

# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI UPTD PUSKESMAS CIKAMPEK

Dimas Rizkiyanto<sup>1</sup>, Lukmanul Hakim<sup>2</sup>, Lina Aryani<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Singaperbangsa Karawang  
e-mail: dimasrizkiyanto09@gmail.com

## Abstrak

Penelitian ini berfokus pada kualitas layanan di Puskesmas karena pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah hak mendasar dan investasi penting dalam pembangunan. Puskesmas, sebagai penyedia layanan kesehatan di tingkat pertama, memiliki peran sentral dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan terjangkau bagi masyarakat. Kurangnya sumber daya manusia, masalah transparansi, ketepatan waktu, dan fasilitas yang belum memadai adalah beberapa isu yang dihadapi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cikampek. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan analisis data deskriptif. Informan meliputi tenaga fungsional, pegawai administrasi, dan masyarakat penerima layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa dimensi kualitas pelayanan seperti kehandalan, daya tanggap, dan empati telah terpenuhi. Namun, terdapat kebutuhan perbaikan dalam dimensi jaminan layanan dan bukti fisik yang mendukung pelayanan. Keberhasilan penerapan dimensi jaminan dan tangibles menjadi penting dalam menghasilkan layanan kesehatan yang memuaskan dan berintegritas. Oleh karena itu, langkah-langkah perbaikan yang konkret dan solutif harus diambil untuk memastikan kualitas pelayanan kesehatan yang optimal di Puskesmas Kecamatan Cikampek.

**Kata kunci:** Kualitas, Pelayanan, Kesehatan, Masyarakat.

## Abstract

This research focuses on the quality of services in Puskesmas because quality health care is a fundamental right and an important investment in development. Puskesmas, as a first-level healthcare provider, has a central role in creating quality and affordable services for the community. Lack of human resources, issues of transparency, timeliness, and inadequate facilities are some of the issues faced. Therefore, this research aims to explore more in depth about the quality of health care in the Puskesmas district of Cikampek. This research uses a descriptive qualitative approach with descriptive data analysis. The informants include the functional staff, the administrative staff, and the recipient community. The results show that several dimensions of service quality such as reliability, responsiveness, and empathy have been met. However, there is a need for improvements in the service guarantee dimension and the physical proof that supports the service. Successful implementation of the guarantee and tangible dimensions has become crucial in producing satisfactory and integrated health services. Therefore, concrete and solvent improvement measures must be taken to ensure the quality of optimal health care in the Puskesmas district of Cikampek.

**Keywords:** Quality, Service, Health, Society

## PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatur esensi pemerintahan yang optimal, menjunjung tinggi prinsip-prinsip pelayanan publik yang efisien. Pelayanan publik yang efektif dari lembaga pemerintahan maupun korporasi memiliki dampak yang luar biasa, memperkuat landasan demokrasi, menegakkan hak asasi manusia, memacu pertumbuhan ekonomi, dan memperkuat integritas sosial. Penerapan pelayanan yang bijak juga memandu pada perlindungan lingkungan, penggunaan sumber daya alam yang cerdas, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan administrasi publik.

Melalui prinsip hukum, negara memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang memenuhi hak dasar setiap warganya. Menghormati kebutuhan mendasar ini adalah salah satu landasan Konstitusi 1945, di mana penguatan kepercayaan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik menjadi tujuan pokok. Sejalan dengan aspirasi publik, penyelenggaraan pelayanan publik berkaitan erat dengan upaya untuk meningkatkan mutu dan menjamin pemberian layanan sesuai dengan norma-norma pemerintahan dan praktik baik korporasi.

Dalam konteks ini, pentingnya aturan hukum yang jelas menjadi semakin signifikan. Aturan tersebut menjadi pedoman yang mampu mengakomodasi hak dan tanggung jawab warga negara serta peran negara dan korporasi dalam menghadirkan pelayanan yang berkualitas. Keberadaan aturan ini juga menjadi tameng bagi warga negara dari potensi penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Di bawah kerangka ini, proses pembangunan nasional sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang menjadi motor penggerak utama pembangunan. Dalam upaya mencapai tujuan nasional, peningkatan kualitas hidup masyarakat termasuk peningkatan kesehatan menjadi elemen krusial. Kesehatan, sebagai hak dan investasi bagi setiap warga negara, membutuhkan sistem yang merancang penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang komprehensif. Pelayanan kesehatan yang memenuhi standar adalah landasan bagi kebutuhan masyarakat, serta sebagai prasyarat dalam pemenuhan hak-hak pasien. Harapan masyarakat akan layanan kesehatan yang bertanggung jawab, merata, dan berintegritas menjadi pendorong dalam mencapai pelayanan kesehatan yang optimal.

Pembangunan bidang kesehatan merupakan serangkaian langkah yang dilakukan oleh seluruh komponen masyarakat, sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam Pasal 3 dari Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Tujuan dari pembangunan ini adalah meningkatkan kesadaran, kemauan, serta kapasitas individu dalam menjalani gaya hidup sehat, dengan akhir tujuan mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Hal ini juga menjadi investasi penting dalam upaya pembangunan sumber daya manusia yang produktif dalam konteks sosial dan ekonomi.

Sebagai wujud nyata dari upaya penyelenggaraan kesehatan untuk masyarakat, tiap kecamatan mendirikan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai unit pemberi layanan kesehatan. Aturan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas mendefinisikan puskesmas sebagai fasilitas pelayanan yang mengarah pada upaya pencegahan dan perawatan kesehatan masyarakat serta perorangan tingkat pertama. Fokus utama adalah pada pelayanan yang mendukung aspek promosi dan pencegahan kesehatan agar derajat kesehatan masyarakat dapat diangkat pada taraf tertinggi di wilayah yang diemban.

Puskesmas memiliki peran penting sebagai organisasi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang merangkul pendekatan holistik, terpadu, merata, serta mudah dijangkau oleh masyarakat. Dengan melibatkan partisipasi aktif masyarakat dan mengadopsi perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi terkini, puskesmas berupaya untuk menjaga kualitas layanannya tanpa mengabaikan pelayanan perorangan.

Namun, beberapa tantangan muncul dalam penyelenggaraan puskesmas. Terdapat kebutuhan akan peningkatan sumber daya manusia dalam hal jumlah dan kualitas. Pelayanan terhadap masyarakat juga masih mengalami kendala dalam hal ketepatan waktu, transparansi, serta ketersediaan informasi. Selain itu, fasilitas fisik dan sarana pendukung masih belum memadai, terutama dalam upaya memberikan kenyamanan dan kemudahan akses bagi pasien.

Sejalan dengan hal tersebut, kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas menjadi fokus penelitian ini. Studi ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan akan peningkatan pelayanan di Puskesmas Kecamatan Cikampek yang saat ini belum mencapai standar yang diharapkan. Observasi awal dan wawancara tidak terstruktur mengindikasikan beberapa masalah, seperti kurangnya transparansi dalam pelayanan, minimnya daya tanggap petugas, serta keterbatasan fasilitas fisik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi secara lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cikampek Kabupaten Karawang. Dengan menggunakan teori menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry seperti dikutip oleh Ratminto & Winarsih (2005, 183) bahwa kinerja pelayanan meliputi 10 indikator: Ketampakan fisik (tangible), Reliabilitas (reliability), Responsivitas (responsiveness), Kompetensi (competence), Kesopanan (courtesy), Kredibilitas (credibility), Keamanan (security), Akses (access), Komunikasi (communication) dan Pengertian (understanding). Hasil penelitian ini, diharapkan akan ada informasi yang konkrit dan solutif untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas ini.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif berjenis deskriptif, mengingat penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan fakta atau realitas sosial tertentu secara objektif dan mendalam dengan mengembangkan konsep serta mengumpulkan data, namun tidak melibatkan pengujian hipotesis (Singarimbun, 2008:5). Dalam konteks ini, penelitian berupaya mengilustrasikan

bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cikampek Kabupaten Karawang. Sesuai dengan tujuan penelitian, metode yang sesuai adalah penelitian deskriptif kualitatif yang akan menguraikan, menjelaskan, menganalisis, dan menafsirkan data yang terhimpun. Populasi informan dalam penelitian ini berjumlah 5 (lima) orang, terdiri dari: (1) Tenaga fungsional yang bertugas memberikan layanan kesehatan, satu informan; (2) Pegawai bagian administrasi di Puskesmas Kecamatan Cikampek Kabupaten Karawang, satu informan; serta (3) Masyarakat yang menggunakan layanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas, tiga informan.

Metode analisis data yang diterapkan adalah analisis data deskriptif, mengingat penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cikampek Kabupaten Karawang. Seperti yang dijelaskan oleh Arikunto (2005:250), analisis deskriptif bukanlah penelitian eksperimen yang bertujuan untuk mengidentifikasi dampak dari suatu tindakan tertentu. Dalam penelitian deskriptif, penekanan utama adalah pada gambaran atau penjelasan atas fenomena yang tengah terjadi. Sebagaimana Bogdan (1982) seperti dikutip oleh Sugiyono (2008:88), analisis data adalah proses sistematis dalam mengumpulkan serta menyusun data yang berasal dari wawancara, catatan lapangan, serta sumber informasi lainnya sehingga dapat disusun dengan kerapian dan dengan mudah dapat dipahami oleh pihak lain.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cikampek kab. Karawang Berkaitan dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cikampek kab. Karawang, kualitas pelayanan (service quality) kesehatan yang diberikan oleh aparatur kesehatan kepada masyarakat apabila sekurang-kurangnya sama dengan harapan masyarakat akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Akan tetapi, apabila kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan aparatur kesehatan tidak sesuai dengan harapan masyarakat maka masyarakat akan merasa kecewa atas pelayanan kesehatan tersebut.

Sehubungan dengan kualitas pelayanan, secara teoritis Zeithaml, dalam Ratminto dan Winarsih (2005:175-176) memberikan penjelasan bahwa terdapat lima faktor untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

### a. Dimensi Realibility (Kehandalan)

Reliability (kehandalan) dalam konteks pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cikampek Kab.Karawang adalah kemampuan aparatur kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cikampek kab. Karawang untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang dijanjikan kepada masyarakat secara akurat dan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan dan diharapkan oleh masyarakat.

Dimensi ini dapat dilihat dari indikator seperti kemauan dan kejujuran aparatur kesehatan dalam memberikan layanan, kecepatan aparatur kesehatan dalam memberikan proses ayanan kepada masyarakat yang dilayani, keadilan aparatur kesehatan dalam memberikan layanan kepada setiap masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cikampek kab. Karawang, kemudahan prosedur pelayanan, dan kesesuaian prosedur dengan jenis pelayanan yang diminta masyarakat.

Berdasarkan pada keseluruhan hasil pemaparan penelitian, maka peneliti dapat memberikan sebuah kesimpulan bahwa kualitas layanan kesehatan di Puskesmas KecamatanCikampek bila dilihat dari dimensi reliability (kehandalan) sudah terlaksana sesuai dengan harapan masyarakat, dimana aparatur kesehatan dapat menyelenggarakan layanan kesehatan yang dijanjikan kepada masyarakat secara akurat dan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan serta diharapkan oleh masyarakat.

### b. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) dalam konteks layanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cikampek berkaitan dengan tingkat ketanggapan aparatur kesehatan dalam memahami aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang dilayani serta memberikan respon atas aspirasi dan kebutuhan tersebut.

Dimensi responsiveness (daya tanggap) ini dapat dilihat dari kemampuan aparatur kesehatan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul dari layanan kesehatan yang diberikan, kemampuan aparatur kesehatan cepat tanggap menyelesaikan keluhan yang disampaikan masyarakat, dan kemampuan aparatur kesehatan dalam pemberian layanan kesehatan di Puskesmas kepada masyarakat.

Berdasarkan pada keseluruhan hasil pemaparan penelitian, maka peneliti dapat memberikan sebuah kesimpulan bahwa kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cikampek bila dilihat dari

dimensi responsiveness (daya tanggap) sudah terlaksana sesuai harapan masyarakat, dimana aparat kesehatan memiliki ketanggapan dalam memahami aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang dilayani serta memberikan respon atas aspirasi dan kebutuhan tersebut.

c. Dimensi Assurance (Jaminan)

Assurance (jaminan) dalam konteks layanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cikampek berkaitan dengan garansi terhadap produk layanan kesehatan yang diberikan pada masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kapastian akan layanan kesehatan yang baik dan bermutu.

Dimensi assurance (jaminan) ini dapat dilihat dari jaminan akan pemrosesan berkas, jaminan terhadap kepastian biaya sesuai ketentuan, jaminan biaya layanan kesehatan sesuai dengan standar layanan kesehatan dalam menyelesaikan layanan kesehatan tepat waktu, dan jaminan penyelesaian atas keluhan pemohon.

Berdasarkan pada keseluruhan hasil pemaparan penelitian, maka peneliti dapat memberikan sebuah kesimpulan bahwa kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cikampek bila dilihat dari dimensi assurance (jaminan) belum seluruhnya terlaksana sesuai dengan harapan masyarakat, dimana aparat kesehatan mampu memberikan garansi kepada masyarakat terhadap produk layanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cikampek yang diberikan sehingga masyarakat mendapatkan kepastian akan layanan kesehatan yang baik dan bermutu.

d. Dimensi Empahty (Empati)

Empahaty, dalam konteks layanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cikampek berkaitan perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh aparat kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cikampek kepada masyarakat yang dilayani, sehingga tercipta suasana yang harmonis dan saling pengertian antara pihak yang melayani dengan yang dilayani.

Dimensi empathy (empati) dapat dilihat dari keramahan pegawai dalam proses layanan kesehatan dan kemudahan untuk dihubungi oleh masyarakat dalam memberikan layanan kesehatan.

Berdasarkan pada keseluruhan hasil pemaparan penelitian, maka peneliti dapat memberikan sebuah kesimpulan bahwa kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cikampek bila dilihat dari dimensi empathy (empati) sudah terlaksana sesuai dengan harapan masyarakat, dimana aparat kesehatan memberikan perlakuan atau perhatian pribadi kepada masyarakat yang dilayani, sehingga tercipta suasana yang harmonis dan saling pengertian antara pihak yang melayani dengan yang dilayani, meskipun disisi lain masih ada pula kekurangan-kekurangan yang perlu dibenahi. Sikap empathy (empati) aparat kesehatan atas layanan kesehatan yang diberikan pada masyarakat yang sesuai dengan harapan masyarakat, terlihat pada keramahan pegawai dalam proses layanan pemeriksaan kesehatan dan kemudahan untuk dihubungi oleh masyarakat dalam memberikan layanan kesehatan.

e. Dimensi Tangibles (Bukti Langsung)

Dimensi tangibles (bukti langsung), dalam konteks layanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cikampek berkaitan dengan hal-hal yang bersifat fisik yang ada di Puskesmas yang dapat mendukung penyelenggaraan layanan kesehatan yang diberikan oleh aparat kesehatan kepada masyarakat.

Dimensi tangibles (bukti langsung) dapat dilihat atau diamati dari fasilitas dan interior puskesmas yang ada, kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu pelayanan, jumlah pegawai atau petugas yang melayani masyarakat, dan penampilan/kerapihan pegawai dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan pada keseluruhan hasil pemaparan penelitian, maka peneliti dapat memberikan sebuah kesimpulan bahwa kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cikampek bila dilihat dari dimensi tangibles (bukti langsung) belum sepenuhnya terlaksana sesuai dengan harapan masyarakat, dimana hal-hal lain yang bersifat fisik yang ada di Puskesmas Kecamatan Cikampek belum sepenuhnya dapat mendukung penyelenggaraan layanan kesehatan yang diberikan oleh aparat kesehatan kepada masyarakat.

Sesuai dengan keseluruhan pemaparan tersebut di atas, apabila dilihat secara komprehensif (menyeluruh) pada kelima dimensi kualitas pelayanan publik yang ada maka disimpulkan kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cikampek belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat sehingga kedepannya masih perlu untuk dibenahi. Kualitas layanan kesehatan yang dinilai telah sesuai dengan harapan masyarakat terlihat pada dimensi: 1) reliability (kehandalan), dimana aparat kesehatan dapat menyelenggarakan layanan kesehatan yang dijanjikan kepada masyarakat secara akurat dan sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan dan diharapkan oleh masyarakat; 2) responsiveness (daya tanggap), dimana aparat kesehatan memiliki ketanggapan dalam memahami

aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang dilayani serta memberikan respon atas aspirasi dan kebutuhan tersebut; dan 3) Empathy (empati), dimana aparaturnya kesehatan memberikan perlakuan atau perhatian pribadi kepada masyarakat yang dilayani, sehingga tercipta suasana harmonis dan saling pengertian antara yang melayani dengan yang dilayani.

Sementara kualitas layanan kesehatan yang dinilai telah sesuai dengan harapan masyarakat terlihat pada dimensi: 1) assurance (jaminan), dimana aparaturnya kesehatan belum sepenuhnya mampu memberikan garansi kepada masyarakat terhadap produk layanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cikampek yang diberikan sehingga masyarakat mendapatkan kepastian akan pelayanan yang baik dan bermutu; dan 2) tangibles (bukti langsung), dimana hal-hal lain yang bersifat fisik yang ada di Puskesmas Kecamatan Cikampek belum sepenuhnya dapat mendukung penyelenggaraan layanan.

## SIMPULAN

Kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cikampek memiliki dampak langsung pada kepuasan masyarakat sesuai dengan harapan mereka. Meskipun beberapa dimensi seperti kehandalan, daya tanggap, dan empati telah diterapkan dengan baik, terdapat aspek-aspek yang perlu perbaikan, terutama dalam hal jaminan layanan, kualitas keseluruhan, dan bukti fisik yang mendukung pelayanan. Oleh karena itu, langkah-langkah perbaikan dan peningkatan di berbagai dimensi kualitas layanan menjadi esensial untuk memperbaiki persepsi dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas.

## SARAN

Puskesmas Kecamatan Cikampek Kabupaten Karawang fokus pada perbaikan aspek-aspek kualitas layanan yang belum memenuhi harapan masyarakat, terutama dalam hal jaminan layanan, kualitas keseluruhan, dan fasilitas fisik yang mendukung pelayanan. Diperlukan langkah-langkah konkret untuk meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk peningkatan sistem pemrosesan berkas, peningkatan kepastian biaya, serta perbaikan fasilitas dan kondisi ruang tunggu. Selain itu, pelatihan dan pembinaan kepada aparaturnya kesehatan juga penting untuk memastikan mereka memiliki keterampilan interpersonal dan empati yang lebih baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Langkah-langkah ini diharapkan dapat memperbaiki persepsi dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cikampek.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ma'rufi, I., Khoiri, A., dan Indrayani, R., *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas: Kajian Kualitatif Kultur Medis, Standarisasi Mutu, Konsep Puskesmas dan Relasi Dokter Pasien Di Kabupaten Jember*
- Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Nasution, MN. 2005. *Manajemen Pelayanan Terpadu edisi kedua*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Suparlan. 2000. *Filsafat Ilmu Pengetahuan*. Jakarta : Ar-Ruzz
- Wulandari, F., N., dan Achadi, A., *Persepsi Pengguna Pelayanan Terhadap Pemanfaatan Puskesmas Sebagai Gatekeeper di Dua Puskesmas Kota Bekasi Tahun 2016*. *Jurnal Analisis Akarakteristik*.