

## Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Tenggelembang Kabupaten Sinjai

Sarina Yanti<sup>1</sup>, Djamaluddin<sup>2</sup>, Mochamad Nurdin<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Muhammadiyah Sinjai

Email: [sarinayanti01@gmail.com](mailto:sarinayanti01@gmail.com)

**Abstract.** *This study aims to evaluate the effectiveness of health services at the Tenggelembang Community Health Center (UPTD) in Sinjai Regency. The method used was a qualitative approach with in-depth interviews and direct observation of health workers, the community, and program managers. The results showed that the main supporting factors for service success include timely service delivery, direct supervision by the head of the community health center, capacity building training for health workers, and collaboration with the BPJS (Social Security Agency) and village government. Services at the community health center were considered quite effective in terms of rapid treatment, availability of personnel and medicines, and increased community participation. However, there were obstacles such as low community participation due to busy schedules, shortages of medicines at the hamlet level, and limited access in remote areas. Although the JKN program and remote villages have helped reach communities in difficult areas, improvements in resource management, communication, and facilities are still needed to increase community satisfaction and trust in services. The conclusion of this study confirms that the effectiveness of health services at the Tenggelembang Community Health Center has been running well, but requires continuous improvement to ensure services are more optimal, efficient, and able to meet the needs of the community as a whole. The results of this study are expected to form the basis for developing strategies to improve community-based health services.*

**Keywords:** *Effectiveness, Health services, Health Center*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Tenggelembang Kabupaten Sinjai. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap petugas kesehatan, masyarakat, serta pengelola program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor pendukung utama keberhasilan layanan meliputi ketepatan waktu pelayanan, pengawasan langsung oleh kepala puskesmas, pelatihan peningkatan kapasitas tenaga kesehatan, serta kolaborasi dengan BPJS dan pemerintah desa. Pelayanan di puskesmas dinilai cukup efektif dalam hal penanganan cepat, ketersediaan tenaga dan obat-obatan, serta peningkatan partisipasi masyarakat. Namun, terdapat kendala seperti rendahnya partisipasi masyarakat karena kesibukan, kekurangan obat-obatan di tingkat dusun, dan akses yang terbatas di daerah terpencil. Meskipun program JKN dan desa terpencil telah membantu menjangkau masyarakat di daerah sulit, masih diperlukan peningkatan dalam manajemen sumber daya, komunikasi, dan fasilitas untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tenggelembang sudah berjalan baik, tetapi membutuhkan perbaikan berkelanjutan agar layanan dapat lebih optimal, efisien, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan strategi peningkatan layanan kesehatan berbasis masyarakat. Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas.

Received Oct 22, 2025; Revised 01 Nov, 2025; Accepted Dec 29, 2025

\* Sarina Yanti.: Email: [sarinayanti01@gmail.com](mailto:sarinayanti01@gmail.com)

## **PENDAHULUAN**

Dalam konteks pembangunan nasional, sektor kesehatan memegang peranan yang sangat strategis dan vital. Kesehatan adalah hak asasi manusia yang mutlak harus dipenuhi agar kualitas kehidupan masyarakat dapat meningkat secara optimal (Kemenkes, 2019). Oleh karena itu, upaya peningkatan pelayanan kesehatan menjadi prioritas utama yang tidak bisa diabaikan. Berbagai tantangan dihadapi dalam usaha memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat mendapatkan akses pelayanan kesehatan yang memadai, efektif, dan efisien. Salah satu tantangan utama yang sering dihadapi adalah kurangnya ketepatan dalam penargetan program-program kesehatan yang disusun oleh institusi pelayanan kesehatan, seperti Puskesmas.

Pelayanan kesehatan yang tidak tepat sasaran dapat mengakibatkan pemborosan sumber daya, program tidak mencapai masyarakat yang membutuhkan, serta manfaat yang dirasakan masyarakat tidak maksimal. Kondisi ini tentunya sangat berlawanan dengan prinsip dasar pembangunan kesehatan, yaitu meningkatkan kesehatan masyarakat secara merata dan berkeadilan. Oleh karena itu, penting bagi unit-unit pelayanan kesehatan untuk memastikan bahwa program-program yang mereka jalankan benar-benar tepat sasaran, sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan mampu memberikan manfaat yang optimal.

Namun, kenyataannya, penerapan program kesehatan di lapangan seringkali menghadapi berbagai hambatan yang menyebabkan ketidaktepatan sasaran. Hambatan tersebut bisa berasal dari faktor internal seperti pengolahan data yang kurang akurat, maupun faktor eksternal seperti kurangnya partisipasi masyarakat dan keterbatasan akses informasi. Selain itu, masalah partisipasi masyarakat juga menjadi kendala besar yang mempengaruhi keberhasilan pencapaian target sasaran program. Banyak masyarakat yang tetap tidak aware terhadap program yang ada, terutama mereka yang tinggal jauh dari pusat kegiatan atau memiliki keterbatasan akses terhadap teknologi dan informasi digital.

Dalam konteks tersebut, upaya untuk memastikan ketepatan sasaran menjadi sangat penting dan mendesak dilakukan. Pemahaman yang tepat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pencapaian sasaran, serta mekanisme yang dapat memastikan data yang akurat dan komunikasi yang efektif kepada masyarakat, harus menjadi fokus utama dalam pengembangan strategi program kesehatan.

Penelitian ini hadir sebagai jawaban terhadap tantangan utama tersebut. Dengan mengkaji aspek ketepatan sasaran dalam program kesehatan di UPTD Puskesmas Tengngalembang, penelitian ini bertujuan menyediakan gambaran yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penargetan program dan cara-cara peningkatannya. Melalui analisis mendalam terhadap proses pendataan, validasi sasaran, serta tingkat partisipasi masyarakat, penelitian ini mampu mengidentifikasi titik-titik lemah serta peluang perbaikan yang dapat diimplementasikan secara praktis dan efisien.

Salah satu keunggulan dari penelitian ini adalah penggunaan pendekatan kualitatif yang mendalam dan partisipatif, yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk petugas kesehatan, kader, maupun masyarakat itu sendiri. Pendekatan ini memungkinkan peneliti tidak hanya berfokus pada data statistik, tetapi juga memahami secara kontekstual faktor sosial, budaya, dan ekonomi yang mempengaruhi keberhasilan program.

Selain itu, penelitian ini memberikan rekomendasi strategis berbasis bukti yang dapat digunakan oleh pihak pengelola program dalam meningkatkan akurasi sasaran, seperti penguatan mekanisme pendataan, optimalisasi peran kader dan aparat desa, serta penggunaan media informasi yang lebih efisien dan inklusif. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi dalam merancang sistem manajemen program kesehatan yang lebih adaptif terhadap dinamika masyarakat dan teknologi, demi tercapainya tujuan pembangunan kesehatan yang merata dan berkeadilan.

Sebagai inovasi tersendiri, penelitian ini menawarkan pendekatan yang holistik dan integratif dalam menilai keberhasilan pencapaian ketepatan sasaran program kesehatan, yang belum banyak dieksplorasi secara mendalam dalam studi sebelumnya. Khususnya, penelitian ini menggabungkan aspek manajemen data, partisipasi masyarakat, serta teknologi komunikasi secara simultan dalam rangka meningkatkan efektivitas program kesehatan di tingkat desa dan dusun.

Selain itu, penelitian ini juga memperkaya kajian tentang inovasi pengelolaan sumber daya manusia dan partisipasi masyarakat melalui pemanfaatan peran kader dan media sosial serta platform digital lain secara lebih efektif. Dengan demikian, penelitian ini bukan sekadar memotret kondisi di lapangan, tetapi juga memperkenalkan model pembangunan sistem komunikasi dan manajemen program kesehatan yang adaptif, inovatif, dan berkelanjutan.

Dengan pondasi tersebut, diharapkan hasil dari penelitian ini mampu memberikan sumbangan ilmiah maupun praktis yang signifikan, serta menjadi referensi dalam pengembangan kebijakan dan strategi program kesehatan di Indonesia, terutama dalam rangka mewujudkan masyarakat yang sehat, sejahtera, dan berkeadilan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih dalam mengenai Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Tengngalembang Kabupaten Sinjai.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian ini dipilih karena penelitian ini berfokus pada suatu kasus sebagai fokus utama sehingga membutuhkan analisis deskriptif. Dimana analisis deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan fenomena yang ada. Jenis data yang digunakan adalah Data Primer (langsung) adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumbernya melalui wawancara informan yang relevan dan objektif. Data primer diperoleh dari Kepala Puskesmas, Dokter Jaga, Perawat dan Masyarakat yang berada dinaungan UPTD Puskesmas Tengngalembang, kemudian Data Sekunder (tidak langsung) adalah data pendukung yang didapat dari dokumentasi yang berkaitan dengan judul yang diteliti. Data ini diperoleh dari melalui internet, referensi dan gambar-gambar yang terdapat di lokasi penelitian. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Setelah melalui proses pengumpulan data dan analisis yang mendalam, berbagai temuan penting terkait efektivitas dan tantangan dalam pelaksanaan program kesehatan di UPTD Puskesmas Tengngalembang dapat diuraikan. Hasil penelitian ini menunjukkan berbagai aspek yang berpengaruh terhadap keberhasilan program, mulai dari aspek sumber daya manusia, partisipasi masyarakat, hingga pengelolaan fasilitas. Pembahasan berikut akan memaparkan indikator-indikator utama yang menjadi fokus dalam menganalisis efektivitas dan keberlanjutan program, yang diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif tentang kekuatan dan kendala yang ada di lapangan (Yuliana & Wijaya, 2022). Melalui analisis ini, diharapkan dapat ditemukan solusi strategis yang relevan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Tengngalembang (Harsono, 2021).

### **Ketepatan Waktu**

Aspek ketepatan waktu merupakan indikator kunci yang mencerminkan seberapa efektif petugas dalam mengelola jadwal dan memastikan bahwa pasien mendapatkan pelayanan secara tepat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pemantauan dan evaluasi terhadap indikator ini sangat penting agar didapatkan gambaran nyata tentang keberhasilan pengelolaan waktu serta identifikasi permasalahan yang mungkin terjadi di lapangan. Melalui uraian ini, diharapkan dapat diketahui gambaran aktual terkait pelaksanaan dan kendala yang dihadapi dalam memastikan ketepatan waktu pelayanan di Puskesmas Tenggelembang.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara maka dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu dalam pelayanan kesehatan di UPTD puskesmas Tenggelembang telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dilihat dari pengawasan langsung oleh kepala puskesmas terhadap proses pelayanan, ketersediaan obat, dan alat medis yang diperlukan. Selain itu, pengaturan waktu pelayanan pasien telah dilakukan secara terstruktur dan sesuai standar, dengan penjadwalan kerja berdasarkan kompetensi petugas serta respons cepat terhadap kebutuhan sarana. Namun perlu dilakukan evaluasi perihal manajemen antrian agar pasien merasa lebih nyaman selama menunggu pelayanan.

### **Ketepatan Sasaran**

Aspek ini menunjukkan sejauh mana program yang dilaksanakan telah berhasil mencapai target yang telah ditetapkan sesuai dengan perencanaan dan sasaran yang diidentifikasi sebelumnya. Pemahaman dan pencapaian sasaran program sangat berpengaruh terhadap tingkat keberhasilan dan efektivitas seluruh proses pelayanan, serta berkaitan langsung dengan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat. Melalui penelaahan indikator ini, kita dapat memperoleh gambaran mengenai tingkat akurasi dan ketepatan dalam menargetkan program agar dapat memberikan manfaat optimal kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan.

Dari hasil observasi dan wawancara maka dapat disimpulkan bahwa ketepatan sasaran yang dilakukan oleh UPTD Puskesmas Tenggelembang sudah berjalan dengan baik dan hati-hati, yakni dengan konfirmasi ulang untuk memastikan keakuratan data. Program yang digagas puskesmas mudah diketahui oleh masyarakat hal ini karena kerja sama yang baik dengan pemerintah desa serta penyebaran informasi melalui media sosial dan pengumuman-pengumuman di mesjid dan kantor desa. Tapi, masih diperlukan peningkatan dalam hal penyebaran informasi, dengan cara memperkuat peran kader di masyarakat, karena tidak semua warga dapat mengakses informasi secara optimal melalui kedua cara tersebut.

### **Pemahaman Program**

Pemahaman program dalam hal ini adalah tentang sejauh mana pengetahuan petugas kesehatan serta masyarakat dalam memahami program yang digagas UPTD Puskesmas Tenggelembang itu sendiri, sehingga dapat tepat sasaran dan bermanfaat bagi masyarakat terutama yang berada di naungan UPTD Puskesmas Tenggelembang, Pemahaman masyarakat merupakan aspek penting dalam keberhasilan pelaksanaan program kesehatan, karena dengan tingkat pemahaman yang baik, partisipasi dan kolaborasi masyarakat dapat meningkat sehingga mendukung tercapainya tujuan program secara optimal.

Dari hasil observasi dan wawancara terhadap pemahaman program dapat disimpulkan bahwa Pemahaman Program oleh UPTD Puskesmas Tenggelembang telah dijalankan dengan baik, ditandai dengan adanya interaksi yang efektif antara petugas kesehatan dan masyarakat. Hal ini memungkinkan penyampaian dan implementasi program kesehatan secara optimal. Secara umum, masyarakat sudah memiliki pemahaman yang cukup baik mengenai program yang digagas oleh UPTD Puskesmas. Namun, masih

diperlukan upaya peningkatan, terutama untuk menjangkau masyarakat yang sibuk dan tinggal jauh dari pemukiman yang ramai agar dapat berpartisipasi aktif. Manfaat pemahaman program sebelum pelaksanaan yakni meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap program dan mendorong partisipasi mereka dalam mengikuti kegiatan.

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat disini berfokus pada sejauh mana masyarakat merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan baik itu yang berhubungan dengan kemudahan akses dan proses pelayanan, Kepuasan masyarakat merupakan faktor kunci dalam menilai keberhasilan pelaksanaan program kesehatan, karena tingkat kepuasan yang tinggi tidak hanya mencerminkan kualitas layanan yang diberikan, tetapi juga berpengaruh terhadap partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem kesehatan.

Dari hasil observasi dan wawancara terhadap kepuasan masyarakat secara umum terhadap layanan yang disediakan oleh staf kesehatan khususnya di fasilitas utama telah beroperasi dengan cukup efektif. Meski demikian, masih diperlukan peningkatan terutama dalam hal penambahan jumlah dokter dikarena jumlah dokter tidak sesuai dengan aturan WHO (World Health Organization) dan perhatian khusus dari pemerintah terhadap aksesibilitas layanan kesehatan agar pelayanan dapat lebih optimal. Sedangkan di tingkat dusun, permasalahan utama yang masih dihadapi adalah ketersediaan obat dan perlengkapan kesehatan yang masih kurang, yang disebabkan oleh kendala aksesibilitas petugas kesehatan.

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat disini berfokus pada sejauh mana masyarakat merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan baik itu yang berhubungan dengan kemudahan akses dan proses pelayanan, Kepuasan masyarakat merupakan faktor kunci dalam menilai keberhasilan pelaksanaan program kesehatan, karena tingkat kepuasan yang tinggi tidak hanya mencerminkan kualitas layanan yang diberikan, tetapi juga berpengaruh terhadap partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem kesehatan.

Dari hasil observasi dan wawancara terhadap kepuasan masyarakat secara umum terhadap layanan yang disediakan oleh staf kesehatan khususnya di fasilitas utama telah beroperasi dengan cukup efektif. Meski demikian, masih diperlukan peningkatan terutama dalam hal penambahan jumlah dokter dikarena jumlah dokter tidak sesuai dengan aturan WHO (World Health Organization) dan perhatian khusus dari pemerintah terhadap aksesibilitas layanan kesehatan agar pelayanan dapat lebih optimal. Sedangkan di tingkat dusun, permasalahan utama yang masih dihadapi adalah ketersediaan obat dan perlengkapan kesehatan yang masih kurang, yang disebabkan oleh kendala aksesibilitas petugas kesehatan.

### **Produktivitas**

Produktivitas merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja dan efektivitas pelayanan kesehatan, mengingat kemampuan petugas dalam menyelesaikan tugas secara efisien dan tepat waktu akan berpengaruh langsung terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara Peningkatan produktivitas tenaga kesehatan telah berjalan dengan baik melalui pelatihan-pelatihan yang diikuti kemampuan petugas kesehatan dalam hal produktivitas sudah cukup baik dengan mempertimbangkan aspek kepuasan pasien, manajemen waktu, kerjasama tim, dan penyelesaian tugas prioritas. Menurut masyarakat sendiri kemampuan mereka sudah

sesuai dengan harapan, terbukti dari efektivitas pelaksanaan tugas medis dan program lapangan. Hal ini menunjukkan profesionalisme dan dedikasi tenaga kesehatan dalam melayani masyarakat.

### **Kelangsungan Program**

Kelangsungan program menjadi aspek penting dalam memastikan manfaat jangka panjang dan keberhasilan intervensi kesehatan yang telah dirancang sebelumnya. Kelangsungan Program indikator ini berfokus pada kemampuan program untuk tetap berjalan, beroperasi serta memberikan manfaat kepada masyarakat luas. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, keberlangsungan program di UPTD Puskesmas Tengngalembang sudah berjalan dengan baik dan berfokus pada penguatan sumber daya manusia (SDM), monitoring, sosialisasi, serta pendanaan yang memadai. Langkah-langkah ini menjadi fondasi penting untuk memastikan program tidak hanya berjalan, tetapi juga memberikan manfaat berkelanjutan bagi masyarakat.

Pengawasan dan monitoring program telah dilakukan secara baik oleh pihak puskesmas. Hal ini membantu dalam mengidentifikasi masalah dan melakukan perbaikan yang diperlukan untuk menjaga kualitas pelaksanaan program. Adapun dukungan dari pemerintah sangat krusial dalam menjaga kelangsungan program, terutama melalui alokasi dana yang cukup, evaluasi program secara berkala, dan bantuan dalam sosialisasi. Dukungan ini juga berperan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat setempat.

### **Kelangsungan Program**

Kelangsungan program menjadi aspek penting dalam memastikan manfaat jangka panjang dan keberhasilan intervensi kesehatan yang telah dirancang sebelumnya. Kelangsungan Program indikator ini berfokus pada kemampuan program untuk tetap berjalan, beroperasi serta memberikan manfaat kepada masyarakat luas. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, keberlangsungan program di UPTD Puskesmas Tengngalembang sudah berjalan dengan baik dan berfokus pada penguatan sumber daya manusia (SDM), monitoring, sosialisasi, serta pendanaan yang memadai. Langkah-langkah ini menjadi fondasi penting untuk memastikan program tidak hanya berjalan, tetapi juga memberikan manfaat berkelanjutan bagi masyarakat.

Pengawasan dan monitoring program telah dilakukan secara baik oleh pihak puskesmas. Hal ini membantu dalam mengidentifikasi masalah dan melakukan perbaikan yang diperlukan untuk menjaga kualitas pelaksanaan program. Adapun dukungan dari pemerintah sangat krusial dalam menjaga kelangsungan program, terutama melalui alokasi dana yang cukup, evaluasi program secara berkala, dan bantuan dalam sosialisasi. Dukungan ini juga berperan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat setempat.

### **Faktor Determinan Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Tengngalembang Kabupaten Sinjai.**

Dalam melaksanakan sebuah pelayanan kesehatan tentunya ada banyak faktor faktor yang dapat mempengaruhi begitu juga dalam efektivitas pelayanan kesehatan Kabupaten Sinjai, faktor tersebut penulis uraikan dalam 2 (dua) jenis yaitu faktor pendukung dan penghambat.

### **Faktor Pendukung Efektivitas Pelayanan Kesehatan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung efektivitas pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Tengngalembang adalah ketepatan waktu pelayanan dimana pengaturan jadwal kerja petugas kesehatan, pengawasan serta evaluasi langsung oleh kepala puskesmas, pengawasan penyediaan obat dan peralatan medis di puskesmas agar tidak kosong menjadi mekanisme awal dalam ketepatan waktu pelayanan hal ini memberikan dampak

positif bagi masyarakat yang berobat selain ketepatan waktu pelayanan, ketepatan sasaran program adalah hal yang sangat penting pendataan dan validasi dilakukan dengan hati-hati serta melibatkan berbagai unsur seperti Pj dusun dan kader-kader dusun sehingga program dapat betul-betul tetap sasaran serta dirasakan manfaatnya oleh masyarakat selain 2 hal tersebut tidak kalah pentingnya yakni pemahaman program yang telah dilakukan dengan baik karena dilakukan secara rutin dan melibatkan banyak pihak hal ini dilakukan agar masyarakat dapat memahami program yang akan dijalankan serta meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap program yang akan berjalan sehingga dapat meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan.

### **Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Kesehatan**

Keberhasilan dalam memberikan pelayanan kesehatan, tentu saja tidak dapat dipisahkan dari faktor yang mempengaruhinya. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan ditemukan beberapa tantangan yang dihadapi petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang efektif terhadap masyarakat. Adapun yang menjadi tantangan dalam memberikan pelayanan adalah kurangnya partisipasi masyarakat naungan UPTD Puskesmas Tengngalembang dalam memanfaatkan fasilitas kesehatan yang ada hal ini disebabkan karena kesibukan serta akses yang sulit dan jarak tempuh yang cukup jauh.

Tantangan selanjutnya adalah keterbatasan akses informasi, hal ini juga menjadi salah satu penghambat dalam memberikan pelayanan yang efektif karena tidak semua masyarakat memiliki akses informasi yang mudah seperti masyarakat yang tinggal jauh dari pemukiman padat penduduk sehingga lambat dalam mendapatkan informasi dan tidak memiliki alat komunikasi, selain 2 hal tersebut yang menjadi penghambat efektivitas pelayanan kesehatan selanjutnya adalah manajemen antrian yang kurang optimal hal ini seringkali memunculkan kekecewaan dari pasien

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Tengngalembang Kabupaten Sinjai berjalan cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Pengawasan langsung oleh kepala puskesmas, pengaturan jadwal yang terstruktur, dan ketersediaan obat serta alat medis mendukung keberhasilan layanan, terutama dalam hal ketepatan waktu dan penanganan pasien. Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia menjadi faktor kunci yang meningkatkan produktivitas tenaga kesehatan, sehingga mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Kendati demikian, tantangan utama yang dihadapi meliputi keterbatasan akses informasi masyarakat, manajemen antrian yang masih kurang optimal, serta ketersediaan obat-obatan di tingkat dusun yang masih belum memadai. Program-program seperti JKN dan program desa terpencil telah membantu menjangkau masyarakat di daerah sulit, namun harus didukung oleh peningkatan infrastruktur dan sistem komunikasi yang lebih baik agar informasi dapat sampai kepada seluruh lapisan masyarakat secara efektif. Secara keseluruhan, pelayanan kesehatan di Puskesmas Tengngalembang sudah menunjukkan hasil yang positif, tetapi perlu adanya perbaikan terus-menerus, khususnya dalam manajemen dan penyediaan fasilitas agar mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat, serta mencapai keberhasilan layanan yang optimal dan berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- A Abubakar, H., & Mahsyar, A. (2022). *Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Parangloe Kabupaten Gowa*.  
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Ali Hadi La Dimuru, & Andri Rumau. (2021). *Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Studi di Puskesmas Kecamatan Geser Kabupaten Seram Bagian Timur)*. 1(2), 16–23.  
[https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=Efektivitas+Pelayanan+Kesehatan+Masyarakat+%28Studi+di+Puskesmas+Kecamatan+Geser+Kabupaten+Seram+Bagian+Timur%29&btnG=](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Efektivitas+Pelayanan+Kesehatan+Masyarakat+%28Studi+di+Puskesmas+Kecamatan+Geser+Kabupaten+Seram+Bagian+Timur%29&btnG=)
- Anis Ribcalia Septiana, Suprpto, Monica Feronica Bormasa, Amtai Alalsan, & Ahmad Mustanir. (2023). *Kebijakan Publik: Teori, Formulasi dan Aplikasi*.
- Dewi Agustina, Anisa Sufia Sopang, Dira Deviyanti, Safitri, & Shofiyah Muannis Simanullang. (2023). *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*. 1(1), 18–26.  
<https://journal.csspublishing.com/index.php/arrazi/article/view/206>
- Dewi Rinanda Tanjung, Maznil Suhaima, Suryani Tarigan, & Sri Hajjah Purba. (2025). *Efektifitas Simpus Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Di Indonesia*. *Jurnal Kesehatan Dan Teknologi Medis (JKTM)*, 7(1), 1–7. <https://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/view/902>
- Fitrawati, AB., Baharuddin, S., & Sani, K. R. (2023). *Buku Pedoman Tesis, Prodi Magister Administrasi Publik*. UMSI Press.
- Hariyoko, Y., Dolfianto Jehaut, Y., Susiantoro, A., & Id, A. (2021). *Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai*. In *Jurnal Good Governance* (Vol. 17, Issue 2).  
<https://jurnal.stialan.ac.id/index.php/gg/article/view/346>
- Henry, N. (2018). *Public Administration And Publik Affairs*. *Jurnal+Ekonomika*45+++++Vol.11,+No.1,+Desember+2023,+pp+195-209 (1)
- Lisna Novita. (2023). *Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas*. *Mimbar Administrasi Mandiri*, 19(2), 149–158.  
<https://jurnal.stisipwidyapuri-smi.ac.id/index.php/mimbar/article/view/81>
- Muhammad Fitri Rahmadana, Arin Tentrem Mawati, Nurhayati Siagian, & Mori Agustina Perangin-angin. (2020). *Pelayanan Publik*.  
<https://repository.unai.edu/id/eprint/655/1/%5BIII.A.1.a.2.3%5D%20FullBook%20Pelayanan%20Publik.pdf>
- Raja Farhan Nurisqi, Novi Winarti, & Ardi Putra. (2024). *Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat Kecamatan Tanjungpinang*. 2(1), 502–511. <http://repositori.umrah.ac.id/7064/>
- Rani Khairani. (2019). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Rsud Kelas B Kabupaten Subang Universitas Pendidikan Indonesia*. <http://repository.upi.edu/36877/>
- Rendy Tumiwa. (2018). *Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Puskesmas Di Kecamatan Dumoga*. 1.
- Rezeki Aulia Ramadhani, Dini Sintia, Sukma Khairani Sihombing, & Fitriani Pramita Gurnin. (2024). *Analisis Efektivitas Pelayanan Kesehatan Program Bpjs Dalam Meningkatkan Kesehatan Masyarakat*. 6(6), 97–110.  
<https://oaj.jurnalhst.com/index.php/jika/article/view/633>
- Rian Ricardo, Ridiyanto, & Solichin. (2024). *Efektivitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kesehatan Masyarakat Di Kecamatan Ilir Talo (Studi kasus Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ilir Talo)*. *Jurnal STIA Bengkulu:Committe to Administration for*



- Universitas Pamulang. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 3(02), 160–174.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.30587/mahasiswamanajemen.v3i02.4943>
- Hafiz Dulloh, M., Ilyas Shihabuddin, ;, Jurnal Studi, S., & Ekonomi, D. (2023). Johairi Hal 171 Al-Muttaqin Jurnal Studi. *Sosial,Dan Ekonomi*, 4(2), 171–182.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.63230/almuttaqin.v4i2.113>
- Hanifah Eka, Kusumaresti, R. I., & Kholilulloh, I. (n.d.). *Analisis Perbandingan Administration Student Satisfaction With the Facilities and Services of the Potrobangsas Building and the Sidotopo Building*. 203–216.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.56196/jta.v13i02.221>
- Idris, R., & Djafar, H. (2019). Analisis Kepuasan Mahasiswa Ditinjau Dari Kinerja Dosen Dan Fasilitas Pembelajaran. *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 3(2), 301.  
<https://doi.org/10.24252/idaarah.v3i2.10014>
- Juliasuti, Ansari, Rohimah, Astutiek, D., Sudirman, A., Satyanegara, D., Malanti Paerah, A. K., Dodi Hidayah, D., Teruna Awaludin, D., Harmen, H., & Risma Dewy, N. (2024). *Manajemen SDM Sektor Publik (Teori dan Praktik)*. www.freepik.com
- Khoirunisa, E., Salsabila, K., Mustika Ayu, E. P., & Eka Sari, R. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas Kos Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Psikologi Dan Bimbingan Konseling*, 8(1), 1–11.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.3287/liberosis.v8i1.8439>
- Muflihini, M. H. (2023). Kualitas Layanan di Perguruan Tinggi: Pengaruh Fasilitas dan Layanan Administrasi Akademik terhadap Layanan Perkuliahan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 3766–3777. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jptam.v7i2.6301>
- Nugraha, G. A., Baidi, B., & Bakri, S. (2021). Transformasi Manajemen Fasilitas Pendidikan Pada Era Disrupsi Teknologi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 860–868. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2621>
- Rahmawati, S., Rahmayanti, F., Nur, A., & Hidayat, S. (2024). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Fasilitas Kampus Di Universitas Pamulang. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen*, 4(1), 845–852.  
<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/PSM/index>
- Saepulloh, A. N. H. (2021). 13\_SAEPUULLOH-Agung. *Manajemen Fasilitas Pendidikan*, Vol. 6(1), hal. 103-106.
- Santi, S., Tomahuw, R., Hutagalung, A., & Tobing, S. H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Utpadaka Swastika. *Jurnal Penelitian Manajemen*, 2(2), 44–53.  
<https://doi.org/10.70429/jpema.v2i2.137>