

## Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Bonepantai Kabupaten Bone Bolango

### *Quality of Public Services at Bonepantai Community Health Center, Bone Bolango Regency*

Firli Aulia H Munayang<sup>1\*)</sup>, Zuchri Abdussamad<sup>2)</sup>, Yanti Aneta<sup>3)</sup>

<sup>123</sup>Jurusan Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia

\*Corresponding Author: [firliaulia@gmail.com](mailto:firliaulia@gmail.com)

#### ABSTRAK

Salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang memerlukan peningkatan kualitas petugas pelayanan melalui perbaikan infrastruktur dan pengelolaan sumber daya manusia (SDM). Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Bonepantai, Kabupaten Bone Bolango. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan melakukan observasi awal, wawancara kepada informan, dan analisis dokumentasi untuk mendukung penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Puskesmas Bonepantai dinilai berdasarkan lima indikator. Indikator bukti fisik (*tangible*) dan daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan hasil yang kurang memadai, terlihat dari fasilitas penunjang pelayanan dan jumlah pegawai yang belum mencukupi untuk memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat. Sementara itu, indikator keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) secara umum sudah cukup baik. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, disarankan adanya peningkatan SDM melalui pelatihan pegawai, perbaikan infrastruktur, dan penambahan jumlah petugas pelayanan.

**Kata kunci:** pelayanan publik, infrastruktur, sumber daya manusia

#### ABSTRACT

One of the primary responsibilities of the government is to provide services to the public, which requires improving the quality of service personnel through infrastructure improvements and human resource management (HRM). This study aims to describe the quality of public services at the Puskesmas Bonepantai, Bone Bolango Regency. The research method used is a qualitative approach, involving preliminary observations, interviews with informants, and document analysis to support the study. The results show that the quality of public services at Puskesmas Bonepantai is assessed based on five indicators. The tangible evidence and responsiveness indicators were found to be inadequate, as seen from the insufficient supporting facilities and the shortage of staff to provide optimal service to the public. Meanwhile, the reliability, assurance, and empathy indicators were generally satisfactory. To improve the quality of public services, it is recommended to enhance human resources through employee training, improve infrastructure, and increase the number of service personnel.

**Keywords:** public service, infrastructure, human resources

#### PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik dalam konteks kesehatan merupakan salah satu indikator penting yang mencerminkan sejauh mana pemerintah dapat memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya menjamin penanganan penyakit yang efektif, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh. Tujuan pelayanan publik di bidang kesehatan adalah untuk memastikan seluruh lapisan masyarakat memiliki akses yang adil terhadap layanan kesehatan yang berkualitas. Hal ini menjadi semakin krusial di negara berkembang, di mana kesenjangan layanan kesehatan antara wilayah perkotaan dan pedesaan masih cukup tinggi.

Pemerintah Indonesia telah menawarkan berbagai program asuransi kesehatan untuk memastikan bahwa masyarakat dari berbagai lapisan memiliki akses terhadap layanan kesehatan. Salah satu program utama adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang menjamin layanan medis mulai dari fasilitas tingkat pertama hingga rumah sakit, termasuk perawatan rawat jalan dan rawat inap, persalinan, serta prosedur medis lainnya. Bagi masyarakat miskin dan kurang mampu, tersedia Kartu Indonesia Sehat (KIS) yang memberikan akses ke layanan medis secara gratis. Selain itu, terdapat pula Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesda) yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah untuk melengkapi cakupan asuransi JKN. Wanita hamil juga dapat memanfaatkan asuransi bersalin (Jampersal), yang mencakup perawatan prenatal, persalinan, dan kontrasepsi pascanatal. Pegawai negeri sipil (PNS), pekerja sektor publik, veteran, dan pensiunan dapat mendaftar asuransi kesehatan khusus melalui BPJS Kesehatan.

Kabupaten Bone Bolango memiliki karakteristik demografis yang beragam, didominasi oleh masyarakat pedesaan yang menghadapi keterbatasan dalam mengakses layanan kesehatan berkualitas. Dalam konteks ini, Puskesmas Bonepantai berperan vital sebagai sumber layanan kesehatan utama bagi masyarakat yang tinggal jauh dari pusat-pusat kesehatan di kota besar. Namun, keterbatasan akses, terutama dalam hal fasilitas dan tenaga kesehatan, menjadi tantangan signifikan dalam memberikan layanan yang optimal. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun BPJS memberikan akses pembiayaan, kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan seperti Puskesmas perlu ditingkatkan untuk memenuhi ekspektasi masyarakat. Permasalahan ini menjadi sangat penting untuk dikaji lebih lanjut karena dapat berdampak langsung pada mutu pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diterima. Oleh karena itu, penelitian ini diperlukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik di Puskesmas Bonepantai secara menyeluruh.

Menurut Jantu, masyarakat sebagai pelanggan pelayanan publik memiliki kebutuhan dan harapan terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional, seperti yang ditemukan dalam penelitian oleh (Fitrianingsih et al., 2024). Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam (Rahmadana F et al., 2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama. Dimensi pertama, Tangibles (bukti fisik), mencakup sarana dan prasarana, teknologi, serta penampilan pegawai yang menunjukkan eksistensi fasilitas pelayanan. Reliability (keandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat, terpercaya, dan konsisten sesuai harapan pelanggan. Responsiveness (ketanggapan) mencerminkan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan jelas, sehingga menghindari persepsi negatif akibat keterlambatan tanpa alasan yang jelas. Assurance (jaminan) melibatkan pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya melalui komunikasi, kredibilitas, dan kompetensi. Terakhir, Empathy (empati) berfokus pada perhatian tulus dan personal, pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan, serta pemberian layanan yang nyaman dan memadai bagi mereka.

Dalam (*Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan*, n.d.) yang harus diterapkan oleh pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, ditetapkan jenis dan mutu pelayanan dasar bidang kesehatan yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. Peraturan ini menggantikan Permenkes Nomor 4 Tahun 2019 dan mulai berlaku pada 16 April 2024. Dengan adanya peraturan ini, pemerintah daerah diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan dasar yang diterima masyarakat, memastikan akses yang lebih merata, dan memenuhi hak setiap individu atas pelayanan kesehatan yang layak. Peraturan ini juga mendorong peningkatan kapasitas dan kapabilitas fasilitas kesehatan di daerah, sehingga mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Pertama, penelitian ini memiliki keunikan karena menghubungkan kondisi geologis wilayah dengan kualitas pelayanan publik menggunakan pendekatan SERVQUAL. Mengingat tantangan geografis yang ada, kualitas layanan di daerah tersebut perlu dioptimalkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya mereka yang tinggal di daerah terpencil. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik di Puskesmas

Bonepantai. Melalui temuan penelitian ini, diharapkan para pengambil kebijakan dapat melihat pentingnya perbaikan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam aspek fasilitas dan tenaga kesehatan di Puskesmas.

Kedua, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis kualitas pelayanan publik di Puskesmas Bonepantai dengan fokus pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Penelitian ini juga bertujuan untuk memahami persepsi masyarakat terhadap ketersediaan dan kelayakan mutu pelayanan di Puskesmas Bonepantai.

Ketiga, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan ukuran optimal kualitas pelayanan di Puskesmas Bonepantai, Kabupaten Bone Bolango, guna memberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

## **METODE**

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif guna mengkaji kualitas pelayanan publik di Puskesmas Bonepantai, Kabupaten Bone Bolango. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam suatu fenomena dalam konteks alaminya, dengan penekanan pada realitas empiris. Metode ini tidak dilakukan di laboratorium, melainkan langsung di lokasi penelitian, sehingga kerap disebut sebagai *naturalistic inquiry* atau studi lapangan. Jenis penelitian yang digunakan termasuk dalam studi kasus, sebagaimana diuraikan oleh (Abdussamad, 2021). Tujuan utama dari studi ini adalah memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai kualitas layanan publik di Puskesmas Bonepantai, Kabupaten Bone Bolango.

Penelitian dilaksanakan pada periode Januari hingga Juni 2025, berlokasi di Puskesmas Bonepantai yang berada di Desa Bilungala, Kecamatan Bonepantai, Kabupaten Bone Bolango. Teknik pengumpulan data yang digunakan mengacu pada prosedur yang dijelaskan oleh sugiyono dalam (Fiantika, 2022) yang meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Observasi dilakukan secara langsung di lokasi penelitian, yaitu di Puskesmas Bonepantai, untuk memperoleh data yang relevan. Wawancara dilaksanakan melalui komunikasi langsung antara peneliti dan informan, dengan menggunakan alat perekam suara untuk menjamin keakuratan informasi yang disampaikan oleh pihak-pihak terkait. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data tertulis, seperti kebijakan, prosedur, dan dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas tersebut.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Untuk menjamin hak dasar warga negara dalam memperoleh layanan kesehatan, pemerintah Indonesia mengeluarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 yang mengatur Standar Teknis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di sektor kesehatan. Kebijakan ini merupakan implementasi dari amanat Pasal 6 ayat (6) dalam Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal, serta merupakan revisi atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 yang sebelumnya mengatur hal serupa terkait pelayanan kesehatan dasar.

Permenkes ini bertujuan untuk menyediakan standar teknis yang dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan dasar kesehatan, dengan memperhatikan prinsip keadilan, pemerataan, dan mutu layanan. Lingkup pengaturan dalam peraturan ini mencakup: standar jumlah dan kualitas barang serta jasa pelayanan kesehatan dasar, standar sumber daya manusia kesehatan, serta petunjuk teknis atau tata cara pemenuhan standar tersebut.

Permenkes ini juga menekankan pentingnya koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah dalam upaya pemenuhan SPM, melalui sistem informasi kesehatan yang terintegrasi secara nasional. Selain itu, untuk mencegah duplikasi anggaran, pendanaan pelayanan dasar dihitung dengan

memperhatikan kontribusi berbagai sumber, termasuk dana dari Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), APBN, APBD, dan sumber lain yang sah.

Sebagai bagian dari upaya pengawasan dan evaluasi, pemerintah daerah diwajibkan untuk melaporkan capaian pelayanan dasar secara berkala. Kinerja pemenuhan standar ini menjadi salah satu indikator dalam penilaian keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan daerah, sekaligus menjadi dasar dalam pemberian insentif, disinsentif, dan sanksi administratif kepada kepala daerah.

1. *Tangibles* atau bukti fisik mengacu pada sejauh mana perusahaan atau lembaga pemerintah dalam memperlihatkan keberadaannya kepada pihak luar. Wujud nyata dari pelayanan yang diberikan terlihat melalui penampilan dan kualitas fasilitas fisik serta kondisi lingkungan sekitarnya yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Menurut Zaethaml et al dikutip dalam (Kamumu et al., 2024) *Tangible* atau objek berwujud mengacu pada kemampuan instansi penyedia layanan untuk menampilkan sarana dan prasarana fisik, serta kondisi lingkungan sekitar yang baik mencerminkan kualitas layanan yang diberikan, hal ini mencakup fasilitas fisik tempat pelayanan, teknologi yang digunakan (termasuk peralatan dan perlengkapan yang digunakan) serta penampilan pegawai saat melayani masyarakat saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. *Realibility* atau keandalan merujuk pada kemampuan organisasi untuk menyampaikan layanan sesuai yang dijanjikan secara konsisten, tepat dan terpercaya. Pelaksanaan pelayanan harus sesuai dengan ekspektasi pelanggan yang berarti ketepatan waktu tingkat akurasi yang tinggi. Menurut Bakti dalam (Purba et al., 2023) *reliability* yang ditandai dengan pemberian Kualitas Pelayanan yang tepat dan benar. Dimensi Keandalan dari indikator kualitas layanan sangat penting untuk menunjukkan kinerja perusahaan, karena keandalan merupakan ciri khas atau karakteristik karyawan dengan kinerja kerja yang tinggi. Banyak perusahaan/instransi pemerintah berlomba-lomba untuk meningkatkan aspek kehandalan dari kinerja mereka. Keandalan yang dimaksud dapat mencakup kualitas kinerja karyawan, keandalan karyawan dalam menggunakan keterampilannya untuk melayani pelanggan, dll dalam (Alam et al., 2022).
3. *Responsiveness* atau ketanggapan merujuk pada kemampuan untuk memberikan bantuan dan layanan secara cepat dan tepat kepada pelanggan, serta menyampaikan informasi dengan jelas. Memberi respons yang lambat tanpa penjelasan yang memadai dapat menimbulkan kesan negatif terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dalam konteks pemerintahan, Hormon dalam (Rasdiana et al., 2022) menjelaskan bahwa responsivitas mencerminkan kemampuan pemerintah dalam menyesuaikan program dan kegiatan dengan kebutuhan serta aspirasi masyarakat, sehingga terjadi keselarasan antara kebijakan dan harapan publik.
4. *Assurance* atau jaminan merujuk pada pengetahuan, etika kerja, serta kemampuan pegawai dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap suatu organisasi. Unsur-unsur yang termasuk dalam dimensi ini meliputi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan. Tjiptono dalam (Alia Mumtaza & Millanyani, 2023) menjelaskan bahwa jaminan mencakup perilaku sopan, keahlian, pengetahuan, dan sifat staf yang dapat dipercaya, sehingga mampu menciptakan rasa aman dan keyakinan dari pelanggan terhadap layanan perusahaan.
5. *Empathy* atau empati merujuk pada pemberian perhatian yang tulus dan bersifat personal kepada masyarakat atau pelanggan, dengan cara memahami harapan dan keinginan mereka. Perusahaan diharapkan memiliki pemahaman yang baik terhadap karakteristik pelanggan, mampu mengenali kebutuhan spesifik mereka, serta menyediakan jam operasional yang sesuai dan nyaman bagi para pelanggan. Menurut Noor Rofian dalam (Putri Dhea Jasmine, 2024) *Empathy* (empati) merupakan dimensi kualitas layanan berupa perhatian yang bersifat personal. Hal ini terlihat dari cara tenaga Kesehatan mendengarkan dengan teliti setiap keluhan pasien, memberikan tanggapan yang hangat dan menyesuaikan penjelasan atau

Tindakan medis sesuai kondisi masing-masing pasien.

Administrasi publik atau bisa juga disebut birokrasi publik adalah lembaga negara yang melaksanakan misi untuk memenuhi kesejahteraan publik yang diakui bertanggung jawab terhadap publik yang dilayaninya Handayani et al. (2020)

Brown dan Swartz menilai layanan medis dari perspektif penyedia layanan Kesehatan dan pasien menggunakan skor gap dan mengungkapkan bahwa interaksi dokter merupakan indikator penting yang paling memuaskan pasien dalam (Endeshaw, 2021).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di Indonesia yang berfungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar serta meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Menurut Hasan (2022), Puskesmas lebih menitikberatkan pada upaya promotif dan preventif guna mencapai kondisi kesehatan masyarakat yang optimal. Pelayanan kesehatan sendiri merupakan hak setiap warga negara sebagaimana diamanatkan dalam UUD 1945, yang mencakup peningkatan kesehatan individu, kelompok, maupun masyarakat secara keseluruhan. Secara kelembagaan, Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dari dinas kesehatan di tingkat kabupaten atau kota yang beroperasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Tugas utama Puskesmas adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara menyeluruh dan berkelanjutan, meliputi: a) promosi kesehatan; b) kesehatan lingkungan; c) pelayanan kesehatan ibu, anak, dan keluarga berencana; d) pelayanan gizi; serta e) pencegahan dan pengendalian penyakit.

Menurut teori yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk, kualitas pelayanan ditentukan oleh beberapa indikator, yaitu berwujud, handal, tanggap, pasti, dan tegas. Penjelasan berikut ini dapat digunakan untuk merangkum hasil dan analisis dari masing-masing indikator kualitas pelayanan:

#### a) Bukti Fisik

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Aini et al., 2021) dengan judul mutu pelayanan kesehatan di puskesmas terakreditasi di kota padang menunjukkan bahwa puskesmas terakreditasi di kota padang tersebut mengenai bukti fisik (tangible) sudah baik di tandai dengan peralatan pemeriksaan yang terkini dan memadai yakni 80,7 kenyamanan tempat penyediaan jasa yang baik 80,6.

Berdasarkan hasil penelitian, kendala yang diidentifikasi adalah sarana prasarana untuk menunjang pelayanan masih kurang maksimal didasarkan pada pernyataan petugas butuh setidaknya 2 komputer diloket dan minimal 1 pada ruangan pelayanan lainnya agar mempermudah dan mempercepat pelayanan dan juga pakaian petugas pemberi layanan yang sopan dan rapi memberikan kesan ramah. Disamping itu, kerusakan fasilitas lainnya seperti pendingin ruangan dan kamar rawat inap serta kondisi toilet yang kurang berfungsi.

Penelitian ini jika dibandingkan dengan hasil penelitian (Aini et al., 2021) secara umum telah memenuhi standar dalam dimensi tangible, sedangkan penelitian ini menunjukkan adanya kesenjangan antara pihak internal dan pihak eksternal yang mengindikasikan bahwa indikator *tangible* belum sepenuhnya terpenuhi. Sebuah puskesmas dikatakan mutu atau kualitas pelayanannya secara baik berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dengan menyediakan fasilitas fisik seperti ruang pelayanan, tempat penyimpanan obat, sanitasi dan transportasi seperti ambulans.

#### b) Keandalan

Indikator keandalan yang dimaksud adalah upaya petugas dalam memberikan pelayanan secara konsisten dan tepat waktu serta informasi yang jelas dan akurat dengan ini pelayanan akan lebih terarah dengan informasi yang mudah dimengerti oleh penerima layanan. Dimensi Keandalan dari indikator kualitas layanan sangat penting untuk menunjukkan kinerja perusahaan, karena keandalan merupakan ciri khas atau karakteristik karyawan dengan kinerja kerja yang tinggi. Banyak perusahaan/instransi pemerintah berlomba-lomba untuk meningkatkan aspek keandalan dari

kinerja mereka. Keandalan yang dimaksud dapat mencakup kualitas kinerja karyawan, keandalan karyawan dalam menggunakan keterampilannya untuk melayani pelanggan, dll dalam (Alam et al., 2022).

Apabila dikaitkan dengan teori di atas, berdasarkan data dan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, puskesmas bonepantai telah berusaha menyediakan layanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) secara cepat dan dapat diandalkan, informasi yang disampaikan mudah dimengerti dengan menggunakan bahasa yang mudah di cerna oleh masyarakat dalam ruang lingkup pelayanan.

Jika di sandingkan dengan penelitian (Darunanto et al., 2024) dengan judul determinasi loyalitas pelanggan: analisis keandalan, fasilitas dan kepuasan pelanggan kereta api yang menunjukkan bahwa reliabilty layanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Keandalan diartikan sebagai kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat, tepat waktu, dan konsisten tanpa kesalahan, yang mempengaruhi loyalitas pelanggan secara langsung. Selain itu, faktor lain seperti fasilitas dan kepuasan pelanggan juga berperan dalam membangun loyalitas, sesuai dengan kerangka konseptual yang diusulkan. Penelitian ini menegaskan bahwa keandalan layanan yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan, sehingga mendorong loyalitas mereka terhadap perusahaan jasa kereta api di Indonesia sedangkan penelitian ini dalam dimensi reliability telah memenuhi beberapa aspek berupa ketelitian pegawai saat melayani pelanggan dan memiliki standar layanan yang jelas hal ini bisa diukur melalui hasil penelitian yang peneliti telah sajikan sebelumnya.

#### c) Daya Tanggap

Indikator ini mencakup tanggapan petugas terhadap keluhan serta kesiapan petugas dalam menangani kondisi darurat entah itu memberikan penerangan secara sabar, pelayanan yang cepat dan tepat, harus siap menangani masalah yang ada ketika pelayanan sedang berlangsung dan juga harus siap dan cepat dalam memberitahukan apabila ada informasi terbaru atau berubah. Menurut Hormon dalam (Rasdiana et al., 2022) responsivitas mencerminkan kemampuan suatu pemerintah dalam menyelaraskan program dan aktivitasnya dengan kebutuhan serta harapan masyarakat, serta merancang kebijakan yang relevan dengan aspirasi publik.

Berdasarkan dari data dan hasil wawancara dari beberapa informan yang menunjukkan sikap tanggap dan kesediaan melayani informan lainnya mengatakan belum sepenuhnya tanggap karena beberapa kendala seperti keterbatasan tenaga Kesehatan baik perawat dan dokter masih belum memenuhi standar pelayanan minimal kesehatan yang ada pada peraturan menteri kesehatan nomor 6 tahun 2024 yang berdampak pada pelayanan. Sehingga dapat dikatakan bahwa puskesmas bonepantai belum sepenuhnya optimal dalam memberikan hal kecepatan dan efisiensi, meskipun niat untuk memberikan pelayanan tetap ada.

Pada penelitian (Rasdiana & Riski Ramadani, 2021) yang menunjukkan bahwa daya tanggap di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bone telah berjalan dengan baik ditinjau dari enam indikator utama menurut Zeithaml yaitu kemampuan untuk menanggapi Masyarakat, kecepatan, ketersediaan pegawai, kecermatan, ketepatan waktu dalam pelayanan serta kemampuan menanggapi keluhan. Kepala dinas terbuka membagikan nomor kontak pribadinya sebagai sarana komunikasi langsung dengan Masyarakat dan untuk menjawab keluhan serta memberikan informasi pelayanan.

Jika dibandingkan dengan penelitian ini menunjukan Upaya yang cukup baik dari petugas Kesehatan yang tersedia. Namun, jumlah tenaga Kesehatan yang masih kurang sehingga berdampak pada ketepatan waktu dalam pelayanan juga menjadi faktor penghambat dalam pelayanan. pada Permenkes nomor 6 tahun 2024 puskesmas itu dikatakan memenuhi standar pelayanan minimal Dokter (1 per 1000 penduduk terdampak), Perawat (2,4 per 1000 penduduk) faktanya di puskesmas masih mengalami masalah tersebut.

#### d) Jaminan

Jaminan yang dimaksud adalah petugas mampu menumbuhkan rasa aman kepada pasien mulai dari menjelaskan prosedur medis dengan baik sebelum melakukan tindakan hingga memastikan kebutuhan pasien sudah terpenuhi. Menurut tjiptono dalam (Alia Mumtaza & Millanyani, 2023) mengartikan *assurance* sebagai gabungan dari sikap sopan, keahlian, wawasan, serta karakter staf yang dapat dipercaya, yang semuanya berperan penting dalam menciptakan rasa aman dan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian, puskesmas bonepantai telah memberikan rasa percaya dan keamanan terhadap masyarakat, petugas dinilai cukup baik oleh masyarakat. Di samping itu, terdapat juga keluhan tentang perlakuan kurang ramah dari petugas kesehatan. Hal ini sering di adakan evaluasi dari pimpinan agar hal ini tidak terjadi dalam waktu yang berulang-ulang kali sehingga pelayanan yang bersifat kurang ramah tersebut saat ini sudah tidak terjadi lagi.

Penelitian ini memiliki keterkaitan dengan temuan (Sayekti et al., 2022) yang menyatakan bahwa jaminan *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi. Dimensi ini menciptakan rasa aman dan percaya diri pelanggan terhadap layanan yang diberikan, yang berarti peningkatan kualitas dimensi jaminan dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan di dinas tersebut.

Penelitian di atas jika dibandingkan dengan penelitian ini dimana penelitian oleh fran yang berfokus pada pengetahuan pegawai sedangkan pada penelitian di Puskesmas Bonepantai tidak hanya soal kemampuan pegawai saja, penelitian ini juga membahas kemampuan petugas dalam melayani tepat waktu juga memberikan jaminan tentang legalitas pelayanan yang di berikan. Secara keseluruhan, jika melihat sisi perspektif masyarakat dan tindakan Kepala Puskemas sudah sesuai regulasi yang berlaku.

#### e) Empati

Empati yang dimaksud adalah bagaimana para petugas kesehatan memberikan pelayanan yang ramah dan kepedulian serta tidak bersikap diskriminatif. Perhatian yang diberikan kepada masyarakat mulai dari perlataan dan perlengkapan yang disediakan untuk mendukung berjalannya pelayanan, respons yang diberikan terhadap keluhan penyakit sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman kepada penerima pelayanan dan juga sifat yang tidak membedakan yang satu dengan yang lainnya artinya dilayani sesuai dengan yang sudah ditetapkan Menurut Noor Rofian dalam (Putri Dhea Jasmine, 2024) Empathy (empati) merupakan dimensi kualitas layanan berupa perhatian yang bersifat personal. Hal ini terlihat dari cara tenaga Kesehatan mendengarkan dengan teliti setiap keluhan pasien, memberikan tanggapan yang hangat dan menyesuaikan penjelasan atau Tindakan medis sesuai kondisi masing-masing pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, puskesmas bonepantai sudah memberikan perhatian kepada Masyarakat sesuai pernyataan Zeithaml dan Permenkes Nomor 6 Tahun 2024 yang mendukung layanan promotive dan preventif sebagai prioritas, pelayanan 24 jam pada IGD serta tata cara pelayanan mulai dari melakukan pendaftaran diloket melakukan Tindakan hingga diresepkan obat oleh petugas. Dalam memberikan pelayanan, maka terlebih dahulu pemberi pelayanan harus menguasai pengetahuan dan memahami apa saja kebutuhan pasien dalam pelayanan tersebut.

Penelitian ini memiliki keterkaitan dengan penelitian (Putri Dhea Jasmine, 2024) yang menunjukkan bahwa kemampuan karyawan untuk memberikan perhatian personal kepada konsumen memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Jika di bandingkan dengan penelitian ini dimana penelitian (Putri Dhea Jasmine, 2024) yang berfokus pada perhatian personal sedangkan pada penelitian di puskesmas bonepantai ditunjukkan dengan petugas melayani dengan sikap ramah, prioritas kepentingan klien dan melayani tanpa diskriminasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perbaikan kualitas pelayanan di Puskesmas Bonepantai memerlukan pendekatan yang holistik, dengan memperhatikan keseimbangan antara sumber daya manusia dan fasilitas yang tersedia. Peningkatan jumlah tenaga kesehatan serta pengelolaan

infrastruktur yang lebih baik dapat berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan di daerah ini. Oleh karena itu, kolaborasi antara pemerintah daerah dan pihak terkait menjadi kunci dalam memastikan pemerataan tenaga kesehatan dan penyediaan fasilitas yang memadai guna mendukung pelayanan yang lebih berkualitas.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan melalui wawancara dan observasi yang telah dilakukan, penulis menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik di Puskesmas Bonepantai masih memiliki dua dari lima indikator yang belum berjalan dengan baik:

1. Indikator bukti fisik (tangible): Fasilitas yang ada di Puskesmas Bonepantai belum memadai, ditandai dengan kurangnya teknologi, seperti komputer di setiap unit pelayanan, yang berdampak pada penginputan data yang belum optimal.
2. Indikator daya tanggap (responsiveness): Tanggapan petugas terhadap keluhan masyarakat terbilang lambat. Hal ini terlihat dari pernyataan Kepala Puskesmas dan Kepala Tata Usaha yang menyebutkan adanya kekurangan SDM, baik dokter maupun perawat, yang berdampak langsung pada ketanggapan petugas kesehatan.

Saran dalam penelitian ini mencakup beberapa hal penting yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, antara lain:

1. Peningkatan jumlah tenaga kesehatan, seperti dokter gigi dan perawat, serta tenaga pendukung lainnya, seperti petugas kebersihan, guna menunjang efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat.
2. Peningkatan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana agar pelayanan yang diberikan memenuhi standar yang layak.
3. Pengawasan dan evaluasi secara berkala sangat penting untuk meminimalisir kelalaian petugas dalam menjalankan tugas dan memastikan bahwa setiap keluhan masyarakat dapat direspons dengan cepat dan tepat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, H. Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press.
- Aini, R., Semiarty, R., Gusta Anggraini Nursal, D., Andalas, U., Perintis Kemerdekaan, J., Timur, P., & Padang, K. (2021). *Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Terakreditasi di Kota Padang* (Vol. 6).
- Alam, S., Naningsih, N., & Indriasari, D. (2022). Service Quality Towards Banking Customer Satisfaction And Loyalty PT. Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen*, 26(3), 385–406. <https://doi.org/10.24912/jm.v26i3.939>
- Mumtaza, F. A., & Millanyani, H. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Urbans Travel. *JIMEA / Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 7(2), 1645–1653. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i2.3242>
- Hasan, M. B., & Amrianti. (2022). Pengaruh ketersediaan fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Moncongloe. *YUME: Journal of Management*, 5(1), 605–616.
- Darunanto, D., Endang, R., Honny, H., Subandi, S., & Saidah, D. (2024). *Determinasi Loyalitas Pelanggan: Analisis Keandalan, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan Kereta Api*. 5(5), 479–493.
- Endeshaw, B. (2021). Healthcare service quality-measurement models: a review. In *Journal of Health Research* (Vol. 35, Issue 2, pp. 106–117). Emerald Publishing. <https://doi.org/10.1108/JHR-07-2019-0152>



- Yuliatr, N. (Ed.). (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Fitrianingsih, S., Mozin, Y., & Nani, N. Y. (2024). *Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Samsat Kecamatan Bonepantai Kabupaten Bone Bolango*. 1(11), 287–295.
- Kamumu, R., Aneta, A., & Aneta, Y. (2024). Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boalemo. *Penelitian Ilmu-Ilmu Sosia*, 1(11), 240–245.
- Muliawaty, L., & Framesthi, D. B. (2020). Ethics of Public Administration in the Era of Technology Disruption and Government Innovation. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 10(2), 132–141. <https://doi.org/10.26618/ojip.v10i2.3219>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan*
- Purba, M., Nasution, A. P., & Harahap, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi. *Remik*, 7(2), 1091–1107. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i2.12268>
- Jasmine, P.D. (2024). Pengaruh Tangible dan Empathy Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT.Trans Armada Indonesia, Jakarta Utara. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 3(3), 62–73. <https://doi.org/10.55606/jupiman.v3i3.4133>
- Rahmadana F, Mawati A, Siagian N, & Agustina M. (2020). *Pelayanan Publik* (Simarmata Janner, Ed.; 1st ed.).
- Rasdiana, R., Mashyar, A., & Ramadani, R. (2022). *Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone*. 3(3).
- Rasdiana, R., & Ramadani, R. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249–265. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.76>
- Sayekti, F., Tarigan, B., Wijayanti, L., & Utami, R. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Layanan Jasa. *Maret*, 9(1), 16–27.