

Quality of Public Services (A Study of General Polyclinic Services at the Loea Community Health Center, Loea District, East Kolaka Regency)

Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan Poli Umum di Puskesmas Loea Kecamatan Loea Kabupaten Kolaka Timur)

Irjal Nasrul*, Yudi Agusman, Ashari

*irjalnasrul3@gmail.com

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Ekonomi, Universitas Sembilanbelas November Kolaka, Jl. Pemuda No. 339, Kolaka - Indonesia

Abstract

This study aims to describe the quality of public services in public poly services at the Loea Health Center, Loea District, East Kolaka Regency, Southeast Sulawesi, Indonesia. This study uses a qualitative descriptive method. Informants were selected purposively, namely the head of the Health Center, general practitioners, nurses, administrative officers, as well as patients. The types and sources of data used are primary data, collected directly through observation, interviews, and documentation, as well as secondary data, which includes relevant previous documents and research. Data analysis was carried out using the interactive model. The results of the study show that tangible aspects of public poly services still require an increase in adequate physical facilities, such as the addition of waiting chairs. Reliability is hampered by the limited number of employees and the presence of healthcare providers who arrive late, which leads to long queues of patients. Responsiveness has not been maximized because the number of doctors and nurses is limited and the picket or guard system is still in place. Assurance is also not evenly distributed because health programs have not been able to reach all levels of society, so many do not know about the health programs carried out by the Health Center. Empathy has not been implemented properly, and the provision of attention and convenience in serving the needs of the community has not been fully based on the needs of patients. Overall, the quality of public services at the Loea Health Center has not been optimal, causing patient dissatisfaction.

Keywords: General Polyclinic, Health, Puskesmas Loea, Quality Service

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik pada pelayanan poli umum di Puskesmas Loea, Kecamatan Loea, Kabupaten Kolaka Timur, Sulawesi Tenggara, Indonesia. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif. Informan dipilih secara *purposive* untuk memastikan keterwakilan, yaitu kepala Puskesmas, dokter umum, perawat, petugas administrasi, serta pasien. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer, yang dikumpulkan langsung melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta data sekunder, yang meliputi dokumen dan penelitian terdahulu yang relevan. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik (*tangible*) dari pelayanan poli umum masih memerlukan peningkatan fasilitas fisik yang memadai, seperti penambahan kursi tunggu. Keandalan (*reliability*) terhambat oleh terbatasnya jumlah pegawai dan masih adanya pemberi layanan kesehatan yang datang terlambat, yang menyebabkan antrean panjang pasien. Daya tanggap (*responsiveness*) belum maksimal karena jumlah

dokter dan perawat terbatas dan masih diberlakukan sistem piket atau jaga. Jaminan (*assurance*) juga belum merata, karena program kesehatan belum mampu menyentuh seluruh lapisan masyarakat, sehingga banyak yang tidak mengetahui program-program kesehatan yang dilakukan Puskesmas. Terakhir, empati (*empathy*) belum terselenggara dengan baik, dan pemberian perhatian serta kemudahan dalam melayani kebutuhan masyarakat belum sepenuhnya berdasarkan kebutuhan pasien. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan publik di Puskesmas Loea belum optimal sehingga menyebabkan ketidakpuasan pasien.

Kata Kunci : Kesehatan, Kualitas Pelayanan, Poli Umum, Puskesmas Loea

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan inti dari fungsi pemerintahan yang mencakup serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik, baik instansi pemerintah, korporasi, lembaga independen, maupun badan hukum lainnya, bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan, pengelolaan pengaduan, penyediaan informasi, pengawasan internal, serta penyuluhan dan konsultasi kepada masyarakat (Irawan, 2018; Setiawan & W, 2024). Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, pembangunan kesehatan bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat setiap orang agar tercapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Dalam mendukung tujuan tersebut, Puskesmas menyelenggarakan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang harus dilaksanakan secara bermutu, merata, dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

Selanjutnya, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas menegaskan bahwa Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang mengutamakan upaya promotif dan preventif tanpa mengabaikan pelayanan kuratif dan rehabilitatif. Seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan, Puskesmas dituntut untuk terus meningkatkan mutu pelayanan agar mampu memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan tersebut tercermin dari tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima dan menjadi dasar bagi upaya perbaikan secara berkelanjutan (Kesung et al., 2023; Muhdar et al., 2022).

Puskesmas Loea, di Kecamatan Loea, Kabupaten Kolaka Timur, Provinsi Sulawesi Tenggara merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Kolaka Timur yang memiliki tanggung jawab memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Puskesmas ini didukung oleh 64 pegawai yang terdiri atas 31 Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 33 Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK), serta telah memperoleh akreditasi Utama. Meskipun demikian, hasil observasi awal menunjukkan masih terdapat berbagai kendala dalam pelayanan Poli Umum, antara lain keterbatasan fasilitas fisik seperti kursi ruang tunggu, jumlah dokter yang masih terbatas, keterlambatan petugas pelayanan, waktu tunggu yang relatif lama, serta masih rendahnya pemahaman masyarakat terhadap program-program kesehatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan publik (Parasuraman et al., 1988) meliputi lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai kerangka analisis untuk mengevaluasi kualitas pelayanan Poli Umum di Puskesmas Loea serta mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan.

Berdasarkan kondisi empiris di atas, masih terdapat kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima masyarakat di Poli Umum Puskesmas Loea. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan sebagai dasar perbaikan pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas. Dengan demikian, rumusan masalah dalam penelitian ini

adalah *Bagaimana kualitas pelayanan Poli Umum di Puskesmas Loea, Kecamatan Loea, Kabupaten Kolaka Timur?* Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan Poli Umum di Puskesmas Loea berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan publik.

Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kualitas pelayanan publik pada Poli Umum Puskesmas Loea, Kecamatan Loea, Kabupaten Kolaka Timur. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu mengungkap secara komprehensif pengalaman, persepsi, dan pandangan para informan terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di puskesmas. Lokasi penelitian dipilih secara purposif berdasarkan hasil observasi awal yang menunjukkan masih adanya berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan, seperti keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan, keterbatasan fasilitas gedung dan peralatan medis, masalah disiplin sebagian pegawai, serta terbatasnya jumlah dokter yang bertugas. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung terhadap objek penelitian (Fadli, 2021). Informan terdiri atas kepala Puskesmas, dokter umum, perawat, petugas administrasi atau pendaftaran, serta pasien atau masyarakat pengguna layanan. Adapun kriteria pemilihan informan meliputi: (1) pegawai yang telah bekerja minimal satu tahun di Puskesmas Loea dan terlibat langsung dalam pelayanan Poli Umum; (2) pasien atau masyarakat yang pernah memperoleh pelayanan di Poli Umum minimal satu kali dalam enam bulan terakhir; serta (3) bersedia menjadi informan dan memberikan informasi secara terbuka.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam (*in-depth interview*), dan dokumentasi terhadap aktivitas pelayanan di Puskesmas Loea. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi puskesmas, laporan kinerja, profil puskesmas, regulasi terkait pelayanan kesehatan, serta berbagai literatur dan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Analisis data menggunakan model interaktif melalui tahapan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (Miles, Matthew B; Huberman, A. Michael; Saldana, 2019). Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan *member checking*. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari pegawai puskesmas dan pasien. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya, *member checking* dilakukan dengan mengonfirmasi kembali hasil wawancara kepada beberapa informan utama untuk memastikan kesesuaian antara hasil interpretasi peneliti dengan informasi yang mereka sampaikan sehingga meningkatkan kredibilitas temuan penelitian.

Hasil

Puskesmas Loea merupakan Puskesmas induk nonperawatan, definitif sejak Tahun 2012. Puskesmas ini berkedudukan di bagian barat ibu kota Kabupaten Kolaka Timur dan berbatasan langsung dengan Kabupaten Kolaka. Secara administratif, Kecamatan Loea terbagi menjadi 8 desa, yaitu Desa Mataiwoi, Desa Teposua, Desa Lamoare, Desa Loea, Desa Iwoikondo, Desa Peatoa, Desa Simbalai, dan Desa Lalowura. Puskesmas Loea menyediakan beberapa jenis pelayanan. *Pertama*, pelayanan administrasi, meliputi administrasi umum (penunjang administrasi medis seperti urusan BPJS, catatan sipil, persyaratan pasien tidak mampu, surat keterangan visum) dan administrasi medis (pendaftaran, pencatatan dan laporan, pengarsipan, pembuatan surat keterangan sakit). *Kedua*, pelayanan pemeriksaan medis, dilaksanakan di poli umum Tingkat Pertama di Puskesmas dan jaringannya, baik di dalam maupun di luar gedung. Pelayanan ini mencakup konsultasi medis, pemeriksaan fisik dan penyuluhan kesehatan, laboratorium sederhana (darah, urine, feses rutin), tindakan medis kecil (umum), pemeriksaan ibu hamil/nifas/menyusui bayi dan balita, pelayanan keluarga berencana (KB) dan penanganan efek samping, serta pemberian obat sesuai generik. *Ketiga*, Pelayanan Unit Gawat Darurat (*emergency*). *Keempat*, Pelayanan Transportasi. Untuk rujukan *emergency*, rujukan non-*emergency* (bila diperlukan), dan mengantar pulang pasien/jenazah (bila diperlukan).

Puskesmas Loea memiliki visi "Mewujudkan Kecamatan Loea Sehat dan Mandiri" yang menjadi arah dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Untuk mewujudkan visi tersebut, Puskesmas Loea mengemban misi meliputi penyelenggaraan pelayanan kesehatan sesuai standar, peningkatan peran serta masyarakat di bidang kesehatan, pengembangan kompetensi tenaga kesehatan, peningkatan sarana dan prasarana fasilitas pelayanan kesehatan, serta pengembangan program pelayanan kesehatan yang inovatif. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Puskesmas Loea

berpedoman pada tata nilai Santun, Empati, Harmonis, Amanah, Transparan, dan Inovatif (SEHATI) dengan motto "Melayani dengan Sepenuh Hati". Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui pemberdayaan masyarakat, menjamin tersedianya pelayanan kesehatan yang paripurna, merata, bermutu, dan berkeadilan, menjamin ketersediaan serta pemerataan sumber daya kesehatan, serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Untuk mendukung pencapaian tujuan tersebut, Puskesmas Loea melaksanakan berbagai program pokok, antara lain Manajemen Puskesmas, Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak, Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia, Program Penanggulangan Penyakit Menular, Program Peningkatan Gizi Masyarakat, serta Program Pelayanan Pengobatan, Laboratorium, dan Kefarmasian.

Kualitas pelayanan publik merupakan konsep yang mengakomodasi nilai-nilai yang berkembang dalam pelayanan pemerintah agar sesuai dengan norma dan keinginan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan publik sangat penting untuk menciptakan pelayanan yang efisien, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan serta aspirasi masyarakat. Berikut hasil penelitian kualitas pelayanan publik pada pelayanan Poli Umum di Puskesmas Loea, Kecamatan Loea, Kabupaten Kolaka Timur.

Bukti Fisik (*Tangibles*)

Peranan sarana pelayanan publik sangat penting dan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat (Jamaluddin et al., 2016). Jika dimensi *Tangible* (penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi) dirasakan baik oleh masyarakat, maka masyarakat akan menilai baik dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan (Parasuraman et al., 1988). Berdasarkan wawancara dengan dokter poli umum dan Kepala Puskesmas Loea, fasilitas sarana dan prasarana di Puskesmas Loea dianggap sudah cukup memadai untuk kebutuhan tim medis dan pasien, termasuk ketersediaan kursi tunggu dan tempat tidur pemeriksaan. Namun, hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan pandangan yang berbeda. Masyarakat mengungkapkan bahwa fasilitas masih perlu dibenahi, seperti penambahan kursi di ruang tunggu karena jumlah pasien yang banyak sering kali membuat sebagian pasien harus berdiri. Selain itu, kurangnya kipas angin dan hanya satu poli yang melayani semua pasien menyebabkan kondisi ruang tunggu terasa panas, terutama saat siang hari, dan antrean menjadi panjang karena hanya dilayani oleh satu dokter. Dengan demikian, berdasarkan hasil wawancara dan observasi, fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana di Puskesmas Loea, khususnya pada pelayanan poli umum, masih memerlukan peningkatan, seperti penambahan kursi tunggu dan fasilitas lain demi kenyamanan pasien.

Keandalan (*Reliability*)

Reliability (keandalan) adalah kemampuan unit pelayanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan, serta kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Keandalan mencakup ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan, dan kecakapan dalam menanggapi keluhan (Parasuraman et al., 1988). Dari hasil penelitian, masyarakat masih merasa kurang puas dengan pelayanan Puskesmas Loea dalam aspek keandalan, terutama terkait waktu dan proses pelayanan. Pasien mengeluhkan lamanya waktu yang dibutuhkan untuk proses administrasi kartu kontrol karena terbatasnya jumlah pegawai dan prosedur yang lama. Keterlambatan petugas dan perawat dalam melayani pasien di poli umum juga menjadi sorotan, menyebabkan pasien harus menunggu lama. Kepala Puskesmas dan pegawai mengakui adanya keterbatasan jumlah pegawai, namun berupaya menjalankan tugas sesuai ketentuan. Secara umum, prosedur pelayanan di Puskesmas Loea dari segi ketepatan waktu, mulai dari terbatasnya jumlah pegawai tenaga kesehatan (dokter) hingga keterlambatan petugas, masih belum optimal, sehingga pasien harus menunggu lama.

Tabel 1. Jumlah Pegawai Puskesmas Loea

No.	Kategori Pegawai	Jumlah
1.	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	31 Pegawai
2.	Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK)	33 Pegawai

Sumber Hasil Olahan Data Puskesmas Loea, 2025

Tabel ini menunjukkan bahwa Puskesmas Loea memiliki total 64 pegawai, terdiri dari 31 PNS dan 33 PPPK. Meskipun jumlah total pegawai cukup banyak, persepsi masyarakat menunjukkan bahwa ketersediaan tenaga di unit-unit pelayanan kunci, seperti dokter di poli umum, masih terbatas, yang berdampak pada kualitas pelayanan.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness (ketanggapan) adalah sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan mampu menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai waktu yang dijanjikan (Parasuraman et al., 1988). Sikap tanggap dari petugas dalam merespons pengguna layanan akan menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik. Kepala Puskesmas, dokter poli umum, dan Kepala Tata Usaha Puskesmas menyatakan bahwa mereka berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan memberikan informasi pentingnya menjaga kesehatan dan kebersihan lingkungan, serta menjalankan program pelayanan dalam 5 kluster. Prosedur pelayanan dilakukan berdasarkan keluhan masyarakat, dimulai dengan *skrining* untuk mendeteksi penyakit lebih awal. Meskipun demikian, masyarakat menilai daya tanggap pegawai masih belum maksimal. Pasien merasakan pelayanan pemeriksaan terburu-buru karena hanya satu dokter yang menangani banyak pasien, bahkan sering kali asisten dokter yang melakukan pemeriksaan awal. Pelayanan di Puskesmas Loea masih lambat karena terbatasnya jumlah tenaga kesehatan (dokter) dan perawat, serta adanya sistem piket yang menyebabkan petugas harus membagi waktu dalam melayani. Saat ini, Puskesmas Loea menerapkan pelayanan yang dibagi ke dalam 5 kluster, dengan rincian jumlah pasien per kluster sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah Pasien per Kluster di Puskesmas Loea

No.	Jenis Kluster	Jumlah Pasien
1.	Pelayanan Lintas Kluster (Pelayanan Gawat Darurat)	6 – 14 Pasien
2.	Pelayanan Lintas Kluster (Pelayanan Laboratorium)	10 – 20 Pasien
3.	Pelayanan Kluster 2 (Ibu, Anak dan Remaja)	40 – 50 Pasien
4.	Pelayanan Kluster 3 (Usia Dewasa dan Lansia)	40 – 60 Pasien
5.	Pelayanan Kluster 4 (Penanggulangan Penyakit Menular)	40 – 50 Pasien

Sumber Hasil Olahan Data Puskesmas Loea, 2025

Tabel ini menunjukkan rata-rata jumlah pasien per hari untuk setiap kluster pelayanan di Puskesmas Loea. Kluster Pelayanan Lintas Kluster (Gawat Darurat dan Laboratorium) memiliki jumlah pasien yang relatif lebih sedikit dibandingkan dengan kluster 2, 3, dan 4 yang mencakup pelayanan ibu, anak, remaja, usia dewasa, lansia, dan penanggulangan penyakit menular. Hal ini menunjukkan bahwa kluster-kluster dengan jumlah pasien yang lebih tinggi berpotensi menghadapi kendala dalam kecepatan pelayanan jika sumber daya terbatas. Pegawai Puskesmas Loea menyatakan bahwa meskipun jumlah perawat di setiap ruang perawatan terbatas, mereka memiliki tugas dan fungsi yang jelas, termasuk mengoordinasikan manajemen Puskesmas, manajemen mutu pelayanan, dan keselamatan bagi masyarakat. Namun, masyarakat masih merasakan pelayanan yang kurang maksimal, terutama terkait penjelasan dari dokter yang sering terburu-buru dan hanya memberikan resep obat tanpa arahan mendalam.

Jaminan (*Assurance*)

Assurance (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, serta upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat agar terbebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan. Jaminan juga berarti keahlian dan pengetahuan pegawai dalam memberikan layanan serta kemampuan mereka untuk meyakinkan masyarakat terhadap kompetensi dan kredibilitas (Parasuraman et al., 1988). Puskesmas Loea berupaya memberikan jaminan dengan melakukan sosialisasi program kesehatan keluarga melalui kerja sama dengan Dinas Kesehatan, Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN), dan pemerintah setempat. Kegiatan seperti program perilaku hidup bersih dan sehat serta penanganan penyakit menular, dilakukan setiap bulan, sering kali saat posyandu atau posbindu. Namun, dalam pelaksanaannya, pelayanan kesehatan yang tertuang dalam program kesehatan belum mampu menyentuh seluruh lapisan masyarakat. Tidak sedikit masyarakat yang tidak mengetahui program kesehatan di setiap desa dan

kelurahan, terutama yang tempat tinggalnya jauh dari Puskesmas. Hal ini menyebabkan masyarakat cenderung mengonsumsi ramuan tradisional sendiri daripada pergi ke Puskesmas.

Empati (*Empathy*)

Empathy (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian pribadi yang dilakukan terhadap pengguna layanan dengan menempatkan diri pada situasi mereka. Kepedulian dan keramahan pegawai sangat mendukung terciptanya kualitas pelayanan publik (Parasuraman et al., 1988). Puskesmas Loea berupaya memberikan empati dengan menaruh perhatian dan kemudahan bagi pasien, menanyakan keluhan dan riwayat penyakit, serta memberikan pemahaman mengenai tata cara mengonsumsi obat dan dampaknya. Namun, informan masyarakat menilai pelayanan dari pegawai Puskesmas masih kurang dalam hal menindaklanjuti keluhan dan cenderung mendahulukan orang yang dikenal. Pasien juga mengeluhkan kurangnya arahan menyeluruh dari dokter terkait penyakit dan pengontrolan kesehatan, serta terkesan terburu-buru dalam memberikan penjelasan, terutama saat pasien banyak. Hal ini menunjukkan bahwa pemberian perhatian dan kemudahan dalam melayani kebutuhan masyarakat belum sepenuhnya berdasarkan kebutuhan pasien. Meskipun jumlah pegawai cukup (Tabel 1), jumlah tenaga kesehatan ideal menjadi kendala pelayanan sebab puskesmas ini hanya memiliki 1 dokter.

Diskusi/Pembahasan

Puskesmas merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang memiliki tanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama kepada masyarakat. Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan, Puskesmas dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi tenaga kesehatan, tetapi juga dipengaruhi oleh ketersediaan sarana dan prasarana, ketepatan pelayanan, kecepatan respons, jaminan pelayanan, serta kemampuan petugas memahami kebutuhan pasien (Loka et al., 2022; Zumria et al., 2020). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pemerintah. Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan Poli Umum Puskesmas Loea menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Parasuraman et al., 1988)

Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi *tangibles* berkaitan dengan kondisi sarana dan prasarana, penampilan petugas, serta kelengkapan fasilitas pelayanan yang secara langsung dirasakan oleh masyarakat. Fasilitas fisik yang memadai akan meningkatkan kenyamanan pasien sekaligus membentuk persepsi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik di Puskesmas Loea masih memerlukan perhatian. Meskipun bangunan pelayanan telah memenuhi fungsi dasar pelayanan kesehatan, masih terdapat keterbatasan fasilitas pendukung, terutama jumlah kursi ruang tunggu, sehingga pasien harus menunggu dalam kondisi yang kurang nyaman ketika jumlah kunjungan meningkat. Selain itu, beberapa sarana penunjang pelayanan juga masih perlu ditingkatkan agar mampu mendukung proses pelayanan secara optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan tenaga kesehatan, tetapi juga oleh lingkungan pelayanan yang nyaman dan representatif. Kondisi fisik fasilitas kesehatan menjadi kesan pertama yang diterima masyarakat sehingga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Apabila fasilitas yang tersedia belum memadai, masyarakat cenderung memberikan penilaian negatif terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan meskipun pelayanan medis telah diberikan dengan baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Anggraini et al. yang menemukan bahwa keterbatasan fasilitas ruang tunggu seperti kursi dan ventilasi menyebabkan berkurangnya kenyamanan pasien selama memperoleh pelayanan kesehatan. Solusinya, diperlukan optimalisasi desain ruang tunggu pasien melalui perbaikan tata ruang, pengaturan pencahayaan, kontrol suhu, dan pengurangan kebisingan untuk menciptakan ruang tunggu yang lebih nyaman dan ergonomis (Anggraini et al., 2024). Temuan ini juga didukung oleh penelitian yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas pelayanan yang memadai karena fasilitas fisik menjadi indikator awal dalam membangun kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Almahdali & Sakir, 2024;

Jamaluddin et al., 2022). Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Loea tidak hanya memerlukan peningkatan kompetensi sumber daya manusia, tetapi juga investasi terhadap fasilitas pelayanan yang memberikan kenyamanan kepada masyarakat.

Keandalan (*Reliability*)

Keandalan menunjukkan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan secara tepat, cepat, konsisten, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Keandalan menjadi indikator penting karena berkaitan langsung dengan kemampuan organisasi untuk memenuhi harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Poli Umum Puskesmas Loea belum sepenuhnya memenuhi dimensi keandalan. Keterbatasan jumlah dokter dan tenaga kesehatan menyebabkan pelayanan belum dapat diberikan secara optimal, terutama pada jam-jam pelayanan yang ramai. Kondisi tersebut mengakibatkan waktu tunggu pasien menjadi lebih lama sehingga memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh prosedur pelayanan, tetapi juga oleh kecukupan sumber daya manusia. Semakin terbatas jumlah tenaga kesehatan dibandingkan dengan jumlah pasien yang dilayani, maka semakin besar kemungkinan terjadinya antrean dan keterlambatan pelayanan. Kondisi ini berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas.

Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian bahwa keterlambatan pelayanan disebabkan oleh keterbatasan tenaga kesehatan sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama untuk memperoleh pelayanan (Banjarnahor et al., 2023). Hasil penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan penelitian mengenai Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), yang menyimpulkan bahwa keandalan pelayanan sangat dipengaruhi oleh kecukupan sumber daya manusia, kepastian prosedur pelayanan, serta kemampuan organisasi memberikan pelayanan secara konsisten kepada masyarakat (Usman et al., 2026). Dengan demikian, peningkatan keandalan pelayanan di Puskesmas Loea memerlukan penambahan tenaga kesehatan, pengaturan jadwal pelayanan yang lebih efektif, serta peningkatan disiplin pegawai agar pelayanan dapat diberikan secara tepat waktu.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, serta mampu merespons kebutuhan masyarakat tanpa menimbulkan keterlambatan yang tidak perlu. Penelitian ini menunjukkan bahwa petugas Puskesmas Loea telah berupaya memberikan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku. Namun demikian, keterbatasan tenaga kesehatan dan sistem pembagian tugas menyebabkan kecepatan pelayanan belum optimal. Kondisi tersebut mengakibatkan masyarakat masih harus menunggu cukup lama, terutama pada waktu kunjungan pasien yang tinggi. Secara analitis, kondisi tersebut menunjukkan bahwa daya tanggap tidak hanya ditentukan oleh sikap petugas, tetapi juga dipengaruhi oleh kapasitas organisasi dalam mengelola beban kerja pelayanan. Ketika jumlah petugas tidak sebanding dengan jumlah pengguna layanan, maka kemampuan organisasi untuk memberikan respons secara cepat menjadi menurun.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menemukan bahwa lambatnya proses pelayanan menjadi salah satu penyebab utama munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Dengan demikian, kualitas pelayanan masih menghadapi kendala seperti waktu tunggu dan sistem antrean (Selmawati et al., 2025). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa peningkatan daya tanggap petugas mampu meningkatkan kepuasan pasien karena masyarakat merasa memperoleh perhatian yang cepat terhadap kebutuhan kesehatannya (Zumria et al., 2020). Oleh karena itu, peningkatan daya tanggap di Puskesmas Loea memerlukan penguatan manajemen pelayanan, pengaturan beban kerja yang proporsional, serta penambahan tenaga kesehatan agar pelayanan dapat diberikan secara lebih cepat.

Jaminan (*Assurance*)

Assurance berkaitan dengan kemampuan petugas untuk memberikan rasa aman, kepercayaan, kepastian pelayanan, serta keyakinan kepada masyarakat terhadap kompetensi penyelenggara pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program kesehatan oleh Puskesmas Loea belum sepenuhnya menjangkau seluruh masyarakat. Masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui berbagai program kesehatan yang diselenggarakan di desa maupun kelurahan sehingga pemanfaatan pelayanan kesehatan belum optimal. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat

masih lebih memilih melakukan pengobatan tradisional dibandingkan dengan memanfaatkan pelayanan Puskesmas. Temuan ini menunjukkan bahwa jaminan pelayanan tidak hanya berkaitan dengan kompetensi tenaga kesehatan, tetapi juga menyangkut kemampuan organisasi dalam membangun komunikasi publik dan kepercayaan masyarakat. Sosialisasi program kesehatan yang belum optimal menyebabkan informasi pelayanan tidak tersampaikan secara merata sehingga mengurangi tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa kurang optimalnya edukasi kesehatan menyebabkan masyarakat belum memahami manfaat pelayanan kesehatan secara menyeluruh (Calundu, 2025). Temuan ini juga didukung oleh penelitian-penelitian terbaru mengenai pelayanan publik yang menyatakan bahwa transparansi informasi dan komunikasi pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan Masyarakat (Irawan, 2018; Situmorang, 2016). Dengan demikian, Puskesmas Loea perlu meningkatkan strategi komunikasi kesehatan melalui penyuluhan yang lebih intensif dan kolaborasi dengan pemerintah desa agar seluruh masyarakat memperoleh informasi mengenai layanan kesehatan yang tersedia.

Empati (*Empathy*)

Empathy merupakan kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan perhatian secara individual, membangun komunikasi yang baik, serta memahami kebutuhan setiap pengguna layanan. Penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi empati di Puskesmas Loea masih perlu ditingkatkan. Sebagian masyarakat menilai perhatian petugas terhadap kebutuhan pasien belum optimal, sehingga pelayanan yang diberikan masih terkesan berorientasi pada prosedur dibandingkan dengan kebutuhan individual pasien. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh aspek interpersonal antara petugas kesehatan dan pasien. Sikap ramah, komunikasi yang baik, serta kesediaan mendengarkan keluhan pasien akan meningkatkan kepuasan masyarakat sekaligus memperkuat kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa rendahnya perhatian petugas terhadap kebutuhan pasien berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat (Apriliyanti et al., 2026; Rohimat, 2025). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa dimensi empati merupakan salah satu faktor yang paling berpengaruh terhadap loyalitas karena masyarakat cenderung mengingat pengalaman pelayanan yang diberikan oleh petugas (Adinda & Kusumadinata, 2023; Salamor et al., 2020). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Loea tidak cukup dilakukan melalui perbaikan fasilitas dan prosedur pelayanan, tetapi juga perlu diikuti dengan penguatan budaya pelayanan prima, komunikasi interpersonal, serta peningkatan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan poli umum di Puskesmas Loea belum optimal dalam memenuhi harapan masyarakat. Penelitian ini menunjukkan bahwa rendahnya kualitas pelayanan dipengaruhi oleh keterbatasan fasilitas, jumlah tenaga kesehatan yang belum memadai, rendahnya responsivitas pelayanan, belum optimalnya penyebaran informasi program kesehatan, serta aspek empati dalam pelayanan yang masih perlu ditingkatkan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada penyediaan sarana dan prasarana, tetapi juga pada penguatan kapasitas sumber daya manusia dan pengelolaan pelayanan yang lebih efektif. Dengan demikian, upaya peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Loea perlu dilakukan secara menyeluruh agar pelayanan kesehatan dapat lebih responsif, mudah diakses, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Disarankan agar Puskesmas Loea meningkatkan fasilitas pelayanan, memperkuat disiplin dan motivasi pegawai, menambah tenaga medis, mengoptimalkan sosialisasi program kesehatan, serta meningkatkan empati dan responsivitas dalam pelayanan. Penelitian selanjutnya dapat mengkaji efektivitas upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Referensi

Adinda, R. Q., & Kusumadinata, A. A. (2023). Teknik Komunikasi dalam Dunia Kerja. *Karimah Tauhid*, 2(1), 360–368. <https://ojs.unida.ac.id/karimahtauhid/article/view/8033/3608>

- Almahdali, H., & Sakir, A. R. (2024). Analysis of Public Service Quality at the Sirimau Sub-District Office in Ambon City. *Jurnal Perkembangan Kajian Sosial (PERKASA)*, 1(1), 47–62.
- Anggraini, S. M., Nurjayanti, W., & Azizah, R. (2024). Optimalisasi Desain Ruang Tunggu Eka Hospital Family untuk Meningkatkan Kenyamanan Bagi Pasien dan Keluarga. *SIAR VI 2024 : Seminar Ilmiah Arsitektur*, 1279–1292. <https://proceedings.ums.ac.id/siar/article/view/6161>
- Apriliyanti, R. A., Raudah, S., & Anshari, M. R. (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 3(2), 590–599. <https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/JPP/article/view/1888>
- Banjarnahor, E. I., Ginting, C. N., Manalu, P., & Girsang, E. (2023). Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien: Studi Kualitatif di Puskesmas Padang Bulan. *Ahmar Metastasis Health Journal*, 3(1), 8–17. <https://doi.org/10.53770/amhj.v3i1.182>
- Calundu, R. (2025). Efektivitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Tingkat Pemahaman Hidup Sehat Masyarakat Pedesaan di Sulawesi Selatan. *Jurnal Tadbir Peradaban*, 5(2), 153–163. <https://doi.org/10.55182/jtp.v5i2.552>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Irawan, A. (2018). Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 7(1), 20–37. <https://doi.org/10.35724/sjias.v7i01.967>
- Jamaluddin, I. I., Hasbullah, & Mustari, H. (2016). Manajemen Pelayanan Publik (Studi Kasus Rumah Susun Sederhana Sewa Di Kelurahan Ujuna Kecamatan Palu Barat, Kota Palu). *Jurnal Katalogis*, 4(9), 53–60.
- Jamaluddin, I. I., Phradiansah, & Nursamsir. (2022). Manajemen Penyediaan Oksigen Selama Pandemi Covid-19. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi & Sosial*, 11(2), 274–288. <http://ejournal.unmus.ac.id/index.php/societas>
- Kesung, D., Pramono, S., & Suroso. (2023). Evaluasi Program Kebijakan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) Studi Kasus Pada Ibu Hamil di Puskesmas Lengko Ajang Kecamatan Congkar Kabupaten Manggarai Timur. *Soetomo Administrasi Publik*, 1(3), 561–570.
- Loka, D. M., Abdullah, A., & Sudirman, F. A. (2022). Identifikasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pemerintah Kota Kendari Pada Masa New Normal. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 222–235. <https://doi.org/10.52423/neores.v4i1.51>
- Miles, Matthew B; Huberman, A. Michael; Saldana, J. (2019). *Qualitative data analysis: a method sourcebook* (Fourth edi). Arizona State University, USA.
- Muhdar, M., Rosmiati, R., Tulak, G. T., Saputri, E., & Susanti, R. W. (2022). Gambaran Peran Petugas Kesehatan dalam Pencegahan dan Penanganan Stunting di Kabupaten Kolaka. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 11(1), 32–38. <https://doi.org/10.25077/jka.v11i1.1930>
- 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), 12–37.
- Rohimat, A. (2025). Pengaruh Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Unit Pelayanan Terpadu Puskesmas Pakuwon Cisurupan Garut). *Jurnal Ilmiah Manajemen Profetik*, 3(2), 227–245. <https://doi.org/10.55182/jimp.v3i2/702>
- Salamor, A. M., Fadillah, A. N., Corputty, P., & Salamor, Y. B. (2020). Child Grooming Sebagai Bentuk Pelecehan Seksual Anak Melalui Aplikasi Permainan Daring. *Sasi*, 26(4), 490–499. <https://doi.org/10.47268/sasi.v26i4.381>
- Selmawati, Maulid, & Zahari, A. F. M. (2025). Employee Performance in Improving Public Services at the Puskesmas Ueesi District, East Kolaka Regency. *Jurnal Perkembangan Kajian Sosial (PERKASA)*, 2(1), 39–45. <https://doi.org/10.69616/perkasa.v2i1.285>
- Setiawan, H. D., & W, N. P. L. (2024). Optimalisasi Pelayanan Publik melalui Komunikasi Efektif: Fokus Pemberdayaan Aparatur Desa di Desa Nanggerang Kabupaten Sukabumi. 7(1), 164–169. <https://doi.org/https://doi.org/10.31334/jks.v7i1.3625>
- Situmorang, T. (2016). Jejaring Layanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Bhayangkara Mappaoddang Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 46. <https://doi.org/10.26858/jiap.v4i1.1820>
- Usman, N. A., Sakawati, H., & Yamin, M. N. (2026). Complete Systematic Land Registration (PTSL) Services at The National Land Agency Office Gowa Regency. *Jurnal Perkembangan Kajian*

Sosial (PERKASA), 3(1), 31–40. <https://doi.org/10.69616/perkasa.v3i1.299>
Zumria, Narmi, & Tahiruddin. (2020). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari. *Jurnal Ilmiah Karya Kesehatan*, 1(1), 76–83.



© 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).
