



Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan

(Studi pada Pelayanan Kesehatan Pasien di Puskesmas Parung Panjang Kabupaten Bogor Tahun 2024)

Putri Aksa Yemima^{1*}, Dede Sri Kartini²

¹⁻² Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Padjadjaran, Indonesia

Email: putri22019@mail.unpad.ac.id^{1*}, dede.sri.kartini@mail.unpad.ac.id²

* Penulis Korespondensi: putri22019@mail.unpad.ac.id

Abstract. This study was conducted because several problems related to the quality of healthcare services at Parung Panjang Community Health Center (Puskesmas) were still found based on the five SERVQUAL dimensions. The tangible dimension showed limited waiting space for pregnant women and suboptimal medical waste management. The reliability dimension indicated that internal service monitoring was not optimal. The responsiveness dimension revealed long waiting times and shortages of several medicines. The assurance dimension showed that service training had not been provided to staff, while the empathy dimension reflected good service. This study used a qualitative descriptive approach. Data were collected through a literature review, observation, semi-structured interviews, and documentation. Informants included the Head of the Healthcare Services Division of the Bogor Regency Health Office, the Head of the Community Health Center, medical staff, and non-medical staff. Data validity was tested through source and technique triangulation, while data were analyzed using the Miles and Huberman model. The findings indicate that healthcare service quality is generally good, particularly in the empathy dimension. However, improvements are still needed in facilities and infrastructure, internal monitoring, service quality, medicine availability, and service training for both medical and non-medical staff.

Keywords: Community Health Center; Community Satisfaction; Healthcare Services; Public Service Quality; SERVQUAL.

Abstrak. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya beberapa permasalahan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Parung Panjang berdasarkan lima dimensi *service quality*. Pada dimensi *tangibles* (bukti langsung) masih terdapat keterbatasan ruang tunggu ibu hamil dan pengelolaan limbah medis yang belum optimal. Dimensi *reliability* (keandalan) menunjukkan monitoring internal pelayanan belum optimal. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) masih ditemukan lamanya waktu tunggu pelayanan dan kekosongan beberapa jenis obat, sedangkan dimensi *assurance* (jaminan) menunjukkan pelatihan pelayanan kepada petugas belum diberikan. Adapun dimensi *empathy* (empati) telah menunjukkan pelayanan yang baik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Data diperoleh melalui studi kepustakaan, observasi, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri atas Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan Dinas Kesehatan Kabupaten Bogor, Kepala Puskesmas Parung Panjang, tenaga medis (dokter dan bidan), serta tenaga non medis. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik, sedangkan analisis data menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* masih memiliki keterbatasan ruang tunggu ibu hamil dan pengelolaan limbah medis. Dimensi *reliability* menunjukkan monitoring internal belum optimal. Dimensi *responsiveness* menunjukkan tenaga kesehatan cukup tanggap, meskipun masih ditemukan kekosongan beberapa jenis obat. Dimensi *assurance* menunjukkan pelayanan mampu memberikan rasa percaya kepada pasien, namun pelatihan pelayanan bagi petugas masih perlu ditingkatkan. Sementara itu, dimensi *empathy* menunjukkan pelayanan yang baik melalui sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan pasien. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Parung Panjang telah berjalan dengan baik, terutama pada dimensi *empathy*. Oleh karena itu, disarankan peningkatan sarana dan prasarana, penguatan monitoring pelayanan, optimalisasi pelayanan, pemenuhan ketersediaan obat, serta peningkatan kompetensi tenaga melalui pelatihan pelayanan.

Kata kunci: Kepuasan Masyarakat; Kualitas Pelayanan Publik; Pelayanan Kesehatan; Puskesmas; SERVQUAL.

1. LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan layanan kepada masyarakat merupakan tanggung jawab mendasar pemerintah dalam upaya meningkatkan kesejahteraan warga. Melalui pelayanan yang dilaksanakan secara efektif dan berkualitas, hak-hak masyarakat dapat terpenuhi sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, fungsi pelayanan memiliki peran yang strategis karena berkaitan dengan penyediaan layanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Eviany & Sutiyo, 2023).

Salah satu jenis layanan yang memiliki kedudukan penting adalah layanan di bidang kesehatan, mengingat kondisi kesehatan merupakan hak sekaligus kebutuhan esensial yang harus dijamin pemenuhannya oleh negara. Berdasarkan UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik, negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku. Sementara itu, UU 17/2023 tentang Kesehatan menegaskan bahwa pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan terselenggaranya layanan kesehatan yang berkualitas, dapat dijangkau secara merata, serta mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian, mutu pelayanan kesehatan dapat dijadikan sebagai salah satu tolok ukur dalam mengevaluasi keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan pada tingkat pertama sekaligus menjadi sarana awal bagi masyarakat dalam memperoleh layanan kesehatan. Dalam pelaksanaannya, Puskesmas menyelenggarakan berbagai bentuk pelayanan yang mencakup upaya promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif. Keberadaan Puskesmas tidak sebatas memberikan layanan medis kepada pasien, tetapi juga mendukung pelaksanaan kebijakan pemerintah dalam meningkatkan derajat kesehatan penduduk. Berdasarkan Profil Kesehatan Indonesia 2024 yang diterbitkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, jumlah Puskesmas di Indonesia pada tahun 2024 mencapai 10.268 unit, yang terdiri atas 4.252 Puskesmas dengan fasilitas rawat inap dan 6.016 Puskesmas tanpa fasilitas rawat inap.

Bertambahnya jumlah Puskesmas tersebut menunjukkan adanya peningkatan ketersediaan fasilitas kesehatan. Namun, peningkatan tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh perbaikan mutu layanan yang diterima masyarakat. Di berbagai daerah masih ditemukan sejumlah kendala, seperti keterbatasan fasilitas pendukung, waktu tunggu pelayanan yang relatif panjang, belum meratanya ketersediaan obat-obatan, serta kualitas komunikasi antara tenaga kesehatan dengan pasien. Berbagai kondisi tersebut mengindikasikan bahwa

peningkatan mutu layanan kesehatan masih menjadi tantangan yang perlu terus diupayakan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat..

Salah satu fasilitas kesehatan yang masih menghadapi berbagai kendala dalam penyelenggaraan layanannya adalah Puskesmas Parung Panjang yang berada di Kabupaten Bogor. Wilayah Kecamatan Parung Panjang dihuni oleh lebih dari 100.000 penduduk sehingga kebutuhan terhadap layanan kesehatan terus mengalami peningkatan seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk dan perkembangan wilayah. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, Puskesmas Parung Panjang setiap harinya memberikan pelayanan kepada sekitar 200–300 pasien dengan dukungan tenaga kesehatan dan tenaga administrasi yang tersedia. Meskipun demikian, hasil pengamatan awal yang dilakukan peneliti serta ulasan masyarakat pada platform *Google Review* menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan.

Mayoritas penilaian yang diberikan pengguna berada pada kisaran satu hingga tiga bintang dan didominasi oleh komentar yang mengkritisi mutu pelayanan yang diterima. Keluhan yang paling sering disampaikan berkaitan dengan terbatasnya kapasitas ruang tunggu, lamanya proses menunggu untuk memperoleh pelayanan, keterlambatan petugas dalam memulai jam pelayanan, prosedur administrasi yang dinilai belum berjalan secara efektif, sikap sebagian petugas yang dianggap kurang komunikatif, serta pelayanan medis yang belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pasien. Selain itu, hasil observasi di lapangan memperlihatkan bahwa daya tampung ruang tunggu belum mampu mengakomodasi tingginya jumlah kunjungan pasien, sehingga berpengaruh terhadap kenyamanan masyarakat selama mengakses layanan kesehatan..

Berbagai permasalahan tersebut mengindikasikan bahwa mutu layanan kesehatan tidak semata-mata ditentukan oleh ketersediaan sumber daya manusia di bidang kesehatan, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan institusi dalam mengelola dan memberikan layanan yang berkualitas, tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, serta berorientasi pada kepentingan pengguna layanan. Dalam kajian administrasi publik, mutu pelayanan dipandang sebagai salah satu tolok ukur untuk menilai kinerja organisasi publik dalam memenuhi hak masyarakat atas layanan yang berkualitas. Dengan demikian, penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan perlu dilaksanakan secara menyeluruh guna memperoleh gambaran mengenai berbagai faktor yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan, sekaligus menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi perbaikan yang dapat digunakan oleh penyelenggara layanan kesehatan.

Sejumlah penelitian mengenai mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas telah dilakukan. Anggit dan Setyorini (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas

Seroja Bekasi secara umum telah memenuhi harapan pasien, meskipun dimensi *assurance* masih memiliki kesenjangan yang paling besar. Berbagai penelitian lain juga mengungkapkan bahwa kondisi sarana dan prasarana, kecepatan pelayanan, kompetensi tenaga kesehatan, serta komunikasi antara petugas dan pasien menjadi faktor yang mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap mutu pelayanan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa model SERVQUAL masih relevan digunakan untuk mengkaji kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Namun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak menggunakan pendekatan kuantitatif yang berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan atau kesenjangan pelayanan. Pendekatan tersebut belum mampu menggambarkan secara mendalam faktor-faktor yang menyebabkan munculnya berbagai permasalahan pada setiap dimensi kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Parung Panjang masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL dari sudut pandang penyedia maupun pengguna layanan.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan publik merupakan wujud tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administratif. Sinambela (2014) menyatakan bahwa pelayanan publik diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Sejalan dengan itu, UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan warga negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator kinerja pemerintah karena mempengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan (Pratiwi & Rusminah, 2024). Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, pelayanan kesehatan merupakan salah satu urusan pelayanan dasar yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah sebagaimana diatur dalam UU 23/2014. Tanggung jawab tersebut dilaksanakan melalui penyelenggaraan pelayanan kesehatan pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan unit pelayanan kesehatan yang memberikan layanan pada tingkat pertama kepada masyarakat. Puskesmas melaksanakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan dengan menitikberatkan pada kegiatan promotif serta preventif tanpa mengabaikan pelayanan kuratif, rehabilitatif, dan

paliatif. Selain memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat, Puskesmas juga berfungsi sebagai pelaksana berbagai program dan kebijakan pemerintah daerah di bidang kesehatan. Agar mutu pelayanan tetap terjaga, penyelenggaraan layanan di Puskesmas harus mengacu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan sebagaimana diatur dalam Permenkes RI Nomor 6 Tahun 2024. Standar tersebut menjadi pedoman bagi pemerintah daerah untuk memastikan layanan kesehatan diselenggarakan secara berkualitas, merata, serta mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan didasarkan pada kemampuan penyelenggara dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2005) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelanggan. Penelitian ini menggunakan teori *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan masih menjadi isu penting pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Siringoringo (2022) menemukan bahwa pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tigaurung telah berjalan cukup baik, tetapi masih menghadapi kendala, seperti keterlambatan pembayaran iuran, rendahnya pemanfaatan Mobile JKN, lokasi Puskesmas yang kurang strategis, dan belum tersedianya layanan rawat inap. Penelitian Pinem (2021) juga menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di RSUD Laras Kabupaten Simalungun belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien akibat permasalahan pada fasilitas, proses pendaftaran, perhatian petugas, dan ketepatan pelayanan. Sementara itu, Hambali dkk. (2023) menyimpulkan bahwa pelayanan bagi peserta BPJS di Puskesmas Sukabumi masih memerlukan perbaikan, terutama pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Berbeda dengan penelitian-penelitian tersebut, penelitian ini tidak hanya berfokus pada pelayanan bagi peserta BPJS maupun efektivitas pelayanan, tetapi mengkaji kualitas pelayanan kesehatan yang diterima seluruh pasien di Puskesmas Parung Panjang. Analisis dilakukan menggunakan lima dimensi SERVQUAL untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai mutu pelayanan sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan.

3. METODE PENELITIAN

Kajian mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Parung Panjang, Kabupaten Bogor disusun menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan informasi dilakukan selama tahun 2024 melalui observasi lapangan, wawancara mendalam, dokumentasi, serta penelusuran berbagai sumber kepustakaan. Informan dipilih secara sengaja (*purposive sampling*) berdasarkan kesesuaian dengan kebutuhan penelitian (Sugiyono, 2022), yang melibatkan unsur Dinas Kesehatan Kabupaten Bogor, Puskesmas Parung Panjang, tenaga kesehatan, tenaga administrasi, dan pasien. Keabsahan informasi diperkuat melalui penerapan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Selanjutnya, hasil penelitian dianalisis secara interaktif menggunakan tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan menurut Miles dan Huberman. Penafsiran terhadap temuan penelitian didasarkan pada lima dimensi *SERVQUAL* dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Puskesmas Parung Panjang merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berada di bawah naungan Dinas Kesehatan Kabupaten Bogor dan berlokasi di Jalan Mohamad Toha Nomor 3, Desa Cibunar, Kecamatan Parung Panjang. Puskesmas ini memberikan berbagai layanan kesehatan kepada masyarakat melalui upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif sesuai dengan fungsi pelayanan kesehatan primer. Penelitian dilaksanakan pada Januari hingga Mei 2026 dengan memanfaatkan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data.

Layanan yang tersedia meliputi poli umum, poli gigi, kesehatan ibu dan anak (KIA), Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar (PONED), laboratorium, farmasi, rawat inap, instalasi gawat darurat, imunisasi, serta layanan kesehatan lainnya. Pelaksanaan pelayanan tersebut didukung oleh tenaga medis dan tenaga non medis dengan pembagian tugas sesuai fungsi masing-masing. Selain sumber daya manusia, Puskesmas juga dilengkapi ruang pemeriksaan, ruang rawat inap, laboratorium, ruang farmasi, ruang tunggu, dan berbagai fasilitas pendukung lainnya untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat.

Struktur organisasi Puskesmas Parung Panjang dipimpin oleh Kepala Puskesmas yang dibantu oleh penanggung jawab program, tenaga kesehatan, dan tenaga administrasi. Pembagian tugas tersebut bertujuan mendukung koordinasi antar unit sehingga penyelenggaraan pelayanan dapat berlangsung secara efektif. Penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan kesehatan menggunakan teori *Service Quality (SERVQUAL)* yang dikemukakan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990). Analisis dilakukan berdasarkan lima dimensi, yaitu

tangibles, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, dengan memanfaatkan data hasil observasi, wawancara, serta dokumentasi.

Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan pada Puskesmas Parung Panjang Ditinjau dari Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangibles* menggambarkan kualitas pelayanan berdasarkan kondisi sarana dan prasarana, kelengkapan fasilitas, ketersediaan peralatan medis, serta kenyamanan lingkungan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas Parung Panjang telah menyediakan berbagai fasilitas penunjang, seperti ruang pemeriksaan, ruang tunggu, ruang rawat inap, laboratorium, ruang farmasi, serta peralatan medis yang digunakan dalam pelayanan pasien. Seluruh peralatan medis menjalani kalibrasi secara berkala setiap tahun guna memastikan akurasi dan keamanan penggunaannya dalam proses pelayanan kesehatan.

Penyediaan fasilitas tersebut telah mengacu pada Peraturan Bupati Bogor Nomor 13 Tahun 2023 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Bidang Kesehatan. Selain didukung oleh fasilitas pelayanan yang memadai, kebersihan lingkungan juga dipantau melalui pemeriksaan rutin menggunakan daftar pemeriksaan (*checklist*) sebagai bagian dari pengawasan internal.

Meskipun demikian, hasil penelitian masih menemukan beberapa aspek yang memerlukan perhatian. Kapasitas ruang tunggu, khususnya pada layanan PONED, belum mampu menampung seluruh pasien saat jumlah kunjungan meningkat sehingga sebagian pasien harus menunggu di luar ruangan. Selain itu, kebersihan beberapa ruang pelayanan dan toilet belum selalu terjaga secara optimal karena lingkungan sekitar puskesmas sering terdampak debu dari aktivitas kendaraan berat. Penelitian ini juga menemukan bahwa pengelolaan limbah medis masih dilakukan melalui kerja sama dengan pihak ketiga karena puskesmas belum memiliki fasilitas maupun izin untuk mengelolanya secara mandiri.

Berdasarkan temuan tersebut, aspek *tangibles* di Puskesmas Parung Panjang dapat dikatakan telah berjalan dengan cukup baik karena sebagian besar fasilitas dan peralatan telah mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Namun, peningkatan kapasitas ruang tunggu, pemeliharaan kebersihan lingkungan, serta penguatan sistem pengelolaan limbah medis masih diperlukan agar mutu pelayanan dapat semakin memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan pada Puskesmas Parung Panjang Ditinjau dari Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara konsisten, tepat, dan sesuai dengan standar yang telah

ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas Parung Panjang telah menerapkan berbagai upaya untuk menjaga keandalan pelayanan, diantaranya melalui kalibrasi peralatan medis secara berkala, penyediaan alat kesehatan yang memadai, serta pengawasan terhadap mutu pelayanan. Kalibrasi dilakukan setiap tahun untuk memastikan seluruh peralatan medis berfungsi dengan baik sehingga hasil pemeriksaan dan tindakan medis tetap akurat.

Pengawasan terhadap mutu pelayanan juga dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bogor melalui aplikasi Mutu Fasilitas Kesehatan, *Google Review*, dan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan. Selain itu, puskesmas menyediakan peralatan cadangan untuk mengantisipasi apabila terjadi kerusakan pada alat utama sehingga pelayanan kepada pasien tetap dapat berlangsung tanpa hambatan. Meskipun demikian, penelitian ini masih menemukan beberapa kendala. Monitoring internal pada setiap unit pelayanan belum berjalan secara optimal, sementara tingginya jumlah kunjungan pasien menyebabkan waktu tunggu pelayanan masih cukup panjang. Kondisi tersebut mempengaruhi ketepatan waktu pelayanan, meskipun prosedur pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan standar yang berlaku. Dari sisi pasien, pelayanan dinilai telah sesuai dengan kebutuhan, tetapi lamanya antrian masih menjadi keluhan yang paling sering disampaikan.

Berdasarkan temuan tersebut, dimensi *reliability* di Puskesmas Parung Panjang telah menunjukkan hasil yang baik karena pelayanan didukung oleh peralatan yang terstandar, mekanisme pengawasan, dan prosedur kerja yang jelas. Namun, peningkatan efektivitas monitoring internal serta pengelolaan antrean masih diperlukan agar pelayanan dapat diberikan secara lebih cepat, konsisten, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan pada Puskesmas Parung Panjang Ditinjau dari Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* mencerminkan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan tanggap terhadap kebutuhan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas Parung Panjang telah menerapkan pelayanan yang responsif, terutama dalam penanganan pasien dengan kondisi kegawatdaruratan. Pasien yang membutuhkan tindakan segera diprioritaskan untuk memperoleh penanganan medis tanpa harus mengikuti antrian pelayanan reguler sehingga risiko keterlambatan penanganan dapat diminimalkan.

Pelaksanaan pelayanan juga didukung oleh Sistem Informasi Obat dan Perbekalan Kesehatan (SiOke) yang digunakan untuk mengelola perencanaan, penyediaan, distribusi, hingga pemantauan ketersediaan obat. Selain itu, koordinasi antara tenaga medis dan tenaga

non medis berlangsung dengan baik sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif, khususnya bagi pasien yang memerlukan tindakan segera.

Meskipun demikian, penelitian ini masih menemukan beberapa kendala. Pada waktu tertentu, ketersediaan beberapa jenis obat belum sepenuhnya terpenuhi sehingga pasien harus memperoleh obat di luar puskesmas sesuai dengan resep yang diberikan. Tingginya jumlah kunjungan pasien juga menyebabkan waktu tunggu pelayanan masih relatif lama, terutama pada jam-jam pelayanan yang padat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan masih dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya dan tingginya beban pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi *responsiveness* di Puskesmas Parung Panjang telah terlaksana dengan baik, terutama dalam penanganan kasus darurat dan koordinasi antar petugas. Namun, peningkatan pengelolaan persediaan obat serta upaya mengurangi waktu tunggu pelayanan masih diperlukan agar pelayanan dapat diberikan secara lebih cepat, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan pada Puskesmas Parung Panjang Ditinjau dari Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* berkaitan dengan kemampuan tenaga kesehatan dalam membangun rasa aman dan kepercayaan pasien melalui kompetensi, profesionalisme, serta kepatuhan terhadap standar pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas Parung Panjang berupaya meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan melalui berbagai pelatihan yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bogor maupun yang didanai melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Pelatihan tersebut mencakup penanganan kegawatdaruratan, pencegahan dan pengendalian infeksi, komunikasi pelayanan, serta peningkatan kompetensi klinis guna mendukung kualitas pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan juga mengacu pada standar yang berlaku, seperti Standar Akreditasi Puskesmas, Standar Pelayanan Minimal (SPM), dan ketentuan keselamatan pasien. Sebelum tindakan medis dilakukan, tenaga kesehatan memberikan penjelasan mengenai prosedur yang akan dijalankan serta meminta persetujuan pasien (*informed consent*). Setelah pelayanan selesai, pasien memperoleh edukasi mengenai kondisi kesehatan, tindak lanjut perawatan, maupun prosedur rujukan apabila diperlukan. Penerapan prosedur tersebut menunjukkan adanya upaya untuk menjaga keamanan pelayanan sekaligus meningkatkan kepercayaan pasien.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa yakin terhadap kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan. Sikap petugas yang komunikatif dan kesediaan memberikan penjelasan menjadi faktor yang mendukung tumbuhnya

kepercayaan selama proses pelayanan berlangsung. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa pengembangan kompetensi masih lebih banyak difokuskan pada aspek klinis. Pelatihan mengenai pelayanan prima, komunikasi publik, dan penanganan keluhan, khususnya bagi tenaga non medis, belum dilaksanakan secara optimal.

Berdasarkan temuan tersebut, dimensi *assurance* di Puskesmas Parung Panjang telah terlaksana dengan baik karena pelayanan didukung oleh tenaga kesehatan yang kompeten serta penerapan prosedur sesuai standar. Meskipun demikian, peningkatan kapasitas petugas dalam aspek pelayanan prima dan komunikasi perlu terus dilakukan agar kepercayaan pasien semakin meningkat dan kualitas pelayanan menjadi lebih optimal.

Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan pada Puskesmas Parung Panjang Ditinjau dari Dimensi Empathy (Empati)

Dimensi *empathy* menggambarkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan perhatian secara personal, memahami kebutuhan pasien, serta membangun komunikasi yang baik selama proses pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga kesehatan di Puskesmas Parung Panjang telah memberikan pelayanan secara ramah, sopan, dan tanpa membedakan latar belakang sosial maupun ekonomi pasien. Komitmen tersebut juga didukung oleh berbagai kebijakan yang bertujuan memperluas akses layanan kesehatan bagi seluruh masyarakat.

Salah satu bentuk implementasinya terlihat melalui pelaksanaan *Universal Health Coverage (UHC)* yang mempermudah masyarakat memperoleh layanan kesehatan, khususnya bagi kelompok dengan keterbatasan ekonomi. Selain itu, pasien dengan kondisi kegawatdaruratan diprioritaskan untuk mendapatkan tindakan medis terlebih dahulu, sedangkan proses administrasi dapat diselesaikan setelah pasien memperoleh penanganan. Kebijakan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan lebih mengutamakan kebutuhan medis pasien daripada prosedur administratif.

Selama proses pelayanan, tenaga kesehatan juga berupaya membangun komunikasi yang baik dengan memberikan penjelasan mengenai prosedur pemeriksaan, kondisi kesehatan, serta tindak lanjut pengobatan. Pasien diberikan kesempatan untuk menyampaikan keluhan maupun mengajukan pertanyaan sehingga tercipta komunikasi dua arah yang mendukung kenyamanan selama menerima pelayanan.

Meskipun demikian, penelitian ini masih menemukan adanya kendala akibat tingginya jumlah kunjungan pasien pada waktu tertentu. Kondisi tersebut menyebabkan waktu yang dimiliki petugas untuk berinteraksi dengan setiap pasien menjadi lebih terbatas sehingga perhatian secara individual belum dapat diberikan secara optimal. Oleh karena itu, penguatan

sumber daya manusia dan pengelolaan beban kerja perlu menjadi perhatian agar kualitas pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien dapat terus dipertahankan.

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi *empathy* di Puskesmas Parung Panjang telah terlaksana dengan baik. Sikap ramah, komunikasi yang terbuka, serta perhatian terhadap kebutuhan pasien menjadi faktor yang mendukung terciptanya pelayanan yang berorientasi pada masyarakat. Namun demikian, peningkatan kapasitas sumber daya manusia tetap diperlukan agar setiap pasien memperoleh perhatian yang lebih optimal, terutama pada saat jumlah kunjungan meningkat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Parung Panjang Kabupaten Bogor secara umum telah terlaksana dengan baik berdasarkan lima dimensi *Service Quality (SERVQUAL)*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Ketersediaan fasilitas pelayanan, kompetensi tenaga kesehatan, pemeliharaan peralatan medis melalui kalibrasi berkala, serta sikap ramah dan kepedulian petugas menjadi faktor yang mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Meskipun demikian, penelitian ini masih menemukan beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian, antara lain kapasitas ruang tunggu, kebersihan fasilitas, pengelolaan limbah medis, efektivitas monitoring pelayanan, waktu tunggu pasien, ketersediaan obat tertentu, serta penguatan kompetensi petugas dalam aspek pelayanan prima. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan agar pelayanan kesehatan yang diberikan semakin efektif, berorientasi pada kebutuhan masyarakat, dan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas Parung Panjang.

Saran

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Parung Panjang masih perlu dilakukan melalui penyempurnaan sarana dan prasarana, terutama penambahan kapasitas ruang tunggu, peningkatan kebersihan lingkungan, serta penguatan sistem pengelolaan limbah medis. Selain itu, evaluasi pelayanan perlu dilaksanakan secara berkelanjutan untuk memperbaiki waktu tunggu pasien, menjaga ketersediaan obat, dan meningkatkan efektivitas proses pelayanan.

Dinas Kesehatan Kabupaten Bogor diharapkan terus mendukung peningkatan mutu pelayanan melalui pengembangan kompetensi tenaga kesehatan dan tenaga nonmedis, khususnya pada aspek pelayanan prima, komunikasi, serta etika pelayanan. Penelitian ini hanya

dilakukan di Puskesmas Parung Panjang dengan pendekatan kualitatif sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak puskesmas atau menggunakan pendekatan kuantitatif maupun *mixed methods* agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan kesehatan.

DAFTAR REFERENSI

- Anggit, R. H., & Setyorini, I. (2022). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Seroja Bekasi menggunakan metode SERVQUAL. *Journal of Industrial and Engineering System (JIES)*, 3(1).
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Bogor. (2025). *Penduduk menurut jenis kelamin dan kecamatan* (jiwa). <https://bogorkab.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjkjMg==/penduduk-menurut-jenis-kelamin-dan-kecamatan.html>
- Eviany, Eva, & Sutiyo. (2023). *Perlindungan Masyarakat: Penyelenggaraan Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Manajemen Kebencanaan*. Klaten: PT Nas Media Indonesia.
- Hambali, H., Abidin, Z., Hamsyah, H., Kholifaturrachman, K., & Yulita, D. (2023). Kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien pengguna kartu BPJS (Studi penelitian pada Puskesmas Sukabumi Kecamatan Buay Bahuga Way Kanan Lampung).
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2025). *Profil Kesehatan Indonesia 2024*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Peraturan Bupati Bogor Nomor 13 Tahun 2023 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Bidang Kesehatan.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.
- Pinem. (2021). *Analisis kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Laras Kabupaten Simalungun*.
- Portal Resmi Kabupaten Bogor. Retrieved April, 2026, from <https://bogorkab.go.id/laman/detail-laman/24aa9e7f-782c-4bde-93cb-41eb1cd6fba1>
- Pratiwi, D., & Rusminah. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Moyo Hilir.
- Setiawan, M. F. (2021). *Dinkes Bogor luncurkan inovasi SiOke*. Antara News. <https://www.antaranews.com/berita/2446029/dinkes-bogor-luncurkan-inovasi-si-oke>
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siringoringo. (2022). *Analisis kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tigaurung*.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.