

Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Kebonsari Melalui Pelaksanaan PEKPPP

Optimizing The Quality Of Public Services At The Kebonsari Puskesmas Through The Implementation Of PEKPPP

Rachel Nella, Agus Widiyarta

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”

Jalan Raya Rungkut Madya No. 1, Gunung Anyar, Surabaya

Email: 21041010245@student.upnjatim.ac.id

Naskah diterima tanggal 18 Juni 2024. Naskah direvisi tanggal 27 Juni 2024.

Naskah disetujui tanggal 30 Juni 2024.

Abstrak

Menyadari pentingnya pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan dan semakin meningkatnya tuntutan terhadap pelayanan yang lebih berkualitas, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi secara aktif berupaya dengan melaksanakan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP). Puskesmas Kebonsari merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik dalam bidang kesehatan yang melakukan evaluasi pelayanan publik tersebut. Pada pendampingan dalam pelaksanaan PEKPPP, terlihat bahwa Puskesmas Kebonsari masih berada dalam tahap awal memahami rincian peraturan dan kebijakan terkait standar layanan publik dari pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman mereka tentang prosedur standar masih terbatas. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) di Puskesmas Kebonsari memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui rekomendasi kebijakan sebagai panduan utama dalam proses evaluasi. Namun, potensi tersebut belum sepenuhnya terwujud karena adanya keterbatasan kemampuan sumber daya dalam memberikan layanan sesuai dengan standar dan kebijakan yang telah ditetapkan. Dalam indikator kualitas pelayanan, menunjukkan bahwa Puskesmas Kebonsari pada aspek *tangibles*, *reliability*, dan *assurance* belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Hanya 2 aspek yang berjalan dengan optimal yakni *responsiveness* dan *empathy*. Dengan hasil penelitian tersebut, upaya untuk mencapai peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Kebonsari diperlukan adanya pelatihan berkelanjutan bagi sumber daya manusia dalam memahami dan menerapkan kebijakan yang telah direvisi sesuai dengan standar pemerintah.

Keywords: Kualitas Pelayanan Publik, Kebijakan Publik, Optimalisasi, PEKPPP, Reformasi Birokrasi.

Abstract

Recognizing the importance of public services in governance and the increasing demands for better quality services, the Ministry of Administrative Reform and Bureaucratic Reform actively seeks to carry out Monitoring and Evaluation of Public Service Provider Performance (PEKPPP). Puskesmas is one of the public service providers in the health sector that conducts

the public service evaluation. In assisting the implementation of PEKPPP, it was seen that the Kebonsari Health Center was still in the early stages of understanding the details of regulations and policies related to public service standards from the government. This shows that their understanding of standard procedures is still limited. This research used a descriptive qualitative approach. Data were obtained through observation, interviews, and documentation. The results showed that the implementation of Performance Monitoring and Evaluation of Public Service Providers (PEKPPP) at Kebonsari Health Center has the potential to improve service quality through policy recommendations as the main guide in the evaluation process. However, this potential has not been fully realized due to the limited ability of resources to provide services in accordance with established standards and policies. In the service quality indicators, it shows that the Kebonsari Health Center in the aspects of tangibles, reliability, and assurance has not been able to meet the expectations of the community. Only 2 aspects are running optimally, namely responsiveness and empathy. With the results of this study, efforts to achieve improved service quality at the Kebonsari Health Center require continuous training for human resources in understanding and implementing policies that have been revised in accordance with government standards.

Keywords: *Public Service Quality, Public Policy, Optimization, PEKPPP, Bureaucratic Reform*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik digambarkan sebagai “melayani kebutuhan individu atau masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi sesuai dengan prinsip dasar dan prosedur yang telah ditentukan” ([Mursyidah, 2020](#)). Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dijelaskan lebih lanjut bahwa pelayanan publik merupakan semua aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan serta menerapkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pada hakikatnya pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik merupakan indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Pelayanan publik yang diarahkan pada kepentingan masyarakat dianggap sebagai tanda penyelenggaraan pemerintahan yang baik ([Irfan, 2019](#)). Masyarakat menilai secara langsung seberapa sukses pelayanan yang diberikan, oleh karena itu penerimaan pelayanan yang baik dan berkualitas menekankan betapa pentingnya kepuasan masyarakat. Indikator kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur keberhasilan pelayanan tersebut ([Pangkey & Rantung, 2023](#)). Oleh karena itu, setiap pelayanan publik harus mampu memenuhi harapan masyarakat, yang merupakan esensi dari pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang berhasil memenuhi atau melampaui ekspektasi masyarakat.

Optimalisasi pelayanan publik merupakan kebutuhan yang penting bagi pemerintah dan merupakan harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang secara optimal nantinya akan berdampak pada tercapainya reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) ([Ambarita, 2022](#)). Dalam situasi ini, penyediaan layanan publik yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat tetapi juga, menguatkan legitimasi pemerintah dan keyakinan masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan publik harus diutamakan dalam agenda reformasi birokrasi.

Gelombang reformasi yang terjadi akhir-akhir ini memerlukan transformasi di seluruh kerangka pemerintahan. Ketidakpuasan terhadap pemerintah berperan dalam mendorong proses reformasi. Kemampuan pemerintah dalam melayani masyarakat secara efektif kini dipertanyakan. Masyarakat sebagai pemegang kedaulatan, merasa bahwa hak-hak mereka telah terabaikan oleh pemerintah ([Sellang et al., 2019](#)). Kepentingan masyarakat sebagai pelanggan selalu diutamakan dalam pemberian pelayanan publik yang unggul. Faktanya, individu yang pernah berinteraksi dengan birokrasi pemerintah mengenai berbagai kebutuhan pelayanan publik mengamati bahwa perilaku birokrat dalam memberikan layanan biasanya menunjukkan kurangnya keramahan, kekakuan, kurangnya transparansi, keterlambatan, minta dilayani, memungut biaya yang relatif tinggi, dan menunjukkan perilaku diskriminatif terhadap orang kaya dan orang yang berkekurangan. Menurut Rasyid dalam ([Nurdin, 2019](#)) kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh para birokrat di Indonesia merupakan permasalahan yang tersebar luas di seluruh lembaga dan birokrasi pemerintah, sebagaimana diberitakan oleh berbagai media massa.

Menurut hasil survei Lembaga Ombudsman RI tahun 2021, kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menunjukkan tingkat yang rendah. Berdasarkan hasil evaluasi kepatuhan pelayanan publik oleh ombudsman, lebih dari setengah provinsi di Indonesia berada dalam zona kuning.

Tabel 1.

Hasil Penilaian Kepatuhan Pemerintah Kota Tahun 2021

Jumlah Hasil Kepatuhan 2021	Total	%
Hijau	34	34.69%
Kuning	61	62.24%
Merah	3	3.06%

Sumber: Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021 ([Ombudsman Republik Indonesia, 2022](#))

Hal penilaian tersebut mencerminkan adanya tantangan besar dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di berbagai daerah di Indonesia. Diperlukan tindakan konkret dan berkelanjutan untuk mengatasi permasalahan ini, agar layanan publik dapat lebih

memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara luas. Menurut ([Nurmandi et al., 2021](#)) pengukuran kualitas kinerja pelayanan publik diperlukan karena merupakan hak warga negara yang harus dijunjung tinggi oleh pemerintah. Pelayanan publik merupakan salah satu komponen penting dalam tugas negara untuk meningkatkan kesejahteraan warganya, oleh karena itu hal ini harus dilakukan.

Menyadari pentingnya pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan dan semakin meningkatnya tuntutan terhadap pelayanan yang lebih berkualitas, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi secara aktif berupaya dengan melaksanakan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP). Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik menyebutkan bahwa Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) merupakan upaya pengukuran secara sistematis pada suatu satuan kerja dalam periode waktu tertentu untuk memperoleh nilai indeks.

Penyelenggaraan PEKPPP ini bertujuan untuk mendapatkan bahan penyusunan rekomendasi dalam peningkatan pelayanan, memperoleh nilai indeks pelayanan publik, melakukan pemeringkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, dan memberikan penghargaan kepada pengawas, penyelenggara, dan unit lokum yang berprestasi. Evaluasi pelayanan publik dipusatkan pada sembilan layanan utama dalam kerangka Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Layanan tersebut meliputi pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, penegakan hukum, pengelolaan kependudukan, transaksi keuangan, administrasi pemerintahan, pertukaran data, dan portal layanan publik ([menpan.go.id](#)).

Puskesmas merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik dalam bidang kesehatan yang melakukan evaluasi pelayanan publik tersebut. Puskesmas adalah fasilitas kesehatan yang disediakan oleh pemerintah daerah untuk masyarakat, baik di wilayah perkotaan maupun pedesaan, dan tersebar di setiap kecamatan ([Mujiarto et al., 2020](#)). Sebagai fasilitas kesehatan primer dan salah satu layanan publik unggulan yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota, puskesmas harus memberikan perhatian yang lebih, khususnya terhadap kualitas layanan kesehatan yang diberikan. Oleh karena itu, mereka harus terus meningkatkan profesionalisme dari pegawainya dan meningkatkan sarana prasarana atau fasilitas yang berkaitan dengan layanan kesehatan ([Engkus, 2019](#)).

Puskesmas Kebonsari sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik bidang kesehatan dari 63 Puskesmas di Surabaya yang terdaftar sebagai Unit Lokus Evaluasi (ULE). Puskesmas Kebonsari merupakan fasilitas kesehatan yang menyediakan layanan Rawat Jalan dan Rawat Inap yang terletak pada Kecamatan Jambangan. Kondisi kualitas pelayanan Puskesmas Kebonsari dapat dilihat dari laporan SKM Tahun 2023 yang menunjukkan bahwa terdapat penurunan pada semester 1 dan semester 2. Walaupun nilai tersebut masih tergolong sangat baik, penurunan ini menunjukkan adanya area yang memerlukan perhatian lebih untuk memastikan kualitas pelayanan tetap optimal. Mengingat kondisi pelayanan yang belum optimal, diperlukan tindakan nyata untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan agar memenuhi standar yang diharapkan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pegawai di Puskesmas Kebonsari, terutama yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat masih menunjukkan kinerja yang belum memenuhi harapan pengguna layanan. Banyak masyarakat yang masih merasa tidak puas dengan kualitas layanan meskipun ada upaya untuk memperbaikinya karena berbagai permasalahan, termasuk waktu tunggu yang lama, kurangnya fasilitas, dan komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien yang kurang efektif. Hal ini terlihat dari keluhan dan pengaduan yang diungkapkan oleh pengguna layanan, baik melalui kotak saran maupun saluran pengaduan lainnya seperti media sosial yang mengkritisi rumitnya prosedur pelayanan dan mekanisme kerja.

Dalam kondisi seperti ini, pelaksanaan PEKPPP menjadi sangat bermanfaat bagi Unit Layanan yang masih memiliki kualitas layanan publik yang kurang memadai. Melalui pelaksanaan PEKPPP, pihak Puskesmas dapat memperoleh rekomendasi kebijakan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah. Pada tahap Pra-PEKPPP, terlihat bahwa Puskesmas Kebonsari masih berada pada tahap awal dalam memahami rincian peraturan dan kebijakan terkait standar layanan publik dari pemerintah. Hal ini mengakibatkan banyak dokumen yang masih belum memenuhi standar dan pedoman yang telah ditetapkan. Dengan adanya hal tersebut mengindikasikan perlunya pengadaan pelatihan dari pemerintah secara rutin agar penyelenggara dapat mengetahui standar yang harus dilaksanakan. Namun, selama tahap pembinaan pada pelaksanaan PEKPPP, Puskesmas Kebonsari menunjukkan respons yang cepat dalam merevisi dokumen yang belum sesuai dengan standar kebijakan pemerintah tersebut. Upaya ini mencerminkan responsivitas dan komitmen Puskesmas Kebonsari dalam mengadopsi standar pelayanan yang lebih tinggi dan menekankan pentingnya dukungan

pelatihan dan pembinaan rutin untuk mencapai keselarasan dengan kebijakan pelayanan publik yang diinginkan oleh pemerintah.

Sebagai hasil dari komitmen ini, Puskesmas Kebonsari berhasil mencapai nilai yang sangat baik pada Indeks Pelayanan Publik. Pelaksanaan PEKPPP tidak hanya membantu dalam transparansi kebijakan pelayanan tetapi juga memotivasi puskesmas untuk berinovasi lebih lanjut. Dokumen dan praktek pelayanan publik di Puskesmas Kebonsari menjadi lebih terstruktur dan efisien dibandingkan dengan kondisi sebelum adanya PEKPPP. Hal ini menunjukkan bahwa program PEKPPP tidak hanya membantu dalam pemenuhan standar kebijakan tetapi juga mendorong peningkatan yang berkelanjutan dalam kualitas pelayanan publik. Dengan diterapkannya rekomendasi kebijakan yang telah disusun, diharapkan adanya dampak positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Implementasi ini harus disertai dengan peningkatan kompetensi dan kualitas sumber daya manusia (SDM) untuk memastikan keberhasilan kebijakan tersebut. Hal ini menjadi penting karena birokrasi di Indonesia sering kali mendapat pandangan negatif dari masyarakat karena berbagai alasan, mulai dari kurangnya kedisiplinan aparat, kurangnya kemampuan dalam mengadopsi teknologi, adanya praktik pungutan liar, hingga ketidakjelasan dalam waktu pelayanan, yang menjadi beberapa masalah yang sering dikeluhkan oleh masyarakat ([Supriadi & Syam, 2021](#)).

Dengan demikian sesuai yang telah dijelaskan oleh peneliti pada latar belakang permasalahan, maka penelitian akan mendalami pelaksanaan PEKPPP untuk mengidentifikasi dampak pelaksanaannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Kebonsari. Dengan demikian, pertanyaan dalam penelitian ini adalah "Bagaimana dampak pelaksanaan PEKPPP terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Kebonsari, serta apa saja faktor penghambatnya?". Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi sejauh mana PEKPPP dapat mengatasi kendala dalam pelayanan publik dan menentukan besarnya pengaruh kebijakan tersebut terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini juga akan memberikan rekomendasi untuk lebih meningkatkan standar pelayanan publik agar memenuhi dan melampaui ekspektasi masyarakat.

Dengan pelaksanaan PEKPPP telah memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Kebonsari. Dalam memahami bagaimana masyarakat menilai perubahan ini, penting untuk menganalisis persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan. Analisis ini dapat dilakukan dengan merujuk pada lima dimensi utama yang menjadi indikator pengukuran kualitas layanan publik. Hal tersebut sebagaimana disarankan oleh Zeithaml dalam ([Savira & Subadi, 2023](#)), yakni.

1. Bukti fisik (*tangibles*): Ditandai dengan keinginan melayani konsumen atau kualitas pelayanan berupa sarana fisik, seperti kemampuan fisik, peralatan personal, dan komunitas material.
2. Keandalan (*reliability*): Pelayanan yang berkualitas ditentukan oleh penyediaan layanan yang akurat dan relevan, serta kemampuan dan keandalan untuk memberikan layanan tersebut secara konsisten.
3. Daya tanggap (*responsiveness*): Pelayanan yang berkualitas ditandai dengan komitmen dalam melayani konsumen, kemampuan memberikan bantuan tepat waktu dan akurat, serta tanggap terhadap kebutuhan dan preferensi konsumen.
4. Jaminan (*assurance*): Pelayanan yang berkualitas ditandai dengan tingkat komitmen etika dan moral dalam memberikan pelayanan, kemampuan, dan kesopanan pegawai dalam menumbuhkan kepercayaan di kalangan konsumen.
5. Empati (*emphaty*): Pelayanan yang berkualitas ditandai dengan adanya kemauan untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumen, serta sikap karyawan yang tegas namun penuh perhatian dalam berinteraksi dengan konsumen.

Dengan menggunakan lima indikator tersebut, sehingga nantinya mengetahui sejauh mana upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan penjelasan tersebut peneliti tertarik mengambil judul “Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas Kebonsari melalui Pelaksanaan PEKPPP”. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah wawasan dan dijadikan sumber referensi bagi pembaca serta penulis selanjutnya. Selain itu, penulisan ini dapat menjadi bahan rekomendasi dan masukan bagi Pemerintah dalam Pelaksanaan Kebijakan PEKPPP agar dapat lebih meningkatkan standar pelayanan publik, sehingga dapat memenuhi dan bahkan melampaui ekspektasi masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam bentuk barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Widodo dalam ([Indriastuti, 2022](#)) pelayanan publik adalah tindakan memberikan layanan kepada individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi,

sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Pada sisi lain, menurut ([Bazarah et al., 2021](#)) pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh lembaga birokrasi pemerintah untuk memenuhi berbagai kebutuhan dan kepentingan dari masyarakat pengguna layanan. Jika ditinjau secara khusus, pelayanan merujuk pada hak dasar yang diberikan kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan mereka yang diatur oleh undang-undang. Menurut Indriyati dalam ([Setiawati & Suparti, 2023](#)), optimalisasi pelayanan publik adalah penyediaan layanan yang profesional dan berkualitas, yang memiliki dampak positif terhadap kepuasan masyarakat.

Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan secara profesional, berkualitas, dan dengan sikap positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan pemerintah. Pada dasarnya, negara, melalui birokrasi, bertanggung jawab untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat, yang tidak hanya bersifat individual tetapi juga mencakup berbagai kebutuhan yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat.

Pemerintahan dapat dianggap berhasil jika pelayanan publik yang disediakan berfokus pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas berdampak pada kepuasan masyarakat, karena mereka secara langsung mengevaluasi kinerja pelayanan yang diterima. Kepuasan masyarakat ini menjadi indikator utama keberhasilan pemerintahan. Setiap individu menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat, karena mereka selalu berusaha memanfaatkan waktu seefisien mungkin ([Pangkey & Rantung, 2023](#)). Keberlanjutan dalam penyediaan layanan berkualitas semacam ini berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Masyarakat akan merasa puas jika pelayanan yang diterima sejalan dengan ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku, mencerminkan komitmen pemerintah terhadap standar pelayanan yang tinggi dan responsif terhadap kebutuhan publik.

Kualitas Pelayanan Publik

Masyarakat akan merasakan dampak dari pelayanan yang berkualitas tinggi apabila instansi tersebut dapat memberikan pelayanan yang profesional dengan standar kualitas pelayanan, prosedur yang baik, pelayanan yang diberikan dengan sopan, lancar, dan tertib, serta prediktabilitas waktu dan biaya ([Rianti et al., 2019](#)). Menurut ([Khilmiah et al., 2020](#)) pelayanan publik merupakan suatu kondisi dimana terbentuk hubungan yang dinamis antara masyarakat sebagai pengguna dengan pihak yang memberikan pelayanan. Pelayanan publik sendiri berkaitan dengan daya tanggap, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan sarana

prasarana. Penjelasan tersebut juga didukung oleh ([Laksana & Meirinawati, 2023](#)), menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik ditentukan dengan cara membandingkan antara layanan yang diberikan dengan yang diharapkan oleh konsumen layanan. Hasilnya, jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau lebih besar dari harapan, maka layanan tersebut dapat dikatakan baik dan memuaskan; sebaliknya, jika kualitas layanan yang dirasakan kurang, maka layanan tersebut berkualitas rendah dan tidak memuaskan. Dari definisi-definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah interaksi dinamis antara masyarakat sebagai pengguna layanan dan penyedia layanan, yang dinilai berdasarkan perbandingan antara harapan masyarakat dengan kenyataan yang diterima. Jika pelayanan tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna, dianggap baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika tidak memenuhi harapan, dianggap rendah dan tidak memuaskan.

Pelayanan yang baik dan berkualitas menghasilkan kepuasan masyarakat, karena kinerja pelayanan dinilai langsung oleh masyarakat yang menerima layanan tersebut. Tingkat kepuasan masyarakat menjadi indikator utama keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintahan ([Feri & Fithriana, 2019](#)). Setiap lembaga publik yang terlibat dalam pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang optimal. Karena pelayanan yang berkualitas sangat dinantikan oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Oleh karena itu, wajar jika masyarakat menuntut layanan publik yang berkualitas, karena hal ini merupakan hak mereka untuk menjamin bahwa penyelenggaraan pemerintahan berjalan dengan baik dan transparan (Hayat dalam ([Hasibah et al., 2022](#))).

Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP)

PEKPPP adalah proses sistematis untuk mengukur kinerja suatu unit kerja dalam periode waktu tertentu dengan tujuan memperoleh nilai indeks yang sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik. Tujuan dari PEKPPP ini adalah untuk mengumpulkan informasi guna merumuskan saran-saran untuk meningkatkan pelayanan, membuat indeks pelayanan publik, menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, dan memberikan penghargaan kepada pembina, penyelenggara, dan unit-unit yang berprestasi di berbagai lokus.

Kegiatan pembinaan ini mencakup identifikasi dokumen yang diperlukan yang sesuai dengan pertanyaan yang ditentukan dalam Formulir F-1 sebagaimana diuraikan dalam Pedoman yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi pada tahun 2022, yang merinci Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dukungan ini juga termasuk dalam pedoman untuk mengevaluasi pemberian layanan di tingkat daerah. Bagian Organisasi mendorong Unit Layanan Evaluasi untuk memenuhi tugas mereka sebagai penyedia layanan, termasuk menyelenggarakan forum konsultasi publik sebagai sarana untuk melibatkan masyarakat dalam pemberian layanan (Robert, 2024).

Tabel 2
Kategori Indeks Pelayanan Publik

Range Nilai	Kategori	Makna
0-1,00	F	Gagal
1,01-1,50	E	Sangat Buruk
1,51-2,00	D	Buruk
2,01-2,50	C-	Cukup (Dengan Catatan)
2,51-3,00	C	Cukup
3,01-3,50	B-	Baik (Dengan Catatan)
3,51-4,00	B	Baik
4,01-4,50	A-	Sangat Baik
4,51-5,00	A	Pelayanan Prima

Sumber: Peraturan KemenPAN-RB RI Nomor 4 Tahun 2023

Tabel tersebut memberikan gambaran tentang penilaian unit pelayanan publik melalui rentang nilai yang menunjukkan kategori dan kondisi unit pelayanan publik saat ini. Enam aspek yang digunakan dalam penilaian meliputi: kebijakan pelayanan, profesionalisme sumber daya manusia, sarana dan prasarana, sistem informasi pelayanan publik, konsultasi dan pengaduan, serta inovasi. Tabel ini menggambarkan kinerja pelayanan publik pada unit penyelenggara pelayanan publik. Semakin rendah rentang nilai yang diperoleh unit penyelenggara pelayanan publik, semakin buruk kinerja yang ditunjukkan. Pengukuran kinerja tidak hanya bertujuan untuk mengevaluasi dan mengukur kinerja yang telah dilakukan, tetapi juga memiliki tujuan untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan (Vignieri dalam [Febriyanti & Zubaidah, 2023](#)).

Evaluasi dalam penggunaannya yang paling umum adalah suatu proses yang dilakukan untuk menentukan nilai (*value*). Evaluasi, dalam konteks penggunaannya yang sering kali digunakan, adalah suatu proses yang bertujuan untuk menentukan nilai atau manfaat dari suatu kegiatan atau program ([Aini, 2019](#)). Dengan kata lain, evaluasi menjadi bagian integral dari setiap analisis yang dilakukan dalam konteks pengambilan keputusan publik. Evaluasi yang dilakukan secara tepat dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang kualitas dan efektivitas suatu kebijakan atau program, yang pada gilirannya dapat digunakan untuk

melakukan perbaikan dan peningkatan yang berkelanjutan dalam penyelenggaraan layanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan deskriptif sebagai desain penelitiannya. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan suatu proses sosial, terutama berkaitan dengan permasalahan pelayanan publik. Metode penelitian kualitatif deskriptif melibatkan pengumpulan data berupa kata-kata atau gambar, sehingga tidak berfokus pada angka. Data yang terkumpul dianalisis dan kemudian dideskripsikan agar mudah dipahami oleh orang lain. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran, menguraikan, dan menafsirkan kondisi yang ada terkait optimalisasi kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Kebonsari melalui pelaksanaan PEKPPP.

Dalam penelitian penulis menggunakan sumber data primer dan sekunder. Data primer meliputi observasi langsung, dengan itu peneliti akan lebih memahami serta merasakan secara langsung tentang makna dari perilaku dan perilaku dan segala aktivitas yang dilakukan oleh objek atau informan yang sedang diteliti ([Pahleviannur et al., 2022](#)). Selain itu, juga berasal dari wawancara langsung kepada para responden dengan memberikan pertanyaan yang terkait dengan pelaksanaan PEKPPP di Puskesmas Kebonsari. Teknik pemilihan informan yaitu Tim manajemen mutu selaku petugas yang terlibat dalam pendampingan pelaksanaan PEKPPP di Puskesmas Kebonsari. Selain itu, responden juga mencakup pasien yang telah menggunakan layanan di Puskesmas Kebonsari dan kader kesehatan yang turut serta dalam penyelenggaraan layanan di Puskesmas tersebut. Seleksi informan dilakukan berdasarkan kriteria orang yang memiliki pemahaman mendalam tentang manajemen pelayanan dan memiliki pengalaman langsung dalam berinteraksi dengan Puskesmas Kebonsari. Dalam penelitian ini juga didukung dengan adanya *Focus Group Discussion* (FGD) antara pegawai dan kader yang membahas mengenai kondisi penyelenggaraan pelayanan publik pada saat setelah adanya pelaksanaan PEKPPP.

Pada data sekunder merupakan sumber informasi yang tidak dikumpulkan secara langsung oleh peneliti, seringkali diperoleh melalui lokasi atau dokumen lain. Jenis data ini biasanya disajikan dalam berbagai format, antara lain data, dokumen, dan Lokasi yang relevan dengan topik penelitian. Data sekunder ini berfungsi sebagai pelengkap informasi yang diperoleh dari wawancara dan observasi informan mengenai lokasi dan waktu terjadinya peristiwa serta kegiatan yang berkaitan dengan topik penelitian.

Teknik analisis data menerapkan model analisis berdasarkan Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada awalnya, data yang dikumpulkan melalui pengamatan selama pelaksanaan PEKPPP ditinjau, dirangkum, dan disaring untuk menyoroti poin-poin penting yang selaras dengan kerangka teori. Selanjutnya, data dan informasi yang telah diolah disajikan untuk memberikan gambaran tentang bagaimana implementasi PEKPPP sebagai upaya pemerintah dalam meningkatkan mutu pelayanan publik serta apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program tersebut.

HASIL DAN DISKUSI

Pelaksanaan PEKPPP

Dasar implementasi Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik (PEKPPP) merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 29 Tahun 2022 tentang PEKPPP dan Pedoman Menteri PANRB Nomor 1 Tahun 2022 mengenai Instrumen dan Mekanisme PEKPPP. Evaluasi ini mencakup enam aspek penting, yaitu kebijakan publik, profesionalisme sumber daya manusia, sarana prasarana, sistem informasi pelayanan publik, konsultasi dan pengaduan, serta inovasi dalam pelayanan. Pelaksanaan ini diterapkan di semua unit pelayanan, termasuk di sektor kesehatan. Implementasi PEKPPP di unit-unit pelayanan, termasuk di sektor kesehatan, seperti Puskesmas, bertujuan untuk memastikan bahwa layanan publik memenuhi ekspektasi masyarakat dan terus berkembang sesuai dengan dinamika kebutuhan yang ada.

Puskesmas Kebonsari menjadi salah satu lembaga publik pada bidang kesehatan yang ikut serta dalam pelaksanaan PEKPPP sebagai bagian dari penilaian reformasi birokrasi, melalui pengukuran skor Indeks Pelayanan Publik. Puskesmas Kebonsari telah melalui seluruh tahapan pelaksanaan PEKPPP, mulai dari tahap pra-PEKPPP, pembimbingan, hingga penilaian yang menghasilkan Indeks Pelayanan Publik. Berdasarkan hasil penilaian PEKPPP, Puskesmas Kebonsari memperoleh skor yang sangat baik di beberapa aspek, termasuk kebijakan publik dan profesionalisme sumber daya manusia (SDM), tetapi menunjukkan kelemahan dalam sarana prasarana dan inovasi.

Tabel 2.

Hasil Indeks Pelayanan Publik Puskesmas Kebonsari Tahun 2024

Aspek dan Indikator	Bobot Penilaian	Nilai Indikator
Kebijakan Publik	24%	1.17
Profesionalisme SDM	25%	1.20
Sarana Prasarana	18%	0.80

SIPP	11%	0.55
Konsultasi dan Pengaduan	10%	0.48
Inovasi	12%	0.48
TOTAL		4.67

Sumber: Formulir Penilaian Indeks Pelayanan Publik Puskesmas Kebonsari Tahun 2024

Dengan mempertimbangkan nilai dalam keenam aspek evaluasi tersebut, PEKPPP diharapkan mampu mendorong perbaikan kualitas pelayanan secara menyeluruh, serta memberikan panduan bagi penyelenggara pelayanan untuk terus berinovasi dan beradaptasi dengan kebutuhan dinamis masyarakat. Dengan membuktikan apakah kebijakan tersebut telah diterapkan secara efektif dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan publik di Puskesmas Kebonsari, dapat dievaluasi dengan merujuk pada lima dimensi indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Hal tersebut dapat dihubungkan dengan lima dimensi indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan seperti yang disarankan oleh Zeithaml dalam ([Savira & Subadi, 2023](#)), yakni sebagai berikut :

Tangible (Bukti Fisik)

Bukti fisik mengacu pada fasilitas nyata yang merupakan komponen penting dari proses layanan. Tampilan fisik fasilitas tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa ([Along, 2020](#)). Dalam pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP), bukti fisik melibatkan evaluasi pada aspek sarana prasarana. Dalam pelaksanaan PEKPPP dapat terlihat bahwa sarana prasarana di Puskesmas Kebonsari cukup lengkap sesuai dengan standar kebijakan. Meskipun, masih terdapat kekurangan dalam hal penyediaan sarana prasarana tertentu.

Berdasarkan pernyataan dari petugas Puskesmas Kebonsari dengan adanya pelaksanaan PEKPPP dengan mengevaluasi mengenai aspek ketersediaan sarana prasarana dapat membantu dan memberi masukan terhadap penyediaan sarana prasarana yang seharusnya didapatkan oleh pengguna layanan. Namun, meski pelaksanaan PEKPPP mengidentifikasi kebutuhan penting dalam penyediaan sarana prasarana, ada kendala signifikan yang dihadapi dalam upaya pemenuhannya. Petugas mengungkapkan bahwa beberapa fasilitas masih kurang memadai, dan permasalahan ini terutama disebabkan oleh keterbatasan anggaran yang dimiliki oleh Puskesmas Kebonsari. Dengan anggaran yang terbatas, puskesmas mengalami kesulitan dalam menyediakan fasilitas yang memadai dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Tanggapan pasien terkait sarana prasarana Puskesmas Kebonsari sudah lengkap, seperti terdapat mesin antrian khusus untuk kelompok rentan. Keberadaan mesin antrian ini memungkinkan pasien dari kelompok rentan untuk memperoleh nomor antrian dengan lebih

mudah, yang dioperasikan dengan bantuan petugas yang selalu siap membantu. Pada ruang tunggu juga disediakan area bermain anak, bahan bacaan, air minum, dan pendingin ruangan yang membuat kami para pasien nyaman saat menunggu panggilan. Namun, berdasarkan observasi di lapangan beberapa dari pasien mengeluhkan mengenai ruang tunggu yang dimiliki oleh Puskesmas Kebonsari belum memadai. Kendala ini terutama disebabkan oleh keterbatasan jumlah kursi yang tersedia bagi pasien, terutama saat jumlah pengunjung meningkat. Selain masalah kursi, pengguna layanan juga mengeluhkan aksesibilitas toilet yang jauh dari ruang tunggu. Lokasi toilet yang kurang strategis dan tidak mudah dijangkau membuat pasien rawat jalan mengalami kesulitan ketika harus memenuhi kebutuhan dasar mereka.

Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan meskipun penerapan PEKPPP di Puskesmas Kebonsari telah memberikan panduan dan dorongan untuk perbaikan pada kondisi fisik, pelaksanaannya pada indikator bukti fisik (*tangible*) belum sepenuhnya optimal. Hal ini disebabkan karena belum ada upaya yang memadai dalam mengembangkan dan meningkatkan infrastruktur serta fasilitas untuk mencapai pelayanan yang optimal dan berkelanjutan, yang terkendala oleh keterbatasan dana yang dialokasikan. Salah satu area yang membutuhkan perhatian adalah pada fasilitas ruang tunggu di Puskesmas Kebonsari. Fasilitas ini saat ini masih kurang memadai dan sering kali tidak mampu menampung jumlah pasien dan keluarga yang datang untuk perawatan rawat jalan. Aspek ini menunjukkan bahwa proses pelayanan tidak hanya melibatkan interaksi manusia, tetapi juga menggunakan barang atau aset lainnya untuk memberikan layanan yang berkualitas (Santos dalam [Cendana, G. A. & Oktariyanda, 2022](#)). Ketidacukupan fasilitas ruang tunggu tersebut tidak hanya menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna layanan tetapi juga berpotensi merusak reputasi Puskesmas dan menurunkan tingkat kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

Reliability (Kehandalan)

Menurut ([Panjaitan, E. et al., 2023](#)), *reliability* (kehandalan) mengacu pada kemampuan memberikan layanan yang memenuhi harapan. Hal ini melibatkan pelaksanaan tugas secara konsisten, mematuhi prosedur yang ditetapkan, dan memenuhi tenggat waktu yang dijanjikan. Dalam pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP), indikator kehandalan dapat dilihat pada aspek Profesionalisme SDM dan Inovasi. Dengan menjalankan PEKPPP, Puskesmas Kebonsari memiliki kesempatan untuk memperoleh saran kebijakan dalam aspek tersebut yang berguna dalam meningkatkan kinerja mereka. Melalui rekomendasi ini, Puskesmas dapat melakukan peninjauan dan penyesuaian terhadap

dokumen-dokumen peraturan yang mereka miliki, sehingga sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Menurut penjelasan petugas dengan adanya evaluasi profesionalisme SDM dan inovasi membuat petugas semakin lebih cermat dan handal dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Evaluasi ini telah meningkatkan ketelitian dan kehandalan petugas dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya evaluasi profesionalisme SDM secara berkelanjutan, petugas menjadi lebih terlatih dan responsif dalam memenuhi kebutuhan publik. Hal tersebut juga membantu membentuk budaya kerja yg beretika, bertanggung jawab dan menjaga integritas petugas di Puskesmas Kebonsari. Hal tersebut juga berdampak pada kedisiplinan dan kehandalan petugas karena dapat meningkatkan *service excellent* dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Sehingga, pada evaluasi tersebut dapat menjadi tolak ukur untuk menyusun rencana dan strategi selanjutnya untuk keberlanjutan dalam meningkatkan pelayanan publik di Puskesmas Kebonsari.

Beberapa pasien menanggapi bahwa mereka merasa bahwa petugas memiliki pemahaman yang baik tentang permasalahan dan kebutuhan pasien. Selain itu, petugas mampu menjelaskan kondisi dan prosedur pelayanan secara jelas dan komprehensif, membantu pasien merasa lebih tenang dan memahami langkah-langkah yang akan diambil. Hal ini mencerminkan kemampuan petugas dalam berkomunikasi secara efektif dan menyediakan pelayanan yang informatif serta profesional, yang sangat diapresiasi oleh para pasien. Tanggapan positif dari pasien tersebut menggambarkan pentingnya interaksi antara petugas dan pasien dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kemampuan petugas untuk memahami dan menjelaskan informasi dengan baik tidak hanya memperkuat kepercayaan pasien, tetapi juga memastikan bahwa pasien merasa didukung dan dihargai selama proses pelayanan.

Pernyataan tersebut tidak sejalan dengan melihat dokumen data keluhan pasien yang memberikan tanggapan negatif mengenai pelayanan yang diterima di Puskesmas Kebonsari, menunjukkan bahwa staf medis bekerja belum penuh dengan ketelitian dalam menangani setiap permintaan pasien. Dimana masih terdapat pasien yang mendapatkan pelayanan yang belum sesuai, seperti masih terdapat pasien yang sudah mendapatkan nomor antrian namun tidak di layani. Hal tersebut ditambah dengan adanya pasien yang harus bolak balik ke loket dan pendaftaran. Keadaan tersebut menandakan bahwa petugas di Puskesmas Kebonsari belum mampu dalam melaksanakan pelayanan dengan menjunjung tinggi integritas dan etos kerja sesuai dengan kode etik yang telah ditetapkan.

Selain itu, indikator kehandalan ini juga berhubungan dengan pelaksanaan PEKPPP pada aspek keberlanjutan sumber daya dalam pelaksanaan inovasi. Tanggapan dari para petugas menunjukkan bahwa evaluasi pelaksanaan inovasi berperan penting sebagai dasar untuk merancang strategi dan rencana pengembangan inovasi di masa mendatang. Menurut keterangan petugas, evaluasi yang dilakukan terhadap pelaksanaan inovasi ini sangat penting sebagai acuan untuk menyusun rencana dan strategi yang lebih efektif di masa mendatang. Proses evaluasi ini memberikan wawasan berharga mengenai aspek apa saja yang telah berjalan baik dan apa yang perlu ditingkatkan dalam pelaksanaan inovasi PATUK KUDA. Dengan penilaian yang akurat, para petugas dapat menyusun rencana pengembangan yang lebih terarah dan berkelanjutan.

Dalam keberlanjutan pelaksanaan inovasi menurut masyarakat juga berjalan dengan baik, sehingga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan. Dengan adanya inovasi yang terus menerus, Puskesmas mampu menghadirkan solusi yang lebih efektif dan efisien dalam memenuhi tuntutan pelayanan kesehatan. Seiring berjalannya waktu, keberhasilan dalam menerapkan inovasi ini juga akan semakin memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Kebonsari.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa meskipun dengan penerapan PEKPPP di Puskesmas Kebonsari memberikan rekomendasi kebijakan dalam meningkatkan kehandalan para petugas, penerapan pada aspek kehandalan belum sepenuhnya berjalan dengan optimal. Keberhasilan implementasi ini terhambat dengan sumber daya manusia (SDM) Puskesmas Kebonsari yang belum memiliki komitmen untuk memperbaiki kualitas pelayanannya. Kondisi ini menunjukkan bahwa ada kekurangan dalam kebijakan terkait pelatihan dan pengembangan yang diberikan oleh pemerintah untuk meningkatkan pemahaman dan ketaatan petugas terhadap prosedur pelayanan yang ada. Dalam konteks ini, peningkatan kualitas layanan tidak hanya bergantung pada kebijakan yang ditetapkan, tetapi juga pada komitmen dan partisipasi aktif dari semua petugas. Meskipun rekomendasi kebijakan dapat memberikan panduan yang jelas, namun tanpa dukungan dan pelaksanaan yang sungguh-sungguh dari SDM, upaya untuk meningkatkan kehandalan pelayanan tidak akan mencapai hasil yang diharapkan.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness meliputi pemberian pelayanan dan menampilkan sikap tanggap dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Hal ini termasuk memberikan informasi yang jelas dan

kemampuan tenaga kesehatan untuk mendiagnosis penyakit pasien secara akurat, yang merupakan aspek kunci dari kualitas layanan ([Raihana et al., 2023](#)). Dalam pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP), indikator daya tanggap dapat dilihat pada aspek Konsultasi dan Pengaduan. Dalam aspek tersebut, Puskesmas Kebonsari termasuk puskesmas yang memiliki dokumen lengkap yang sesuai dengan standar yang berlaku. Upaya ini menunjukkan komitmen Puskesmas Kebonsari untuk meningkatkan kualitas layanan melalui pemenuhan indikator daya tanggap yang diukur dalam PEKPPP.

Menurut petugas Puskesmas Kebonsari, evaluasi yang dilakukan terhadap aspek konsultasi dan pengaduan dalam pelaksanaan PEKPPP telah meningkatkan kecepatan dan responsivitas pihak puskesmas dalam menindaklanjuti setiap laporan keluhan yang diterima. Dengan adanya PEKPPP telah memperketat akuntabilitas dan mengharuskan adanya tindak lanjut yang sistematis atas setiap keluhan dari berbagai lapisan masyarakat. Evaluasi ini memastikan bahwa setiap keluhan yang masuk segera ditangani dengan tepat dan cepat, meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap pelayanan puskesmas. Dengan adanya standar akuntabilitas yang lebih tinggi, setiap aspek konsultasi dan pengaduan kini dipantau dengan lebih ketat, memastikan bahwa puskesmas tidak hanya memberikan jawaban sementara tetapi juga solusi yang berkelanjutan. Peningkatan ini juga mencakup penyediaan lebih banyak saluran untuk pengaduan, sehingga masyarakat memiliki lebih banyak cara untuk melaporkan masalah mereka.

Pernyataan tersebut selaras dengan tanggapan dari pasien yang menyatakan bahwa petugas Puskesmas Kebonsari menangani keluhan yang diterima dengan cepat dan tanggap. Setiap pengaduan dari pengguna layanan diproses dengan cepat oleh petugas yang bertanggung jawab, memastikan bahwa masalah yang dilaporkan tidak hanya diakui tetapi juga segera ditindaklanjuti. Kecepatan respons dari petugas pengaduan menunjukkan komitmen puskesmas terhadap penyelesaian masalah dan peningkatan kualitas pelayanan, sehingga kebutuhan dan kepuasan pasien dapat terpenuhi secara lebih optimal. Hal tersebut juga didukung dengan dokumen laporan berkala pada konsultasi dan pengaduan Puskesmas Kebonsari. Petugas terlihat responsif dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi masyarakat penggunaan layanan sehingga masyarakat merasa diperhatikan secara baik dan mendapat solusi dari permasalahan yang dihadapi sewaktu pelayanan berlangsung.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan PEKPPP telah berperan signifikan dalam membantu Puskesmas Kebonsari memperbaiki dokumentasi serta prosedur konsultasi dan pengaduan. Perbaikan ini berkontribusi secara positif terhadap optimalisasi

indikator daya tanggap pada pelayanan di Puskesmas Kebonsari, memastikan bahwa layanan kesehatan yang diberikan lebih responsif dan terstruktur yang disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Hal tersebut tidak lepas dengan komitmen petugas dalam menangani keluhan dengan serius dan efisien juga menunjukkan dedikasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, yang mencakup pemantauan berkelanjutan dan penyesuaian layanan berdasarkan umpan balik yang diterima.

Assurance (Jaminan)

Assurance mengacu pada keyakinan yang dimiliki pengguna layanan terhadap kemampuan dan prosedur penyedia layanan. Kepercayaan ini dibangun atas pemahaman dan penguasaan petugas terhadap dokumen, prosedur, dan metode administrasi yang telah ditetapkan ([Ardiansyah & Muis, 2021](#)). Dalam pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP), indikator jaminan dapat dilihat pada aspek Kebijakan Publik dan SIPP. Aspek ini penting karena mencakup evaluasi terhadap dokumen-dokumen yang mengatur standar pelayanan di puskesmas, termasuk kejelasan prosedur-prosedur yang harus diikuti untuk memastikan layanan yang konsisten dan andal bagi masyarakat.

Berdasarkan pernyataan petugas Puskesmas Kebonsari dengan adanya evaluasi aspek kebijakan publik mengenai publikasi Standar Pelayanan dan SIPP sangat membantu ketanggapan petugas dalam membantu pasien yang mengalami kendala administratif sehingga penyampaian informasi lebih mudah. Hal tersebut dikarenakan dalam evaluasi, pihak Puskesmas harus mempunyai standar pelayanan yang berisi 14 komponen standar pelayanan. Hal tersebut ditambah dalam evaluasi aspek kebijakan publik dan SIPP pihak puskesmas harus mempublikasi minimal 6 komponen standar pelayanan, yakni persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, produk pelayanan, tarif, dan pengaduan pada setiap media publikasi. Dengan adanya publikasi standar pelayanan tersebut berdampak bagi petugas karena sudah disusun standar sehingga cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Menurut tanggapan pasien dalam pelayanan yang diberikan petugas Puskesmas Kebonsari, komunikasi antara petugas dan pasien masih belum memadai sesuai dengan standar yang diharapkan. Dalam situasi pasien belum memperoleh informasi yang jelas mengenai proses layanan atau status mereka, petugas sering kali hanya memberikan instruksi agar pasien menunggu tanpa memberikan penjelasan lebih lanjut. Kondisi ini menimbulkan ketidakpuasan dikalangan pasien, yang merasa kurang diinformasikan dan kurang terlibat dalam proses

pelayanan. Hal tersebut menandakan bahwa petugas Puskesmas Kebonsari belum mampu untuk menjelaskan adanya standar pelayanan yang sudah di publikasikan pada Puskesmas Kebonsari.

Tanggapan tersebut selaras dengan hasil observasi, masih banyak pasien yang mengeluhkan mengenai pelayanan para petugas Puskesmas Kebonsari. Keluhan utama mereka adalah lamanya waktu menunggu, yang sering kali diikuti dengan pemberitahuan terlambat bahwa layanan tidak tersedia pada hari itu. Hal ini menciptakan ketidakpuasan di kalangan masyarakat, yang merasa bahwa waktu mereka terbuang sia-sia. Pasien kerap kali datang pagi-pagi dan harus menunggu berjam-jam hanya untuk diberitahu bahwa mereka tidak bisa dilayani karena alasan tertentu, seperti ketiadaan petugas atau jadwal layanan yang belum diinformasikan kepada pasien. Dengan prosedur dan jangka waktu pelayanan yang tidak sesuai tersebut menandakan bahwa petugas Puskesmas Kebonsari belum mampu menaati prosedur standar pelayanan yang sudah ditetapkan.

Keadaan tersebut tidak sejalan dengan pelaksanaan PEKPPP yang juga didukung dengan evaluasi terkait Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP). Idealnya, puskesmas diharuskan untuk mempublikasikan standar pelayanan mereka melalui SIPP dan secara aktif menginformasikan setiap layanan yang tersedia di media sosial. Tujuan dari publikasi ini adalah untuk membantu masyarakat dalam memahami standar pelayanan yang berlaku dan mempermudah mereka dalam mengetahui informasi layanan rutin di puskesmas. Dengan memanfaatkan platform *online* dan media sosial, puskesmas seharusnya dapat lebih mudah menyampaikan jadwal layanan serta informasi penting lainnya kepada masyarakat. Namun, kenyataannya hal tersebut belum efektif di masyarakat.

Berdasarkan hasil evaluasi, dapat disimpulkan bahwa meskipun terdapat evaluasi pada aspek Kebijakan Publik dan Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) yang seharusnya menjamin kualitas layanan, implementasinya di Puskesmas Kebonsari masih jauh dari yang kata optimal. Kenyataannya, standar-standar tersebut belum berhasil dijalankan dengan baik. Hal ini terutama disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang ada di puskesmas tersebut. Hal tersebut dikarenakan belum ada pelatihan rutin mengenai standar pelayanan yang ada, sehingga mereka belum Beberapa faktor yang menyebabkan hal ini meliputi kekurangan dalam pelatihan dan pengembangan SDM, serta kurangnya pemahaman yang mendalam mengenai standar pelayanan yang harus dipenuhi. Banyak petugas yang belum memiliki kompetensi yang memadai atau tidak sepenuhnya memahami prosedur operasional yang berlaku.

Empathy (Empati)

Empathy merupakan kemampuan menjalin hubungan yang baik kepada masyarakat secara efektif dan juga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan tepat. Dalam pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP), indikator empati dapat dilihat pada aspek Profesionalisme SDM. Hal ini karena pada evaluasi aspek Profesionalisme SDM meliputi kemampuan para staf untuk berinteraksi dengan masyarakat secara empatik dan responsif dalam memberikan pelayanan. Melalui sikap yang empatik, staf dapat memahami dan merespons kebutuhan serta harapan masyarakat dengan lebih baik, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan dan kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan dengan hasil observasi dan tanggapan langsung dari pasien yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas di Puskesmas Kebonsari telah dilaksanakan dengan baik. Pasien memberikan apresiasi atas sikap ramah yang selalu ditunjukkan oleh petugas dalam melayani mereka. Tidak hanya itu, petugas juga dilihat tidak melakukan diskriminasi terhadap pasien yang membutuhkan layanan. Mereka menampilkan kesopanan dan keramahan kepada semua pasien, tanpa memandang status sosial atau kelompok rentan mana pun. Kesan positif ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan selama proses pelayanan, tetapi juga memperkuat hubungan baik antara petugas dan pasien. Profesionalisme yang diperlihatkan oleh petugas membantu dalam membangun kepercayaan dan rasa aman di antara pasien, yang merasa dihargai dan dilayani dengan penuh perhatian.

Dengan menunjukkan sikap tersebut, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya pelaksanaan PEKPPP dapat berdampak dengan baik pada indikator empati pada setiap petugas di Puskesmas Kebonsari. Hal tersebut tidak hanya memenuhi kebutuhan medis pasien tetapi juga memberikan dukungan emosional yang sangat berarti bagi mereka. Indikator empati dalam pelayanan publik sangat penting untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Empati dalam suatu pelayanan memerlukan perhatian, kesungguhan, dan simpati yang lebih terhadap tuntutan pelanggan ([Irawan et al., 2022](#)). Sikap ramah dan kesediaan untuk membantu tanpa memandang latar belakang atau status sosial pasien merupakan ciri utama dari pelayanan yang berbasis empati. Dengan demikian, pelayanan yang berfokus pada aspek empati ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga memperkuat kepercayaan dan hubungan antara Puskesmas Kebonsari dan masyarakat yang dilayani.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) di Puskesmas Kebonsari memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui rekomendasi kebijakan yang dihasilkan. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai Indeks Pelayanan Publik Puskesmas Kebonsari yang mendapatkan kategori sangat baik. Namun, potensi ini tersebut belum sepenuhnya terwujud karena adanya keterbatasan kemampuan sumber daya dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebijakan yang ada, terutama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dari 5 aspek kualitas pelayanan yang ditinjau, terlihat bahwa masih ada beberapa area yang membutuhkan perbaikan oleh Puskesmas Kebonsari. Saat ini, hanya aspek *responsiveness* (daya tanggap) dan *empathy* (empati) yang telah dilaksanakan dengan optimal. Dalam kedua aspek tersebut, Puskesmas Kebonsari telah berhasil menunjukkan pelayanan yang responsif dan penuh empati, ditandai dengan keramahan dan kehandalan petugas dalam melayani pasien.

Di samping itu, implementasi aspek *tangible* (bukti fisik) belum optimal karena kendala terbatasnya dukungan anggaran untuk peningkatan sarana prasarana yang memadai. Peningkatan kapasitas fasilitas seperti ruang tunggu menjadi krusial untuk menanggapi lonjakan jumlah pengunjung, terutama pada jam-jam sibuk. Dalam hal *reability* (kehandalan) juga masih belum berjalan dengan optimal, dimana terdapat kekurangan pada sikap profesionalisme petugas. Beberapa petugas belum menunjukkan integritas dan etos kerja yang belum sesuai dengan kode etik pelayanan yang telah ditetapkan. Selain itu, pada aspek *assurance* (jaminan) petugas Puskesmas Kebonsari belum sepenuhnya mematuhi prosedur standar pelayanan yang telah ditentukan. Pemahaman mendalam mengenai standar pelayanan yang seharusnya dipenuhi juga masih kurang di kalangan petugas, yang mengakibatkan ketidakpatuhan terhadap prosedur yang ada. Kondisi ini menunjukkan bahwa ada kekurangan dalam kebijakan terkait pelatihan dan pengembangan yang diberikan oleh pemerintah untuk meningkatkan pemahaman dan ketaatan petugas terhadap prosedur pelayanan yang ada.

Secara keseluruhan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Kebonsari, diperlukan peningkatan yang komprehensif dalam tiga aspek utama: bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*). Bukti fisik mencakup perbaikan infrastruktur fisik seperti fasilitas ruang tunggu dan toilet yang lebih memadai, disertai dengan peningkatan anggaran dan alokasi sumber daya yang lebih baik dalam memperbaiki sarana prasarana. Dalam hal kehandalan, diperlukan program pelatihan rutin bagi petugas untuk meningkatkan keandalan dan kualitas komunikasi mereka. Ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap

informasi mengenai prosedur pelayanan disampaikan secara jelas kepada pasien. Sedangkan, jaminan mencakup perlunya kebijakan terkait pelatihan dan pengembangan yang diberikan oleh pemerintah untuk meningkatkan pemahaman dan ketaatan petugas terhadap prosedur pelayanan yang ada. Namun, upaya ini harus didukung oleh komitmen yang kuat dari seluruh sumber daya manusia (SDM) di Puskesmas Kebonsari. Sehingga dengan adanya PEKPPP, institusi dapat memastikan bahwa evaluasi kualitas layanan tidak hanya terbatas mendapatkan nilai Indeks Pelayanan Publik yang bagus, tetapi juga untuk menciptakan perubahan yang substansial dalam kualitas pelayanan yang diberikan.

Perubahan ini harus melibatkan kerjasama yang erat antara berbagai pemangku kepentingan di Puskesmas Kebonsari, termasuk staf dan masyarakat, demi mencapai tujuan bersama dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Saran bagi pemerintah dalam pelaksanaan PEKPPP adalah mengadakan program pelatihan dan pengembangan bagi staf penyelenggara pelayanan publik, sehingga mereka dapat lebih memahami dan menerapkan konsep-konsep pelayanan berkualitas. Selain itu, perlu juga diadakan program pelatihan bagi masyarakat untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya memberikan umpan balik yang konstruktif terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N. (2019). [Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance](#). *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1).
- Along, A. (2020). [Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak](#). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 94–99.
- Ambarita, A. B. (2022). [Analisis Kinerja Aparatur Pemerintahan Untuk Mewujudkan Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik](#) (Studi Kasus: Kantor Camat Stm Hulu Kabupaten Deli Serdang). *Galang Tanjung*.
- Ardiansyah, & Muis, I. (2021). [Implementasi Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Bekasi Selatan](#). *Jurnal Mahasiswa Bina Insani*, 5(2), 103–112.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). [Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia](#) (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105–122.
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). [Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang](#). *Publika*, 1089–1100.
- Engkus, E. (2019). [Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi](#). *Jurnal Governansi*, 5(2), 99–109.
- Febriyanti, D., & Zubaidah, S. (2023). [Bibliometrik Pengukuran dan Manajemen Kinerja di Indonesia](#). *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(1), 55–59.
- Feri, N., & Fithriana, N. (2019). [Pengaruh Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat \(Studi Pada Puskesmas Kendalsari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang\)](#). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 152–159.
- Hasibah, I., Hayat, & Anadza, H. (2022). [Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik](#) (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Journal Publicuho*, 5(4), 1027–1040.
- Indriastuti, I. (2022). [Memahami Kembali Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Tata Pemerintahan Yang Baik \(Good Governance\)](#). *Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik*, 10(1), 60–75.
- Irawan, T., Fauzi, M., Harahap, N., & Murtafiah, N. H. (2022). [Manajemen Layanan Madrasah Aliyah Nurussalam Sidogede Ogan Komering Ulu Timur Sumatera Selatan](#). *Jurnal Mubtadiin*, 8(02).
- Irfan. (2019). [Analisis Pengaruh Kepribadian, Disiplin, Dan Komunikasi Aparatur Sipil Negara Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Pematangsiantar](#). Universitas Sumatera Utara.
- Khilmiah, A. N., Cikusin, Y., & Abidin, A. Z. (2020). [Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi \(Studi Tentang Pelayanan Dokumen Kependudukan di Kantor Desa Slamet](#)

- [Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang](#). *Jurnal Respon Publik*, 14(2), 35–39.
- Laksana, B. T., & Meirinawati, M. (2023). [Kualitas Pelayanan Publik Bidang Poli Umum Di Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember](#). *Publika*, 2547–2560.
- Mujiarto, M., Susanto, D., & Bramantyo, R. Y. (2020). [Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien Di Upt Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek](#). *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi*, 3(1).
- Mursyidah, L. (2020). [Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik](#). Umsida Press.
- Nurdin, I. (2019). [Kualitas Pelayanan Publik \(Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik\)](#). Media Sahabat Cendekia.
- Nurmandi, A., Lutfi, M., Sumardi, S., & Qodir, Z. (2021). [Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pendekatan Model Demokrasi pada Era Otonomi Daerah](#). *Journal of Government Insight*, 1(1), 49–61.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2022). [Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021](#).
- Pahleviannur, M. R., G., A. De, S., D., Hafrida, L., Bano, V. O., & Saputra, D. N. (2022). [Metodologi Penelitian Kualitatif](#). Pradina Pustaka.
- Pangkey, I., & Rantung, M. I. R. (2023). [Manajemen Pelayanan Publik](#). Tahta Media Group.
- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2023). [Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat](#). *PERSPEKTIF*, 8(1), 32–38.
- Raihana, A., Engkus, & Miharja, S. (2023). [Optimalisasi kualitas pelayanan UPTD \(Unit Pelaksana Teknis Daerah\) Puskesmas Tambelang pada masyarakat Tambelang Kabupaten Bekasi](#). *Distingsi: Journal of Digital Society*, 1(1), 1–10.
- Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2019). [Kualitas Layanan Publik](#). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*.
- Savira, W. D., & Subadi, W. (2023). [Kualitas Pelayanan Kesehatan Dilihat Dari Aspek Tangible \(Berwujud\) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Hikun Kecamatan Tabalong](#). *JAPB*, 6(2), 749–762. (2)
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). [Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya](#). Penerbit Qiara Media.
- Setiawati, B., & Suparti, H. (2023). [ANALISIS KINERJA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS MABU'UN KABUPATEN TABALONG](#). *PubBis : Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 7(1), 97–104.
- Supriadi, A., & Syam, H. (2021). [Implementasi Mystery Shopping Sebagai Metode Evaluasi Pelayanan Publik Berkelanjutan](#). *Jurnal MODERAT: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 7(3), 657–674.