



## **Implementasi Standar Pelayanan Publik Pada Bidang Kesehatan di Puskesmas Pemali Kabupaten Bangka**

**Ande Saputra**

Program Pascasarjana Ilmu Administrasi Publik, Institut Pahlawan 12, Indonesia

Email : [andesaputra010483@gmail.com](mailto:andesaputra010483@gmail.com)

### **Abstrak**

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang menjadi kebutuhan dasar masyarakat. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dituntut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi standar pelayanan publik pada bidang kesehatan di Puskesmas Pemali Kabupaten Bangka serta mengidentifikasi upaya yang dilakukan dalam mengurangi keluhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari kepala puskesmas, tenaga kesehatan, petugas pelayanan, dan masyarakat pengguna layanan kesehatan. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi standar pelayanan publik di Puskesmas Pemali telah berjalan cukup baik yang terlihat dari aspek prosedur pelayanan, kompetensi petugas, sarana dan prasarana, serta pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Namun demikian masih ditemukan beberapa kendala berupa keterbatasan fasilitas pendukung, waktu tunggu pelayanan pada jam tertentu, dan adanya persepsi masyarakat mengenai perbedaan pelayanan antara pasien umum dan peserta BPJS. Upaya yang dilakukan dalam mengurangi keluhan masyarakat dilakukan melalui peningkatan kompetensi petugas, perbaikan sarana dan prasarana, optimalisasi pelayanan berbasis standar operasional prosedur, serta penguatan mekanisme penanganan pengaduan masyarakat.

**Kata kunci:** : Pelayanan Publik, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas, Kepuasan Masyarakat, Standar Pelayanan.

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus mewujudkan kesejahteraan sosial. Dalam perspektif administrasi publik modern, pelayanan publik tidak hanya dipandang sebagai aktivitas administratif semata, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab negara dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan karena mencerminkan kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada

kepuasan masyarakat (Sinambela, 2016). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi agenda penting dalam reformasi birokrasi yang sedang dijalankan pemerintah Indonesia.

Secara normatif, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia diatur melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam regulasi tersebut ditegaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Republik Indonesia, 2009). Kehadiran regulasi tersebut menjadi landasan bagi setiap instansi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, profesional, serta menjamin terpenuhinya hak masyarakat sebagai penerima layanan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peranan strategis dalam pembangunan nasional adalah pelayanan kesehatan. Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia sekaligus salah satu indikator keberhasilan pembangunan suatu daerah. Masyarakat yang sehat akan memiliki produktivitas yang lebih tinggi sehingga mampu berkontribusi terhadap pembangunan ekonomi dan sosial. Sebaliknya, rendahnya kualitas pelayanan kesehatan dapat berdampak pada menurunnya kualitas hidup masyarakat serta meningkatnya berbagai permasalahan sosial dan ekonomi (Notoatmodjo, 2018). Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas, mudah diakses, merata, dan berkeadilan bagi seluruh lapisan masyarakat.

Dalam sistem pelayanan kesehatan nasional, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memiliki peran yang sangat penting sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas, Puskesmas merupakan 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 (Kementerian Kesehatan RI, 2014). Sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan, Puskesmas dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, profesional, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan saat ini menjadi tuntutan yang tidak dapat dihindari. Masyarakat semakin kritis dalam menilai kualitas pelayanan yang diterimanya.

Selain menginginkan pelayanan yang cepat dan mudah, masyarakat juga mengharapkan pelayanan yang ramah, transparan, tidak diskriminatif, serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik, termasuk fasilitas pelayanan kesehatan.

Tingginya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan terlihat dari meningkatnya jumlah kunjungan pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Berdasarkan data simulasi yang diolah peneliti dari tren pelayanan kesehatan daerah, jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Pemali menunjukkan peningkatan dalam tiga tahun terakhir. Pada tahun 2021 jumlah kunjungan pasien tercatat sebanyak 18.450 kunjungan, meningkat menjadi 20.125 kunjungan pada tahun 2022, dan kembali meningkat menjadi 22.340 kunjungan pada tahun 2023. Secara keseluruhan terjadi peningkatan kunjungan sebesar 21,08% dalam kurun waktu tiga tahun. Peningkatan jumlah kunjungan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat semakin memanfaatkan layanan kesehatan yang tersedia di Puskesmas Pemali. Namun di sisi lain, peningkatan jumlah pasien juga berpotensi menimbulkan berbagai tantangan pelayanan apabila tidak diimbangi dengan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, sarana prasarana, dan sistem pelayanan yang memadai (Kementerian Kesehatan RI, 2023).

Selain jumlah kunjungan pasien, kualitas pelayanan kesehatan juga dapat diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berdasarkan simulasi pengukuran yang mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, nilai IKM Puskesmas Pemali pada tahun 2023 berada pada angka 81,25 dan termasuk dalam kategori "Baik". Meskipun demikian, terdapat beberapa unsur pelayanan yang memperoleh nilai relatif rendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu waktu pelayanan sebesar 3,12, sarana dan prasarana sebesar 3,18, serta penanganan pengaduan sebesar 3,20. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan guna mencapai kualitas pelayanan yang lebih optimal (Kementerian PANRB, 2017).

Hasil observasi awal yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa meskipun Puskesmas Pemali telah berupaya memberikan pelayanan kesehatan secara maksimal, masih ditemukan beberapa keluhan dari masyarakat. Beberapa masyarakat mengeluhkan lamanya waktu tunggu pelayanan pada jam-jam tertentu akibat tingginya jumlah kunjungan pasien.

Selain itu, masih terdapat keterbatasan sarana pendukung pelayanan yang memengaruhi kenyamanan pasien selama berada di lingkungan Puskesmas. Peneliti juga menemukan adanya persepsi sebagian masyarakat mengenai perbedaan pelayanan antara pasien umum dengan peserta BPJS Kesehatan, terutama dalam proses administrasi dan pelayanan rujukan. Meskipun belum tentu mencerminkan kondisi pelayanan secara keseluruhan, persepsi tersebut berpotensi memengaruhi tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Permasalahan pelayanan kesehatan yang terjadi di Puskesmas Pemali sejalan dengan hasil penelitian terdahulu. Penelitian Suryani (2019) menunjukkan bahwa implementasi standar pelayanan kesehatan pada Puskesmas masih menghadapi berbagai kendala, terutama terkait keterbatasan sarana dan prasarana serta konsistensi pelaksanaan standar operasional prosedur. Penelitian Dwi (2021) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kompetensi petugas, kecepatan pelayanan, serta kemampuan organisasi dalam merespons kebutuhan masyarakat. Temuan tersebut menunjukkan bahwa implementasi standar pelayanan publik dalam sektor kesehatan masih menjadi isu yang penting untuk dikaji lebih lanjut.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai implementasi standar pelayanan publik pada bidang kesehatan di Puskesmas Pemali Kabupaten Bangka menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi standar pelayanan publik yang diterapkan di Puskesmas Pemali Kabupaten Bangka serta mengidentifikasi berbagai upaya yang dilakukan dalam mengurangi keluhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya kajian pelayanan publik di bidang kesehatan, serta menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi Puskesmas Pemali dan Pemerintah Kabupaten Bangka dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

## **KAJIAN TEORI**

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat serta mewujudkan kesejahteraan sosial. Keberadaan pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kualitas penyelenggaraan pemerintahan karena berkaitan langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap

layanan yang diberikan oleh pemerintah. Dalam konteks administrasi publik, pelayanan publik tidak hanya dipandang sebagai aktivitas pemberian layanan semata, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab negara dalam menjamin terpenuhinya hak-hak dasar warga negara.

Menurut Sinambela (2016), pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang maupun jasa publik. Pelayanan publik yang baik harus berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan yang berkualitas ditandai dengan adanya kemudahan akses, ketepatan waktu, transparansi, kepastian biaya, serta perlakuan yang adil kepada seluruh masyarakat tanpa diskriminasi.

Menurut Hardiyansyah (2018) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan penerima layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik harus mengedepankan prinsip profesionalisme, akuntabilitas, partisipasi, kesamaan hak, dan keseimbangan antara hak serta kewajiban penyelenggara maupun pengguna layanan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Melalui regulasi tersebut, pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat (Republik Indonesia, 2009).

Dalam bidang kesehatan, pelayanan publik menjadi aspek yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak dasar masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang layak. Oleh karena itu, setiap fasilitas pelayanan kesehatan dituntut mampu memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat serta menjamin kepuasan pengguna layanan.

### **Standar Pelayanan Publik**

Standar pelayanan publik merupakan ukuran atau pedoman yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan agar kualitas layanan yang diberikan dapat terukur dan memenuhi harapan masyarakat. Standar pelayanan berfungsi sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan tugasnya sekaligus menjadi alat kontrol bagi masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan yang diterima.

Menurut Sinambela (2016), standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditetapkan dan dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib dipatuhi oleh penyelenggara pelayanan. Keberadaan standar pelayanan bertujuan untuk menciptakan kepastian hukum, meningkatkan kualitas pelayanan, serta mendorong terwujudnya pelayanan yang transparan dan akuntabel.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan publik meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pelayanan. Keenam komponen tersebut merupakan unsur penting yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

Prosedur pelayanan berkaitan dengan tata cara atau mekanisme pelayanan yang harus dilalui oleh masyarakat dalam memperoleh layanan. Prosedur yang sederhana dan mudah dipahami akan meningkatkan efektivitas pelayanan. Waktu pelayanan berkaitan dengan jangka waktu penyelesaian layanan sehingga masyarakat memperoleh kepastian kapan layanan dapat diselesaikan. Biaya pelayanan menunjukkan besaran biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam memperoleh layanan, sedangkan produk pelayanan merupakan hasil akhir yang diterima oleh pengguna layanan. Selain itu, sarana dan prasarana pelayanan menjadi faktor pendukung yang berperan dalam menciptakan kenyamanan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Sementara itu, kompetensi petugas pelayanan berkaitan dengan kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Semakin baik kompetensi petugas, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dapat diberikan.

Dalam sektor kesehatan, penerapan standar pelayanan publik menjadi sangat penting karena berkaitan dengan keselamatan pasien, kualitas pelayanan kesehatan, dan tingkat kepuasan masyarakat. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama wajib menerapkan standar pelayanan secara konsisten agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan suatu pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu organisasi pelayanan publik. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap organisasi tersebut.

Menurut Tjiptono (2019), kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikenal dengan konsep SERVQUAL, yaitu:

1. Tangible (Bukti Fisik)

Tangible merupakan kemampuan organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat melalui penampilan fisik fasilitas pelayanan, perlengkapan, teknologi, serta penampilan petugas pelayanan. Dalam pelayanan kesehatan, dimensi tangible dapat dilihat dari kondisi gedung Puskesmas, ruang tunggu pasien, kebersihan lingkungan, ketersediaan peralatan medis, serta penampilan tenaga kesehatan.

2. Reliability (Keandalan)

Reliability merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan secara akurat, tepat, dan dapat dipercaya sesuai dengan janji yang telah ditetapkan. Keandalan pelayanan kesehatan tercermin dari ketepatan diagnosis, ketepatan prosedur pelayanan, serta kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness adalah kesediaan dan kemampuan petugas untuk membantu masyarakat serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Dalam pelayanan kesehatan, daya tanggap terlihat dari kecepatan petugas dalam melayani pasien, memberikan informasi kesehatan, serta menangani keluhan masyarakat.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance berkaitan dengan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya dan rasa aman kepada masyarakat. Dimensi ini meliputi kompetensi petugas, kesopanan, keramahan, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang profesional. Jaminan pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan.

5. Empathy (Empati)

Empathy merupakan perhatian dan kepedulian yang diberikan petugas kepada masyarakat secara individual. Empati tercermin dari kemampuan petugas memahami kebutuhan pasien, memberikan perhatian secara personal, serta memperlakukan seluruh

pasien secara adil tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, maupun jenis kepesertaan layanan kesehatan.

Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, teori SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) digunakan sebagai pisau analisis untuk mengevaluasi implementasi standar pelayanan publik pada bidang kesehatan di Puskesmas Pemali Kabupaten Bangka. Melalui lima dimensi tersebut, peneliti dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan kesehatan yang diberikan sehingga dapat dirumuskan rekomendasi perbaikan pelayanan secara lebih komprehensif.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pemali Kabupaten Bangka. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengungkap fenomena, pengalaman, serta persepsi para pelaksana dan pengguna layanan kesehatan secara komprehensif. Informan penelitian terdiri atas Kepala Puskesmas Pemali, tenaga kesehatan, petugas pelayanan administrasi, serta pasien dan masyarakat yang memanfaatkan layanan kesehatan. Pemilihan informan dilakukan secara purposive berdasarkan keterlibatan dan pengetahuan mereka terhadap proses pelayanan yang diteliti.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan kesehatan yang berlangsung di Puskesmas Pemali. Wawancara mendalam dilakukan kepada seluruh informan guna memperoleh informasi yang lebih rinci mengenai pelaksanaan pelayanan, hambatan, serta upaya peningkatan kualitas layanan. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui berbagai dokumen, laporan, arsip, dan data pendukung lainnya yang relevan dengan fokus penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data yang diperoleh dari lapangan. Selanjutnya, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk uraian naratif sehingga memudahkan peneliti dalam memahami pola dan hubungan antar data. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi yang dilakukan secara terus-menerus selama proses

penelitian untuk memperoleh temuan yang valid dan sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Tangible (Bukti Fisik)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan di Puskesmas Pemali telah tersedia dengan cukup baik, ditandai dengan keberadaan ruang pelayanan, peralatan kesehatan, dan lingkungan puskesmas yang relatif bersih dan tertata. Akan tetapi, masih ditemukan keterbatasan ruang tunggu dan beberapa fasilitas penunjang yang belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat ketika jumlah pasien meningkat.

Temuan ini sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang menyatakan bahwa dimensi tangible merupakan kemampuan organisasi dalam menunjukkan eksistensi pelayanan melalui fasilitas fisik, peralatan, teknologi, serta penampilan petugas pelayanan. Semakin baik kondisi fisik yang ditampilkan organisasi, maka semakin tinggi pula persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam perspektif pelayanan publik, keberadaan fasilitas fisik bukan hanya berfungsi sebagai pendukung pelayanan, tetapi juga menjadi simbol keseriusan pemerintah dalam memenuhi hak masyarakat atas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, keterbatasan sarana yang masih ditemukan menunjukkan bahwa implementasi standar pelayanan publik belum sepenuhnya optimal karena belum mampu memberikan kenyamanan maksimal kepada seluruh pengguna layanan. Temuan ini juga memperkuat pendapat Sinambela (2016) bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh prosedur pelayanan, tetapi juga oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan.

### **2. Reliability (Keandalan)**

Berdasarkan hasil penelitian, petugas Puskesmas Pemali telah melaksanakan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Pelayanan administrasi, pemeriksaan kesehatan, hingga pemberian tindakan medis dilakukan berdasarkan mekanisme yang telah ditetapkan. Meskipun demikian, pada kondisi tertentu masih ditemukan keterlambatan pelayanan akibat tingginya jumlah pasien yang datang.

Temuan tersebut sesuai dengan teori Parasuraman et al. (1988) yang menjelaskan bahwa reliability merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai dengan janji yang telah ditetapkan. Keandalan pelayanan

tercermin dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh pasien tanpa kesalahan prosedur.

Selain itu, teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya, baik sumber daya manusia maupun sumber daya organisasi. Dalam konteks penelitian ini, keterbatasan jumlah petugas dibandingkan jumlah pasien yang dilayani menjadi faktor yang memengaruhi konsistensi pelayanan. Dengan demikian, meskipun secara prosedural pelayanan telah berjalan baik, faktor sumber daya masih menjadi hambatan dalam mewujudkan pelayanan yang benar-benar andal.

### **3. Responsiveness (Daya Tanggap)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas Puskesmas Pemali berusaha memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pasien. Petugas juga memberikan informasi yang diperlukan masyarakat terkait prosedur pelayanan kesehatan. Akan tetapi, beberapa pasien masih mengeluhkan lamanya waktu tunggu pelayanan pada saat jumlah kunjungan meningkat.

Menurut Parasuraman et al. (1988), responsiveness merupakan kesediaan dan kemampuan petugas untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Dalam pelayanan kesehatan, kecepatan pelayanan menjadi salah satu indikator utama yang menentukan tingkat kepuasan pasien.

Temuan penelitian menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan masyarakat dengan pelayanan yang diterima. Kondisi ini dapat dijelaskan melalui teori kepuasan pelanggan dari Oliver yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Ketika waktu tunggu pelayanan masih dianggap lama oleh masyarakat, maka akan muncul ketidakpuasan meskipun kualitas medis yang diberikan sudah baik. Oleh karena itu, peningkatan responsivitas perlu dilakukan melalui inovasi pelayanan dan optimalisasi sistem antrean agar pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

### **4. Assurance (Jaminan)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga kesehatan di Puskesmas Pemali memiliki kompetensi yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pasien merasa yakin terhadap kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pemeriksaan dan tindakan

medis. Namun demikian, masih terdapat persepsi sebagian masyarakat mengenai perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum.

Menurut Parasuraman et al. (1988), assurance berkaitan dengan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan kepada pengguna layanan melalui kompetensi, sopan santun, integritas, dan profesionalisme. Kepercayaan masyarakat terhadap tenaga kesehatan menunjukkan bahwa aspek assurance telah berjalan cukup baik. Namun apabila dikaitkan dengan prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan prinsip kesamaan hak dan non-diskriminasi. Oleh karena itu, munculnya persepsi perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum menjadi indikator bahwa aspek jaminan pelayanan belum sepenuhnya memenuhi prinsip keadilan pelayanan publik. Walaupun perbedaan tersebut belum tentu terjadi secara faktual, persepsi masyarakat tetap perlu diperhatikan karena dapat memengaruhi tingkat kepercayaan publik terhadap institusi pelayanan kesehatan.

### **5. Empathy (Empati)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas kesehatan berupaya memberikan perhatian dan kepedulian kepada pasien melalui komunikasi yang baik selama proses pelayanan. Sebagian besar pasien menilai tenaga kesehatan cukup ramah dan bersedia membantu ketika masyarakat membutuhkan informasi maupun pelayanan kesehatan. Namun demikian, masih ditemukan beberapa keluhan terkait sikap petugas yang dianggap kurang ramah dalam situasi tertentu.

Menurut Parasuraman et al. (1988), empathy merupakan kemampuan petugas untuk memahami kebutuhan pelanggan serta memberikan perhatian secara individual kepada setiap pengguna layanan. Dalam pelayanan kesehatan, empati menjadi dimensi yang sangat penting karena pasien tidak hanya membutuhkan tindakan medis, tetapi juga dukungan psikologis dan komunikasi yang baik.

Temuan ini juga dapat dijelaskan melalui konsep pelayanan prima (service excellence) yang dikemukakan oleh Sinambela (2016), bahwa pelayanan yang berkualitas harus berorientasi pada kepuasan masyarakat melalui sikap ramah, sopan, dan menghargai pengguna layanan. Oleh karena itu, keluhan masyarakat terkait keramahan petugas menunjukkan bahwa aspek empati masih perlu ditingkatkan melalui pembinaan budaya pelayanan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Semakin tinggi tingkat empati petugas, maka semakin besar pula kemungkinan terciptanya kepuasan dan loyalitas masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi standar pelayanan publik di Puskesmas Pemali telah berjalan cukup baik pada dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Namun, masih terdapat kesenjangan antara standar pelayanan yang ditetapkan dengan pengalaman pelayanan yang dirasakan masyarakat, terutama pada aspek fasilitas pendukung, kecepatan pelayanan, dan persepsi kesetaraan layanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya, dukungan organisasi, dan kemampuan aparatur dalam membangun hubungan yang humanis dengan masyarakat sebagaimana dijelaskan dalam teori implementasi Van Meter dan Van Horn serta konsep pelayanan publik Sinambela.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi Standar Pelayanan Publik pada Bidang Kesehatan di Puskesmas Pemali Kabupaten Bangk tentang Implementasi standar pelayanan publik pada bidang kesehatan di Puskesmas Pemali Kabupaten Bangka secara umum telah berjalan dengan baik, yang ditunjukkan melalui penerapan prosedur pelayanan yang jelas, kompetensi tenaga kesehatan yang memadai, serta pelayanan yang mengacu pada standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan publik meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, sebagian besar aspek pelayanan telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, waktu tunggu pelayanan pada jam-jam tertentu, serta adanya persepsi masyarakat terkait kesetaraan pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan melalui perbaikan fasilitas, penguatan kapasitas sumber daya manusia, optimalisasi sistem pelayanan, serta peningkatan mekanisme pengaduan masyarakat guna mewujudkan pelayanan kesehatan yang lebih efektif, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Puskesmas Pemali

Puskesmas Pemali perlu meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan, khususnya ruang tunggu pasien dan fasilitas pendukung lainnya agar dapat memberikan kenyamanan yang lebih baik kepada masyarakat. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi secara berkala terhadap standar pelayanan yang telah diterapkan guna memastikan pelayanan berjalan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

#### 2. Bagi Tenaga Kesehatan dan Petugas Pelayanan

Tenaga kesehatan dan petugas pelayanan diharapkan terus meningkatkan profesionalisme, kemampuan komunikasi, serta sikap ramah dan empati dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang humanis dan berorientasi pada kepuasan pasien akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan kesehatan.

#### 3. Bagi Masyarakat

Masyarakat diharapkan dapat berpartisipasi aktif dalam memberikan masukan, kritik, dan saran terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Partisipasi masyarakat menjadi salah satu instrumen penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan.

#### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan kajian mengenai kualitas pelayanan kesehatan dengan menggunakan pendekatan yang lebih komprehensif, seperti menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif atau mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien secara lebih mendalam sehingga dapat memberikan rekomendasi yang lebih luas bagi pengembangan pelayanan publik di bidang Kesehatan

## **REFERENSI**

- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2023*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman*

*Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.*

Jakarta: Kementerian PANRB.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Notoatmodjo, S. (2018). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Oliver, R. L. (2015). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (2nd ed.). New York: Routledge.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi* (Edisi Revisi). Jakarta: Bumi Aksara.

Suryani, R. (2019). *Implementasi Standar Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Studi di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar)*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh.

Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*. Yogyakarta: Andi Offset.

Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework. *Administration & Society*, 6(4), 445–488.

<https://doi.org/10.1177/009539977500600404>