Kecamatan, atau beberapa Desa/Kelurahan di satu wilayah Kecamatan. Agar peran dan fungsi Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan yang berada di ujung paling depan dapat lebih maksimal

melayani masyarakat, maka setiap Puskesmas yang ada maupun yang akan didirikan harus memenuhi standar pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya pada pelayanan kesehatan.

Puskesmas merupakan organisasi kesehatan yang menjadi pusat pengembangan kesehatan masyarakat, dan merupakan garda terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan langsung kepada masyarakat Safira & Holifah, (2021) dalam (Saguni et al.,2023). Sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan terdekat dengan masyarakat, puskesmas perlu untuk selalu meningkatkan kapasitas dalam penyediaan pelayanan berkualitas. Namun dari beberapa kajian terdahulu ditemukan fakta bahwa hingga saat ini pelayanan puskesmas masih jauh dari harapan masyarakat. Berbagai permasalahan pelayanan masih terus dirasakan oleh masyarakat, seperti masyarakat harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan yang disebabkan oleh ketidaksiplinan tenaga medis dalam bekerja. Khesia (2018) dalam (Saguni et al.,2023) dan pelayanan kesehatan yang diperoleh masyarakat masih kurang bermutu. (Irmawati et al.,2019) dalam (Saguni et al.,2023).

Berbagai permasalahan pelayanan masih terus dirasakan oleh masyarakat, seperti masyarakat harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan yang disebabkan oleh ketidaksiplinan tenaga medis dalam bekerja. Persoalan yang dihadapi puskesmas dalam penyelenggara pelayanan publik tidak terlepas dari kinerja sumber daya manusia yang dimiliki, dan hal ini telah ditemukan oleh peneliti terdahulu bahwa permasalahan kinerja pegawai dapat mempengaruhi kualitas pelayanan (Islamiyah et al., 2021) dalam Saguni (2023). Oleh karena itu, dibutuhkan suatu kualitas pelayanan kesehatan oleh pihak puskesmas.

Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi Tangible (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Poli Umum di Puskesmas Poleang Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan.

Sarana dan prasarana sangat menunjang demi kelancaran proses pelayanan baik kenyamanan tempat maupun alat bantu yang digunakan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan Puskesmas Poleang Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana. Mulai dari menyediakan, ruangan khusus untuk pelayanan poli umum sampai pada keadaan ruang tunggu. Adanya sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan informan mengenai sarana dan prasarana pada pelayanan poli umum di Puskesmas Poleang Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana dengan Ibu Dd 31th selaku dokter bagian poli umum di puskesmas Poleang Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana, menyatakan bahwa :

“terkait dengan sarana dan prasarana yang ada di puskesmas ini termaksud yang ada pada ruang poli umum semuanya sudah dapat terpenuhi meskipun puskesmas ini masih menggunakan sistem klaster, untuk pelayanan poli umum sendiri terdiri dari pasien kategori klaster 2 dan klaster 3 tetapi semuanya yang menyangkut kebutuhan para perawat dan dokter termaksud para pasien saya rasa sudah dapat terpenuhi dengan baik.” (wawancara, 2 Oktober 2025)

Hal senada juga di ungkapkan oleh Bapak Mh 51th, selaku Kepala Puskesmas Poleang, yang menyatakan bahwa :

“fasilitas yang ada di puskesmas ini saya rasa sudah cukup terpenuhi untuk semua kebutuhan, baik untuk kebutuhan dokter dan perawat termaksud untuk kebutuhan pasien, seperti yang ada pada ruang tunggu yang ada di puskesmas ini, sudah kami siapkan kursi tunggu buat para pasien dan juga termaksud di bagian ruang poli umum semuanya sudah dapat terpenuhi untuk kebutuhan pasien seperti adanya tempat tidur buat pemeriksaan pasien rawat inap yang membutuhkan pelayanan lanjutan semuanya itu sudah dapat terpenuhi, dan kedepannya kami akan terus lagi membenahi apa saja yang menjadi kekurangan yang ada di puskesmas ini demi kebutuhan para tim medis dan juga perawat termaksud kenyamanan buat para pasien yang datang”. (Wawancara 2 Oktober 2025)

Dari hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa pihak Puskesmas Poleang Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana mengenai sarana dan prasarana yang ada sudah cukup memadai dengan ketersedianya sarana dan prasarana penunjang kesehatan yang diberikan pihak puskesmas kepada para pasien.

Berdasarkan data yang diperoleh pada lokasi penelitian, yaitu Puskesmas Poleang Kecamatan Poleang kabupaten Bombana, saat ini pegawai yang ada dalam memberikan pelayanan kesehatan dimulai dari dokter hingga tenaga administrasi harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang datang, yaitu sebagai berikut.

Tabel 4.2.1 Data Pegawai Puskesmas

No.	Pegawai Puskesmas Poleang	Jumlah
1.	PNS	30 Orang
2.	PPPK	15 Orang
3.	Dokter	4 Orang
4.	PHTT	24 Orang
5.	Tenaga Suka Rela	10 Orang
6.	T.S/Perawat Desa	3 Orang
	Jumlah	86 Orang

Sumber : *Puskesmas Poleang 2025*

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan hasil observasi terkait dengan pelayanan kesehatan oleh Puskesmas Poleang Kabupaten Bombana dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Puskesmas Poleang Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana kepada masyarakat khususnya mengenai pelayanan pasien kesehatan masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai seperti penambahan kursi tunggu pasien pada ruang tunggu dan juga fasilitas lain demi kenyamanan para pasien yang datang. Peningkatan kualitas pelayanan melalui pembenahan fasilitas pihak puskesmas kepada masyarakat perlu ditingkatkan. Hal ini juga sejalan dengan kondisi yang ada di lapangan bahwa kondisinya perlu dibenahi dan berikut temuan bukti sarana dan prasarana.

Sinambela (2014) bukti langsung (*Tangibles*) meliputi penampilan sarana fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam pertanggungjawaban untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan publik sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan publik pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan hasil observasi terkait dengan pelayanan kesehatan oleh Puskesmas Poleang Kabupaten Bombana penulis dapat dikatakan bahwa pemberian pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Poleang Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana kepada masyarakat khususnya mengenai pelayanan pasien kesehatan masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai seperti penambahan kursi tunggu pasien pada ruang tunggu dan juga fasilitas lain demi kenyamanan para pasien yang datang memeriksakan kesehatannya. Peningkatan kualitas pelayanan melalui pembenahan fasilitas pihak puskesmas kepada masyarakat perlu ditingkatkan.

Keandalan (*Reliability*)

Reliability (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

Dari hasil penelitian dinyatakan bahwa masyarakat masih merasa kurang puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak Puskesmas Poleang Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana dalam aspek kehandalan (*reliability*) dalam menangani setiap keluhan masyarakat, pegawai kurang handal dalam segi waktu dan proses pelayanan seperti yang disampaikan Ibu Ia 48th, selaku masyarakat, yang menyatakan:

“Kami masyarakat masih kurang puas dengan pelayanan yang ada, dalam pelayanan kesehatan untuk bagian kartu saja waktu yang dibutuhkan sangat lama, mulai dari penyetoran kartu kontrol, kita harus antri dan menunggu terlalu lama, ini disebabkan karena jumlah pegawai yang terbatas, dan prosedur pelayanan yang lama, dan juga proses

untuk ditindak lanjuti kartu control yang telah disetor waktunya lama sekali, sering saya melihat para pegawai yang menangani kartu kontrol pasien lebih banyak yang cuma bercerita saja kadang juga kalau kami bertanya kurang dihiraukan, belum lagi kalau dibagian poli umum perawat yang mendampingi dokter untuk memeriksa awal kadang lumayan lama". (Wawancara 3 Oktober 2025)

Hal senada juga di ungkapkan oleh salah satu masyarakat Ibu Rm 39th, yang meberikan tanggapan terkait masih lambatnya pelayanan yang dilakukan oleh tenaga administrasi dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Poleang, menyatakan bahwa:

"Memang pelayanan yang ada di puskesmas ini kurang maksimal terutama juga para pegawainya yang menangani kartu kontrol pasien, kadang kami sudah berada di puskesmas tapi mereka belum datang, belum lagi kalau proses pelayanan yang diberikan kepada kami masyarakat yang datang berobat dan sudah menyerahkan kartu kontrol kepada petugas kartu harus menunggu terlalu lama, apa lagi pegawai yang menangani kartu kontrol pasien sangat kurang, karena petugas yang menangani kartu kontrol yang ada di puskesmas ini hanya satu orang saja" (Wawancara 3 Oktober 2025)

Sesui dengan Standar operasional prosedur, pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Poleang Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana berdasarkan Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, Pelayanan Kesehatan Utama, Pelayanan Loker dan Rawat Jalan Pengobatan Umum.

a. Pencatatan Register No. Index

Untuk pasien yang belum / tidak membawa Kartu Berobat dicatat nomor index, Nama Pasien, Nama KK, Umur, Alamat, Nomor Jaminanan Kesehatan (Jika Memiliki) pada buku Register.

b. Pembuatan Kartu Berobat

Mencatat Identitas (Nomor Kartu, Nama, Nama KK, Umur, Alamat, Nomor Jaminan Kesehatan).

c. Pembuatan Status Rawat Jalan

Mencatat nomor index, identitas pasien (nama, tanggal lahir/umur, Nama KK, Nomor Jaminan Kesehatan dan Alamat).

d. Pencatatan Pasien

Pasien dicatat pada kertas resep dan Buku register rawat jalan.

e. Mencari Status Rawat Jalan

Mencari Status Rawat Jalan di Rak Arsip sesuai dengan nomor index register yang tertera pada Kartu Berobat untuk pasien kunjungan ulang.

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Poleang Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana melalui wawancara dan hasil observasi dapat disimpulkan bahwa prosedur pemberian pelayanan dari segi ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat atau pasien yang ada di Puskesmas Poleang Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana dimulai dari terbatasnya jumlah pegawai, hingga saat ini Puskesmas Poleang masih dibantu oleh beberapa pegawai yang berstatus sebagai tenaga suka rela dan masih adanya para pemberi layanan kesehatan yang datang terlambat, sehingga masyarakat yang datang untuk menerima pelayanan yaitu pelayanan kesehatan harus menunggu begitu lama, sehingga dalam proses ketepatan waktu dalam pelayanan kesehatan terbiang belum begitu baik. Hal seperti ini yang mengharuskan pihak yang memberi pelayanan kepada masyarakat harus lebih memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat penerima layanan, sehingga dapat tercapai kepuasan layanan yang diberikan kepada pasien.

Sinambela (2014) *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Poleang Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana melalui wawancara dan hasil observasi dapat disimpulkan bahwa prosedur pemberian pelayanan dari segi ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat atau pasien yang ada di Puskesmas Poleang Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana dimulai dari terbatasnya jumlah pegawai, hingga saat ini Puskesmas Poleang masih dibantu oleh beberapa pegawai yang berstatus sebagai tenaga suka rela dan masih adanya para pemberi layanan kesehatan yang datang terlambat, sehingga masyarakat yang datang untuk menerima pelayanan yaitu pelayanan kesehatan harus menunggu

begitu lama, sehingga dalam proses ketepatan waktu dalam pelayanan kesehatan belum begitu baik.

Daya Tanggap (*Responsivitas*)

Responsiviness (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Pelayanan Pegawai wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat yang dijalankan oleh Puskesmas Poleang dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya kesehatan bagi para pasien yang datang melakukan kunjungan atau melakukan pemeriksaan, baik dalam lingkungan tempat tinggal maupun melalui kesehatan jasmani dan rohani, namun hal ini tidak akan berhasil tanpa ada kerja sama dari berbagai pihak dalam menyampaikan kepada masyarakat mengenai pentingnya menjaga kesehatan. Berikut kutipan wawancara dengan Bapak Mh 51th selaku Kepala Puskesmas Poleang, yang mengatakan bahwa:

“dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada masyarakat di Puskesmas Poleang Kecamatan Poleang ini, kami dari pihak Puskesmas khususnya para tenaga kesehatan dan juga dokter serta agian administrasi dalam memberikan pemeriksaan kepada masyarakat dibarengi dengan memberikan informasi terkait pentingnya menjaga kesehatan dan juga pentingnya menjaga kebersihan khususnya dilingkungan tempatnya tinggal masyarakat, baik didalam rumah maupun diluar rumah, saat ini Puskesmas Poleang dalam peningkatan pelayanan kesehatan membagi 5 kluster atau kategori pelayanan” (Wawancara 5 Oktober 2025)

Begitu juga yang diungkapkan oleh ibu Ar 25th selaku Dokter Poli Anak Puskesmas Poleang, yang mengatakan bahwa:

“setiap masyarakat yang datang melakukan pemeriksaan, kami dari para tenaga medis dan juga perawat, selain melakukan pemeriksaan pengobatan, kami juga menyampaikan kepada masyarakat akan pentingnya menjaga kesehatan, khususnya dilingkungan tempat tinggal, karena dengan begitu masyarakat dapat menjalankan program hidup sehat, serta memakan makanan yang bergizi, dan juga kami menghimbau kepada masyarakat untuk rutin memeriksakan kesehatan di puskesmas, apa bila terjadi gejala gangguan kesehatan” (Wawancara 5 Oktober 2025)

Kualitas pelayanan kesehatan yang dijalankan oleh Puskesmas Poleang Kabupaten Bombana dalam peningkatan pelayanan kesehatan, bukan hanya sekedar memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai program kesehatan namun yang menjadi tolak ukur adalah bagaimana efektivnya sebuah program yang dijalankan dan diterapkan kepada masyarakat apakah berhasil atau tidak sehingga masyarakat merasakan maksud dari tujuan pemberian pelayanan khususnya dalam meningkatkan kesehatan, terutama dalam segi pemberian layanan yang ditujukan kepada masyarakat yang datang untuk memeriksakan kesehatan di Puskesmas, pemberian layanan, pegawai/tim medis kurang handal dalam segi waktu dan proses pemberian pelayanan sehingga masyarakat yang dilayani dapat betul-betul merasakan pelayanan yang diterima.

Pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kesehatan masyarakat pihak puskesmas memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada dengan memberikan pelayanan berdasarkan keluhan masyarakat yang datang, dimana tahap awal yang dilakukan setelah proses registrasi kartu kontrol adalah dengan melakukan screening, yaitu pemeriksaan kesehatan untuk mendeteksi penyakit atau kondisi kesehatan tertentu pada tahap dini, bahkan sebelum gejala muncul, dengan tujuan untuk mendeteksi penyakit lebih awal. Namun masyarakat sebagai penerima layanan akan merasakan betul dampak dari pelayanan kesehatan yang diterima,

Saat ini dalam peningkatan pelayanan di Puskesmas Poleang Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana dibagi kedalam 4 Poli pelayanan kesehatan. Berdasarkan data yang diperoleh pada lokasi penelitian terkait jumlah kunjungan pasien rawat jalan dari setiap poli yang ada di puskesmas Poleang Kabupaten Bombana adalah sebagai berikut.

No.	Jenis Poli	Jumlah Kunjungan Perhari
1.	Poli Umum	52 – 70 Pasien
2.	Poli Gigi	4 – 7 Psien
3.	Poli Gizi	35 – 55 Pasien

4. Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)

20 – 40 Pasien

Sumber : Puskesmas Poleang 2025

Berdasarkan hasil penelitian bahwa melalui indikator daya tanggap pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Poleang dalam meningkatkan kesehatan masyarakat dijalankan berdasarkan program pelayanan yang ada untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat akan pentingnya menjaga kesehatan keluarag oleh seluruh tim pelaksana, namun yang menjadi kendala adalah pada saat pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Poleang khususnya dalam meberikan pelayanan pada masyarakat yang datang untuk berobat, pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas kepada masyarakat masih lambat karena untuk saat ini pegawai dan perawat yang ada dan bertugas di puskesmas jumlahnya masih terbatas dan dengan kondisi pegawai yang ada saat ini masih diberlakukan sistem piket atau jaga sehingga perawat yang bertugas harus membagi waktu dalam memberikan pelayanan pada masyarakat yang memerlukan pelayanan kesehatan

Menurut Sinambela (2014) *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tangkap, cepat dan antusias. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Pelayanan Pegawai wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa melalui indikator daya tanggap pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Poleang dalam meningkatkan kesehatan masyarakat dijalankan berdasarkan program pelayanan yang ada untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat akan pentingnya menjaga kesehatan keluarag oleh seluruh tim pelaksana, namun yang menjadi kendala adalah pada saat pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Poleang khususnya dalam meberikan pelayanan pada masyarakat yang datang untuk berobat, pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas kepada masyarakat masih lambat karena untuk saat ini pegawai dan perawat yang ada dan bertugas di puskesmas jumlahnya masih terbatas dan dengan kondisi pegawai yang ada saat ini masih diberlakukan sistem piket atau jaga sehingga perawat yang bertugas harus membagi waktu dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

Jaminan (Assurance)

Berdasarkan penelitian mengenai kualitas peleyanan kesehatan di Puskesmas Poleang Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana adalah kesiapan tenaga kesehatan untuk memberikan pemahaman, edukasi atau sosialisasi keada masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dalam meningkatkan kesehatan masyarakat di Kecamatan Poleang, baik kepada masyarakat yang datang berobat mapun kepada seluruh masyarakat yang berada diseluruh wilayah kerja Puskesmas Poleang, dengan adanya sosialisasi pelayanan kesehatan oleh pihak puskesmas dalam meningkatkan kesehatan masyarakat diharapkan masyarakat dapat mengetahui pentingnya hidup sehat, namun ini tidak akan berjalan dengan baik tanpa ada kerjasama yang baik pula oleh seluruh tim pelaksana baik dari Dinas kesehatan, Pemerintah setempat dan juga dari pihak Puskesmas Poleang sendiri dalam meberikan pemahaman kepada masyarakat.

Berikut kutipan wawaancaara penulis dengan beberapa respondes yang salah satunya adalah Bapak Mh 41th selaku Kepala Puskesmas Poleang, memberikan pernyataan terkait pemberian pemahaman kepada masyarakat, khususnya diseluruh wilayah kerja puskesmas, hal ini berdasarkan program kerja Puskesmas Poleang pada pelayanan kesehatan termaksud dalam penanggulangan penyakit menular, sosialisasi kesehatan keluarga kepada masyarakat dengan menjalin kerja sama antar berbagai pihak:

“sebelum melaukan sosialisasi dimasyarakat mengenai peningkatkan kesehatan keluarga, sebelumnya kami mengadakan pembahasan bersama dengan pihak Dinas Kesehatan termaksud BKBN dan juga dengan beberapa perwakilan dari pemerintah setempat, dari hasil pembahasan ini kami membentuk tim pelaksana kegiatan yang akan turun langsung kemasyarakat untuk mesosialisasikan program-program kesehatan bagi masyarakat seperti halnya program perilaku hidup bersih dan sehat dan penyakit menulur serta bahayanya dan kegiatan ini kami lakukan setiap 1 kali dalam 1 bulan, biasa kegiatan sosialisasi ini kita lakukan pada saat berlangsungnya kegiatan posyandu, dan memang kegiatan ini sebagai salah satu wujud dari penanagan kesehatan lanjutan yang diberikan kepada masyarakat, karena kalau masyarakat lingkungannya sehat maka kondisi jasmani dan rohaninya juga akan sehat” (Wawancara 5 Oktober 2025)

Ditambahkan pula oleh pernyataan dari Bapak Au 42th selaku KTU Puskesmas Poleang yang mengatakan bahwa:

“dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai peningkatan kesehatan keluarga kami terbentuk dalam satu tim pelaksana kegiatan yang terdiri dari Dinas Kesehatan, BKKBN, pemerintah setempat dan juga dari Puskesmas Poleang sendiri untuk meningkat pemahaman masyarakat mengenai program kesehatan keluarga yang kita laksanakan setiap bulan pada saat berlangsungnya program posyandu, pada kegiatan posyandu kami memberikan pemahaman kepada para ibu-ibu akan pentingnya program KB, kesehatan reproduksi, dan kesehatan anak, pada program posbindu kami menyampaikan mengenai pemeriksaan kesehatan lansia dan mengadakan pemeriksaan rutin di posbindu dan puskesmas serta pelaksanaan senam lansia dan makan buah” (Wawancara 5 Oktober 2025)

Dari hal tersebut jelas bahwa pelaksanaan kegiatan pelayanan kesehatan masyarakat diseluruh wilayah kerja Puskesmas Poleang dalam hal pemberian sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Puskesmas Poleang dalam memberikan pelayanan kesehatan masyarakat yang berkelanjutan, mampu menjalin kerja sama antara berbagai pihak untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat akan pentingnya hidup sehat, dan bahaya penyakit menular dan melalui pelaksanaan pelayanan kesehatan, ini juga menyadarkan masyarakat akan pentingnya pemeriksaan kesehatan di puskesmas demi meningkatkan mutu kesehatan bagi masyarakat.

Berdasarkan pelayanan klaster 1 (manajemen) Puskesmas Poleang manajemen puskesmas merupakan rangkaian kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai sasaran/tujuan puskesmas secara efektif dan efisien. Puskesmas mengintegrasikan seluruh manajemen yang ada (sumber daya (SDM, sarana, prasarana), program, pemberdayaan masyarakat, sistem informasi Puskesmas, dan mutu) di dalam menyelesaikan masalah prioritas kesehatan di wilayah kerjanya. Manajemen puskesmas mencakup seluruh kegiatan yang dilakukan di wilayah kerja puskesmas termasuk kegiatan yang dilakukan di Pustu dan Posyandu Dengan adanya hal tersebut dalam meningkatkan pelaksanaan program kesehatan masyarakat oleh puskesmas maka masyarakat sepenuhnya diberikan pemahaman melalui sosialisasi akan tujuan dan fungsi keberadaan puskesmas di setiap wilayah sehingga masyarakat selalu siap dalam melakukan konsultasi kesehatan demi terwujudnya kemampuan hidup sehat oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Poleang Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana dilakukan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat akan pentingnya hidup sehat melalui peningkatan pelayanan kesehatan keluarga yang diselenggarakan dengan menjalin kerja sama dengan berbagai pihak, namun dalam pelaksanaannya masih mengalami kendala hal ini disebabkan oleh pelayanan kesehatan keluarga yang tertuang dalam program kesehatan belum mampu menyentuh keseluruhan lapisan masyarakat, masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui program kesehatan yang dilakukan di setiap desa dan kelurahan.

Sinambela (2014) *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Puskesmas Poleang Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana sebagai unit yang berwenang menangani masalah pelayanan kesehatan pada masyarakat atau pasien. Banyaknya masyarakat yang datang sudah seharusnya mendapatkan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan, baik dilingkungan puskesmas maupun di luar puskesmas.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Poleang Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana dilakukan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat akan pentingnya hidup sehat melalui peningkatan pelayanan kesehatan keluarga yang diselenggarakan dengan menjalin kerja sama dengan berbagai pihak, namun dalam pelaksanaannya masih mengalami kendala hal ini disebabkan oleh pelayanan kesehatan keluarga yang tertuang dalam program kesehatan belum mampu menyentuh keseluruhan lapisan masyarakat, masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui program kesehatan yang dilakukan di setiap desa dan kelurahan.

Empati (*Empaty*)

Emphaty (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi

sebagai pengguna layanan. Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan pertanggungjawaban dari segi perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayanan publik.

Puskesmas Poleang Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana sebagai unit yang berwenang menangani masalah pelayanan kesehatan pada masyarakat, banyaknya masyarakat yang datang sudah seharusnya mendapatkan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat selama pelayanan. Oleh sebab itu, perlu adanya suatu perbaikan pelayanan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat selama pelayanan khususnya dalam pemberian pelayanan bagi para masyarakat yang membutuhkan. dalam memberikan pelayanan merupakan keahlian dan pengetahuan pegawai dalam melayani serta kemampuan mereka untuk meyakinkan masyarakat terhadap kompetensi dan kredibilitas yang dimiliki.

Menanggapi masalah pemberian pelayanan oleh Puskesmas Poleang peneliti mewawancarai Ibu Ha 40th selaku Pegawai Puskesmas Poleang memberikan pernyataan terkait pemberian layanan kesehatan pada masyarakat, yang mengatakan bahwa:

“dalam memberikan pelayanan kepada para masyarakat yang datang kepuskesmas ini kami dari pihak Puskesmas Poleang selalu berupaya untuk memberikan perhatian dan memberikan kemudahan bagi pasien yang datang, sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan secepat mungkin kami tangani dalam memberikan pelayanan, mengetahui keluhan pasien dan sejak kapan penyakit yang diderita bermula, setelah itu baru kami melakukan pemeriksaan awal dan dibedakan berdasar klusternya baru kami arahan pada dokter” (Wawancara 5 Oktober 2025)

Hal senada juga disampaikan oleh Ibu Ar 25th selaku Dokter Puskesmas Poleang, memberikan tanggapan terkait dengan bentuk atau sikap para tenaga kesehatan dalam melayani masyarakat yang datang memeriksakan kesehatannya, yang menyatakan bahwa :

“Untuk masalah kemudahan dan kenyamanan serta keramahan dalam pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan kami senantiasa selalu memberikan pemahaman mengenai setiap keluhan penyakit masyarakat yang datang, mulai dari memberikan tata cara dalam mengkonsumsi obat, sampai pada akibat apa bila terlambat dalam mengkonsumsi obat yang kami berikan, hal ini kami lakukan sebagai bentuk perhatian kami kepada masyarakat atau pasien” (Wawancara 5 Oktober 2025)

Dari hasil wawancara di atas dalam pemberian pelayanan di Puskesmas Poleang Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana sudah cukup baik. Upaya memberikan perhatian dalam meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat yang datang memeriksakan kesehatan di Puskesmas Poleang, dalam memberikan kemudahan dan pemahaman kepada masyarakat yang datang memeriksakan kesehatan adalah salah satu tugas utama dari terbentuknya puskesmas melalui peningkatan dan kemampuan sumber daya yang ada dengan berdasarkan pada tugas dan fungsi yang diemban.

Berdasarkan data yang diperoleh pada lokasi penelitian, Puskesmas Poleang saat ini memiliki pegawai sebanyak 86 orang yang terdiri dari PNS sebanyak 30 orang dan PPPK sebanyak 15 orang, Dokter PTT sebanyak 4 orang PHTT sebanyak 24 orang tenaga sukarela sebanyak 10 orang, T.S/Perawat Desa sebanyak 3 orang, sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pasien. Hal ini bertolak belakang dengan asumsi masyarakat yang mendapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas Poleang.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan puskesmas dalam meningkatkan kesehatan di Puskesmas Poleang Kabupaten Bombana belum terselenggara dengan baik dan juga pemberian perhatian dan kemudahan dalam melayani kebutuhan masyarakat berdasarkan kondisi sumber daya yang ada belum sepenuhnya berdasarkan pada kebutuhan masyarakat yang datang berobat, masyarakat yang datang membutuhkan pegawai yang handal dan mampu memahami kebutuhan masyarakat khususnya dalam mengkonsultasikan mengenai pelayanan kesehatan, namun hal ini tidak didapatkan sepenuhnya oleh masyarakat akan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan, ditambah lagi dengan masih terbatasnya tenaga kesehatan yang ada dimana dalam pemberian pelayanan hanya ditangani oleh 1 orang dokter saja.

Sinambela (2014) *Emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layana. Empati merupakan rasa peduli

untuk memberikan pertanggungjawaban dari segi perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan puskesmas dalam meningkatkan kesehatan di Puskesmas Poleang Kabupaten Bombana belum terselenggara dengan baik dan juga pemberian perhatian dan kemudahan dalam melayani kebutuhan masyarakat berdasarkan kondisi sumber daya yang ada belum sepenuhnya berdasarkan pada kebutuhan masyarakat yang datang berobat, masyarakat yang datang membutuhkan pegawai yang handal dan mampu memahami kebutuhan masyarakat khususnya dalam mengkonsultasikan mengenai pelayanan kesehatan, namun hal ini tidak didapatkan sepenuhnya oleh masyarakat akan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan, ditambah lagi dengan masih terbatasnya tenaga kesehatan yang ada.

D. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Poleang Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana, penulis dapat menyimpulkan, dari segi bukti fisik (*tangible*) dari pemberian pelayanan pasien kesehatan pada masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai. *Reliability* (Kehandalan) masih terbatasnya jumlah pegawai, dan masih adanya para pemberi layanan kesehatan yang datang terlambat.

Responsiviness (Ketanggapan) yang menjadi kendala adalah pada saat pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Poleang, pelayanan yang diberikan masih lambat karena untuk saat ini pegawai dan perawat yang ada dan bertugas di puskesmas jumlahnya masih terbatas dan masih diberlakukan sistem piket atau jaga. *Assurance* (Jaminan) dalam pelaksanaannya masih mengalami kendala hal ini disebabkan oleh pelayanan kesehatan yang tertuang dalam program kesehatan belum mampu menyentuh keseluruhan lapisan masyarakat, masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui program kesehatan yang dilakukan.

Emphaty (Empati) belum terselenggara dengan baik dan juga pemberian perhatian dan kemudahan dalam melayani kebutuhan masyarakat berdasarkan kondisi sumber daya yang ada belum sepenuhnya berdasarkan pada kebutuhan masyarakat yang datang berobat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka penulis dapat memberikan saran-saran dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Puskesmas Poleang Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana harus lebih mendorong dengan misinya dan berusaha untuk mampu mewujudkan misi dari lembaga tersebut.
2. Untuk meningkatkan disiplin kerja bawahannya. Kepala Puskesmas Poleang hendaklah menjalankan fungsinya sebagai motivator dalam meningkatkan semangat pengabdian pegawai terhadap tugasnya.
3. Pentingnya mendengar kritik dan saran dari masyarakat, karena ini juga mampu untuk mendorong efektivitas pelayanan jauh lebih baik.
4. Pihak Puskesmas Poleang harus mampu menciptakan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan memberikan kemudahan dan kenyamanan sesuai kebutuhan para pasien yang datang.
5. Perlu adanya kerja sama yang baik antara seluruh pegawai dalam memberikan pelayanan yang maksimal bagi kebutuhan masyarakat yang datang berobat, sehingga masyarakat dapat benar-benar merasakan pelayanan yang mereka harapkan.

E. Referensi

- Anggraini, R. 2016. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian Dan Pelayanan Makanan Yang Disajikan Di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Aritonang. 2017. Pelayanan Kesehatan Berkelanjutan. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Baharun, Hasan. 2016. Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Competitive Advantage Pada Lembaga Pendidikan Islam. Jurnal At-Tajdid, 5, 243–262.
- Jacobalis. 2019. Menjaga Mutu Pelayanan RS Suatu Pengantar. Jakarta: Citra Wind.
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. PT Raja. Grafindo Persada: Jakarta.

- Kurniawan, Dkk. 2019. Analisis Pemanfaatan Pelayanan. Kesehatan Masyarakat. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Lukman, Sampara. 2017. Manajemen Kualitas Pelayanan Publik, STIA LAN Press. Jakarta.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. 2018. Qualitative Data Analysis, A. Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan.
- Moenir. 2015. Manajemen Pelayanan Umum di Indoensia. Jakarta. PT. Bumi Akasara.
- Mulyati, Ely. Madina, La Ode. Baso, Sudirman. Harahap, Lutfi Henderlan. 2024. Metode Penelitian. PT Media Penerbit Indonesia. Meda.
- Revans. 2016. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan. Jakarta. Balai Buku.
- Santoso. 2018. Pelayanan Rawat Inap. Jurnal Kesehatan. Vol.6 No. 07.
- Sedarmayanti. 2019. Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan. Manajemen Pegawai Negeri Sipil Edisi Revisi. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan poltak, 2014. Reformasi pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soetopo, Hendyat. 2017. Prilaku Organisasi. Bandung: Rosdakarya.
- Suryanti. 2021. Pengembangan Media Pembelajaran Energi Alternatif berbasis Multimedia Interaktif". Jurnal Teknologi Pembelajaran.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Kepmempan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kepmempan Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah tentang Pelayanan Publik.
- SANKRI, 2004. Landasan dan pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan Sistem Administrasi Negara Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.