

Pelayanan UPT Puskesmas Batang Kulur Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Hulu Sungai Selatan

Agus Sya'bani Arlan

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai, Indonesia

Corresponding author: Agussyabaniarlan@gmail.com

ABSTRACT

The research methods used are qualitative methods, data collection techniques, namely: observation, interviews and documentation. The data source was taken through informants totaling 15 people, using data analysis techniques, namely through the stages of reduction, data presentation and drawing conclusions, while the test Data credibility using triangulation.

The results showed that the service at the UPT Puskesmas Batang Kulur, Sungai Raya District, Hulu Sungai Selatan Regency, was quite good. Of the 10 subvariables, there are 2 good things, namely: komitmen from management and pengetahuan management about quality. Subvariables that show quite good results are found in: the ability to change culture, the ability to build a leadership organization, the value of rewarding and rewarding employees and the conformity between structures. organization. Subvariables that show poor results are found in: sustainable cycling, planning accuracy, adequacy of resources and funds and accuracy of adopting quality management principles into the organization. The factors that hinder the p elayanan di UPT Puskesmas Batang Kulur, Sungai Raya District, Hulu Sungai Selatan Regency, p ertama, lack of discipline of time of Puskesmas officers in providing services to the community, k edua, k urangnya puskesmas employees in providing services to the community, k etiga, we include employees in the sustainable cycling. The efforts made to address these inhibiting factors are: pertama, it is hoped that puskesmas officers in providing services to the community so that they can on time, kedua, adding Puskesmas officers in providing services to patients / the community so that the services provided by UPT Puskesmas officers can run well, third, include officers in training sustainable.

To improve services at UPT Puskesmas Batang Kulur, Sungai Raya District, Hulu Sungai Selatan Regency, it is recommended to the Head of UPT Puskesmas Batang Kulur to convey to the Head of the Health Office to add service officers at UPT Puskesmas so that services at puskesmas can run well and in accordance with the service process. Meanwhile, Puskesmas employees are expected to improve discipline at work and continue to motivate themselves to support the smooth process of services provided at the Batang Kulur Health Center. Sungai Raya Subdistrict, Hulu Sungai Selatan Regency. For sustainable training programs, it is hoped that the Head of UPT Puskesmas Batang Kulur will provide opportunities for their employees. As for the community, they are encouraged to participate in the smooth service process at the Batang Kulur Health Center.

Keywords: *Quality of Service; Public Health; Batang Kulur Health Center*

PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan adalah peraturan tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, memberantas kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada

pemerintahan dan administrasi publik. Untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat pemerintah telah mengeluarkan kebijakan yang bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan pemerintah sehingga menciptakan kondisi pelayanan prima (*service excellence*) pada setiap instansi pemerintah. Implementasi UU Nomor 36 Tahun 2009 sampai saat ini belum dilakukan dengan maksimal oleh pemerintah, seperti pada UPT Puskesmas Batang Kulur Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Hulu Sungai Selatan yang belum memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Permasalahan pelayanan ini mulai tampak dengan gejala berkurangnya kepercayaan

masyarakat terhadap birokrasi publik yang ditandai oleh protes dan demonstrasi komponen masyarakat, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama berkaitan dengan pemenuhan hak-hak sipil dan keperluan dasar masyarakat, pelayanannya belum seperti yang diharapkan. Banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat, seperti mekanisme dan prosedur kerja pelayanan yang berbelit-belit, kurang informasi, kurang konsisten dan terbatasnya sarana dan prasarana pelayanan.

Tujuan penyelenggaraan upaya kesehatan adalah terselenggaranya upaya kesehatan yang adil, merata, terjangkau, dan berkualitas untuk menjamin terselenggaranya pembangunan kesehatan, untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang maksimal. Upaya kesehatan diutamakan pada berbagai upaya dengan daya ungkit yang tinggi dalam pencapaian sasaran pembangunan kesehatan utamanya penduduk rentan, antara lain: ibu, bayi, anak, lansia, dan masyarakat miskin.

Observasi awal yang dilakukan Peneliti dengan fenomena masalah yang ditemukan, terlihat dari perkembangan sektor kesehatan di Indonesia saat ini terlihat kurang maksimal. Pemerintah belum memberikan pelayanan kesehatan secara merata. Padahal kesehatan adalah kunci pokok masyarakat dalam aspek kehidupan di dunia. Keadaan sehat memerlukan banyak hal, di antaranya menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Terkait dengan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. kurangnya sapa dan salam dengan para pasien/kerabatnya yang datang seperti menanyakan keperluan mereka datang ke Puskesmas Batang Kulur untuk mendapatkan pelayanan di bagian apa membuat pasien merasa kebingungan sehingga harus mencari petugas untuk bertanya dan tatapan beberapa petugas yang terlihat sinis terhadap pasien yang berobat ke Puskesmas Batang Kulur Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Pasien ketika berada di Puskesmas merasa kurang nyaman dengan sikap atau tatapan petugas tersebut, apalagi ketika pasien berhadapan langsung dan sedang menerima pelayanan dari petugas tersebut. (Sumber: Hasil observasi awal Peneliti di UPT Puskesmas

Batang Kulur Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Hulu Sungai Selatan: 2022)

Masih ada keterlambatan dari petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan, baik itu pada saat pasien mendaftar di loket sampai dengan pemeriksaan dan pengambilan resep atau berkaitan tentang waktu dalam pelayanan. (Sumber: Hasil observasi awal Peneliti di UPT Puskesmas Batang Kulur Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Hulu Sungai Selatan: 2022)

Agar pembahasan lebih mengarah pada permasalahan maka Peneliti memberikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan UPT Puskesmas Batang Kulur Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Hulu Sungai Selatan?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan UPT Puskesmas Batang Kulur Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Hulu Sungai Selatan?
3. Untuk mengetahui upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi faktor-faktor penghambat dalam pelayanan UPT Puskesmas Batang Kulur Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Hulu Sungai Selatan?

Adapun tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelayanan UPT Puskesmas Batang Kulur Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Hulu Sungai Selatan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat pelayanan UPT Puskesmas Batang Kulur Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Hulu Sungai Selatan.
3. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi faktor-faktor penghambat dalam pelayanan UPT Puskesmas Batang Kulur Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Hulu Sungai Selatan?

TINJAUAN TEORI

Pelayanan Publik

Albrecht dan Zenke (Muhibudin Wijaya 2016:111): Kualitas Pelayanan Publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, dan strategi pelanggan. Agar pelayanan yang diberikan berkualitas, menurut Master (Muhibudin Wijaya, 2016:113) dalam mengemukakan

hambatan pengembangan manajemen kualitas, yaitu sebagai berikut :

1. Ketiadaan komitmen dari manajemen
2. Ketidamampuan aparaturnya mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan.
3. Ketiadaan pengetahuan manajemen kualitas bagi aparaturnya yang melayani
4. Ketidaktepatan perencanaan yang dijadikan pedoman dalam pelayanan
5. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan
6. Ketidamampuan membangun *leadership organization, leaning by the individuals* dalam organisasi
7. Ketidaksihonestan antarstruktur organisasi dan kebutuhan
8. Ketidacukupan sumber daya dan dana
9. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan
10. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi

Menurut Sinambela (2016:6), mengatakan bahwa pelayanan prima tercermin dari:

1. Tranparan, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang dengan prinsip efisien dan efektif.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, keperluan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan status sosial, dan
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Berdasarkan teori di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan pemerintahan yang ditujukan untuk masyarakat agar memenuhi

keperluan yang berkaitan dengan urusan administrasi sebagai warga negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya pemerintah mesti dapat memenuhi keperluan masyarakat. Keperluan dalam hal ini adalah berbagai keperluan yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya keperluan akan kesehatan, keamanan, pendidikan dan lain-lain.

Pelayanan Puskesmas

Puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatan secara menyeluruh/terpadu yang serta merta berkesinambungan pada suatu masyarakat yang tinggal dalam suatu daerah atau wilayah tertentu. Suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian Puskesmas adalah unit pelaksana pelayanan kesehatan di wilayah kecamatan yang melaksanakan tugas-tugas operasional pembangunan kesehatan. Puskesmas adalah Unit Pelaksana Teknis Dinas Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja.

Jenis-jenis pelayanan yang ada di UPT Puskesmas Batang Kulur Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

1. Poli Umum

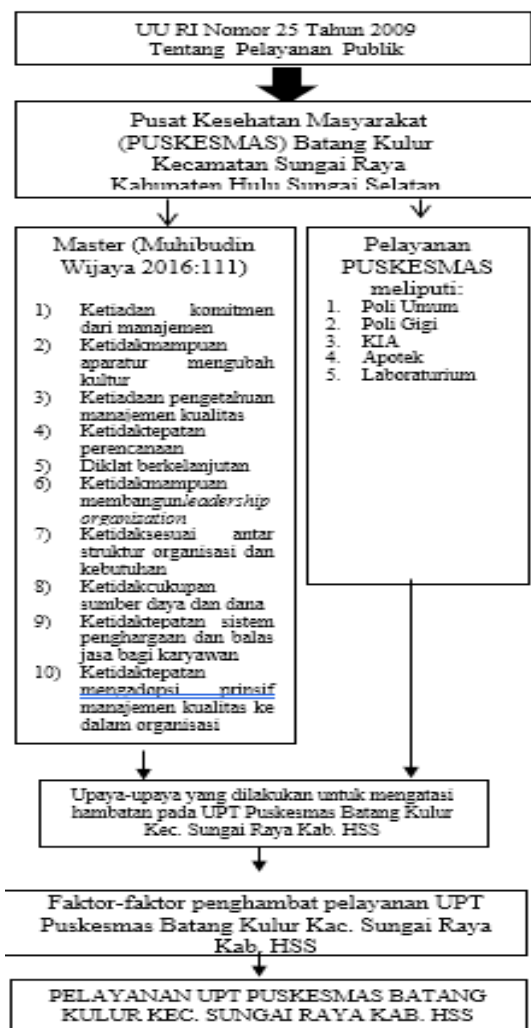
Adalah poli yang melakukan pemeriksaan umum dengan melihat indikasi, yakni suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan ketersediaan obat dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. atau gejala-gejala yang diderita olehnya.

2. Poli Gigi

Poli gigi merupakan salah satu dari jenis layanan di Puskesmas yang memberikan

- elayanan kesehatan gigi dan mulut berupa pemeriksaan pada kesehatan gigi dan mulut
3. KIA
 KIA merupakan pelayanan rawat jalan di bidang kesehatan yang menyangkut pelayanan dan pemeliharaan ibu hamil, ibu bersalin, pasca salin, ibu menyusui dan melayani konseling serta pemasangan alat kontrasepsi.
 4. Apotek
 Adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan ketersediaan obat dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.
 5. Laboratorium
 Adalah tempat riset ilmiah, eksperimen, pengukuran ataupun pelatihan ilmiah dilakukan.

Kerangka Pemikiran



METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2016:9), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat *postpositive*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah di mana Peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna generalisasi.

Tipe penelitian yang diambil dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu memberikan gambaran atau menyajikan data sesuai dengan fakta atau keadaan sebenarnya. Data primer adalah data pokok yang digali dari personen penelitian tentang pelayanan pada UPT PUSKESMAS Batang Kulur Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Data sekunder adalah merupakan data berhubungan dengan pelayanan UPT PUSKESMAS Batang Kulur.

Dalam memperoleh data dalam penelitian, maka Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui:

1. Observasi
 Menurut Sutrisno Hadi (Sugiyono) (2018:166) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.
2. Wawancara
 Menurut Esterbeg (Sugiyono, 2018:231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.
3. Dokumentasi
 Hardani Helmina Adriani, dkk (2020:149) ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen.

Teknik analisa data ialah kegiatan analisa mengkatagorikan data untuk mendapatkan pola hubungan, tema, menafsirkan apa yang berminat, serta menyampaikan atau melaporkannya kepada pihak lain yang berminat. Tujuan analisa data ialah untuk mengungkapkan data yang masih perlu dicari, pertanyaannya apa yang perlu dijawab, metode apa yang harus digunakan untuk mendapatkan informasi tentang

pelayanan Puskesmas Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dan kesalahan apa yang harus segera diperbaiki.

Dalam penelitian ini, teknik tertarik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan adalah teknik tringulasi. Tringulasi adalah tekni pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding data itu. Teknik tringulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik tringulasi metode dan sumber. Teknik triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan dan mengecek balik antara data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi tersebut sejalan, tidak bertentangan dan menunjukkan kesamaan arti dan makna. Sedangkan teknik triangulasi sumber data adalah cara membandingkan dan memeriksa kembari derajat kepercayaan dari suatu informasi yang telah diperoleh Peneliti dari sumber yang berbeda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum UPT Puskesmas Batang Kulur Kec. Sungai Raya Kab. HSS

Kecamatan Sungai Raya merupakan kecamatan paling selatan di Kabupaten Hulu Sungai Selatan, merupakan daerah yang berbatasan dengan Kecamatan Lokpaikat Kabupaten Tapin. Kecamatan ini terdiri dari 18 desa, yaitu: Asam, Baru, Batang Kulur Kanan, Batang Kulur Kiri, Batang Kulur Tengah, Bumi Berkah, Hamalau, Hariti, Ida Manggala, Karasikan, Paring Agung, Sarang Halang, Sungai Kali, Sungai Raya Selatan, Sungai Raya Utara, Tamiyang, Tanah Bangkang dan Telaga Bidadari. Mata pencaharian masyarakat di sini mayoritas petani dan wirausaha.

Hasil Pembahasan

1. Komitmen dari manajemen, komitmen manajemen adalah hal yang paling mendasar dari sistem manajemen yang akan dan sedang dibangun atau diimplementasikan, Komitmen dari manajemen pada Puskesmas Batang Kulur menunjukkan hasil sudah baik.
2. Kemampuan aparatur mengubah kultur adalah kapasitas seseorang dalam melakukan tugas dan kerjanya dengan memanfaatkan semua potensi yang ada

pada dirinya sesuai dengan tujuan. Kemampuan aparatur dalam mengubah kultur pada Puskesmas Batang Kulur menunjukkan hasil cukup baik

3. Pengetahuan manajemen tentang kualitas, adalah kumpulan perangkat, teknik, dan strategi untuk mempertahankan, menganalisa, mengorganisasi, meningkatkan, dan membagikan pengertian dan pengalaman. Pengetahuan manajemen tentang kualitas pada Puskesmas Batang Kulur menunjukkan hasil baik.
4. Ketepatan perencanaan sebuah proses yang dimulai penetapan tujuan organisasi. Ketepatan perencanaan pada Puskesmas Batang Kulur menunjukkan hasil belum baik
5. Diklat berkelanjutan adalah serangkaian proses untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan seorang pegawai demi tercapainya tujuan suatu organisasi, Diklat berkelanjutan pada Puskesmas Batang Kulur menunjukkan hasil belum baik
6. Kemampuan membangun *leadership organization* adalah kemampuan seseorang mempengaruhi dan memotivasi orang lain untuk melakukan sesuatu sesuai tujuan bersama. Kemampuan membangun *leadership organization* pada Puskesmas Batang Kulur menunjukkan hasil cukup baik
7. Kesesuaian antarstruktur organisasi dan kebutuhan, ketersediaan sumber daya manusia relatif menunjukkan kondisi yang cukup sesuai dalam situasi dan keadaan di mana pelayanan kepada masyarakat cenderung bisa dilaksanakan sesuai dengan apa yang diharapkan. Kesesuaian antarstruktur organisasi dan kebutuhan pada Puskesmas Batang Kulur menunjukkan hasil cukup baik
8. Kecukupan sumber daya dan dana. Ada kecenderungan sumber daya lainnya serta sumber dana kurang memenuhi standar sehingga belum maksimalnya segi pelayanan pada bidang tersebut, karenanya perlu dibenahi lebih selektif dan tidak asal-asalan. Kecukupan sumber daya dan dana pada Puskesmas Batang Kulur menunjukkan hasil belum baik
9. Sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan merupakan salah satu alat pengendalian penting yang digunakan oleh

instansi untuk memotivasi personel agar mencapai tujuan sesuai dengan yang diharapkan. Sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan pada Puskesmas Batang Kulur menunjukkan hasil cukup baik

10. Ketepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi dengan mengutamakan kepentingan organisasi di atas kepentingan pribadi. Kepentingan organisasi perlu dikedepankan dan diprioritaskan terlebih dahulu. Hal ini karena organisasi melibatkan banyak orang dan tujuannya juga untuk berbagai kepentingan bersama. Ketepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi pada Puskesmas Batang Kulur menunjukkan hasil belum baik

Faktor-faktor Penghambat Pelayanan UPT Puskesmas Batang Kulur Kac. Sungai Raya Kab. HSS

1. Kurangnya kedisiplinan waktu petugas dalam melaksanakan pelayanan di Puskesmas.

Hal ini tidak sesuai dengan teori menurut Master (Muhibudin Wijaya, 2016:113) yang mengatakan bahwa untuk mengukur suatu pelayanan salah satunya adalah kesesuaian waktu dalam memberikan pelayanan.

2. Kurangnya jumlah pegawai Puskesmas dalam pelayanan kepada pasien/masyarakat.

Hal ini tidak sesuai dengan teori menurut Master (Muhibudin Wijaya, 2016:113) yang mengatakan bahwa mengukur suatu pelayanan salah satunya adalah Kecukupan sumber daya dan dana. Ada kecenderungan sumber daya lainnya serta sumber dana kurang memenuhi standar sehingga belum maksimalnya segi pelayanan pada bidang tersebut, karenanya perlu dibenahi lebih selektif dan tidak asal-asalan .

3. Kurang mengikutsertakan pegawai dalam Diklat berkelanjutan.

Hal ini tidak sesuai dengan teori menurut Master (Muhibudin Wijaya, 2016:113), bahwa diklat berkelanjutan adalah serangkaian proses untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan seorang pegawai demi tercapainya tujuan suatu organisasi

Upaya-Upaya yang dilakukan Untuk Mengatasi Faktor-Faktor Penghambat

1. Diharapkan kepada petugas Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai standar, agar bisa tepat waktu memberikan pelayanan.

Hal ini sesuai dengan teori Master (Muhibudin Wijaya, 2016:113) mengatakan bahwa untuk mengukur suatu pelayanan salah satunya adalah kesesuaian waktu dalam memberikan pelayanan.

2. Menambah petugas Puskesmas dalam memberikan pelayanan.

Hal ini sesuai dengan teori Master (Muhibudin Wijaya, 2016:113) mengatakan bahwa untuk mengukur suatu pelayanan salah satunya adalah Kecukupan sumber daya dan dana. Ada kecenderungan sumber daya lainnya serta sumber dana kurang memenuhi standar sehingga belum maksimalnya segi pelayanan pada bidang tersebut, karenanya perlu dibenahi lebih selektif dan tidak asal-asalan.

3. Mengikutsertakan petugas dalam diklat berkelanjutan.

Hal ini sesuai dengan teori menurut Master (Muhibudin Wijaya, 2016:113), bahwa diklat berkelanjutan adalah serangkaian proses untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan seorang pegawai demi tercapainya tujuan suatu organisasi

PENUTUP

Kesimpulan

Secara umum pelayanan UPT Puskesmas Batang Kulur Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Hulu Sungai Selatan menunjukkan hasil cukup baik. *Pertama*, Kometmen dari manajemen menunjukkan hasil sudah baik, *Kedua*, Kemampuan aparatur dalam mengubah kultur memnjukkan hasil cukup baik, *Ketiga*, Pengetahuan manajemen tentang kualitas menunjukkan hasil baik, *Keempat*, Ketepatan perencanaan sudah menunjukkan hasil belum baik, *Kelima*, Diklat berkelanjutan menunjukkan hasil belum baik, *Keenam*, Kemampuan membangun *leadership organization* sudah menunjukkan hasil cukup baik, *Ketujuh*, Kesesuaian antarstruktur organisasi dan keperluan menunjukkan hasil cukup baik, *Delapan*, Kecukupan sumber daya dan dana

menunjukkan hasil belum baik, *Kesembilan*, Sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan menunjukkan hasil cukup baik, *Kesepuluh*, Ketepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi menunjukkan hasil belum baik.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Di UPT Puskesmas Batang Kulur Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Hulu Sungai Selatan adalah: *Pertama*, Kurangnya kedisiplinan waktu petugas dalam melaksanakan pelayanan di Puskesmas, *Kedua*, Kurangnya pegawai Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada pasien/masyarakat, *Ketiga*, Kurangnya pegawai mengikuti diklat berkelanjutan

Upaya- upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor-faktor tersebut adalah: *Pertama*, diharapkan kepada petugas Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar bisa tepat waktu memberikan pelayanan. *Kedua*, menambah petugas Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada pasien/masyarakat agar pelayanan yang diberikan oleh petugas UPT Puskesmas bisa berjalan dengan baik. *Ketiga*, mengikutsertakan pegawai dalam diklat berkelanjutan

Saran

Kepada Kepala Puskesmas Batang Kulur Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Hulu Sungai Selatan berkaitan hal prosedur pelayanan dalam ketepatan waktu diupayakan untuk meminta kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan untuk menambah pegawai agar pasien tidak terlalu lama menunggu, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dan untuk kesesuaian waktu dalam pelayanan perlu untuk ditingkatkan dan lebih diperhatikan lagi agar pelayanan di Puskesmas bisa berjalan dengan baik dan sesuai dengan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan masyarakat bisa merasa puas dan nyaman dalam menerima pelayanan yang diberikan Puskesmas Batang Kulur. Kepada pegawai Puskesmas Batang Kulur Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Hulu Sungai Selatan diharapkan untuk lebih meningkatkan kedisiplinannya dalam bekerja dan juga terus memotivasi diri untuk menunjang kelancaran proses pelayanan yang diberikan pada Puskesmas Batang Kulur. Kepada Kepala

Puskesmas Batang Kulur juga memberikan kesempatan kepada pegawainya untuk mengikuti diklat berkelanjutan. Adapun untuk masyarakat dihimbau agar ikut berpartisipasi dalam kelancaran proses pelayanan pada Puskesmas Batang Kulur, dan selalu aktif dalam setiap kegiatan yang dilakukan Puskesmas untuk kemajuan dalam masyarakat itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, Undang-undang RI No 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik.
- Anonim, Undang-undang RI No 36 Tahun 2009, Kesehatan
- Hardani, Helmina Andriani, dkk, 2020. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Hatmoko, 2017. *Sistem Pelayanan Kesehatan Dasar Puskesmas*. Samarinda: Universitas Mulawarman.
- Hamidan, 2019. *Kualitas Pelayanan Kesehatan pada UPT Puskesmas Kecamatan Batang Kulur Kabupaten Hulu sungai Selatan*.
- Kurniawan Agung. (2015:6). *Teori Administrasi Publik*. (Makassar: Afabeta, CV,2011)
- Monir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta Bumi Aksara.
- Monir. 2018:16. *Teori Administrasi Publik*. (Makassar: Alfabeta, CV 2015).
- Pasolong Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta Bandung.
- Sinambela, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Sn Kinerja*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Wijaya, Mohibudin 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.