

**PELAYANAN PUBLIK DI SEKTOR KESEHATAN: RESPONSIVITAS
STUDI DAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KOTA KARANG,
KECAMATAN TELUK BETUNG TIMUR, KOTA BANDAR LAMPUNG**

Tugas Metode Penelitian Administrasi Publik

Oleh

AZKIA SYIFA SALSABILA

2416041075



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2025

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik secara umum dapat dipahami sebagai bentuk tanggung jawab negara dalam memenuhi kebutuhan dasar warganya, baik yang bersifat administratif, sosial, maupun ekonomi. Pelayanan ini mencakup berbagai bidang, mulai dari pendidikan, kesehatan, transportasi, hingga administrasi kependudukan, yang semuanya ditujukan untuk memberikan kemudahan, perlindungan, dan kesejahteraan bagi masyarakat. Esensi pelayanan publik terletak pada bagaimana pemerintah, sebagai penyelenggara utama, mampu menjamin akses yang adil dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan status sosial, ekonomi, ataupun wilayah.

Dalam praktiknya, pelayanan publik tidak hanya dipandang sebagai rutinitas birokrasi, tetapi juga sebagai bentuk interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Kualitas layanan publik mencerminkan sejauh mana pemerintah berhasil menjalankan fungsi dan kewenangannya dalam melayani, bukan sekadar mengatur. Oleh karena itu, pelayanan publik yang baik ditandai dengan adanya transparansi, akuntabilitas, efisiensi, serta orientasi pada kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, pelayanan publik merupakan wujud nyata kehadiran negara dalam kehidupan sehari-hari, yang keberhasilannya sangat menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam upaya memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Dalam kerangka pembangunan nasional, pelayanan publik dipandang sebagai sarana untuk mewujudkan kesejahteraan sosial, menciptakan keadilan, serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara menyeluruh.

Salah satu sektor pelayanan publik yang paling vital adalah sektor kesehatan, karena menyangkut keberlangsungan hidup dan kualitas sumber daya manusia. Pelayanan kesehatan yang baik menjadi landasan utama bagi peningkatan produktivitas masyarakat, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas sosial suatu bangsa.

Di Indonesia, Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) menjadi tempat utama yang menyediakan layanan kesehatan dasar yang harus mudah dijangkau, merata, dan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang sudah ditetapkan pemerintah (Hasibuan, 2017).

Puskesmas memiliki peran yang sangat penting dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia karena merupakan ujung tombak penyelenggaraan kesehatan di tingkat pertama yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Sebagai unit pelayanan kesehatan yang berada paling dekat dengan warga, Puskesmas tidak hanya berfungsi memberikan layanan kuratif untuk menyembuhkan penyakit, tetapi juga menjalankan fungsi promotif dan preventif guna meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya hidup sehat serta mencegah timbulnya masalah kesehatan. Puskesmas menjadi pusat pembangunan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya, sehingga tugasnya tidak terbatas pada pengobatan pasien, tetapi juga mencakup upaya pemberdayaan masyarakat agar mampu berperan aktif dalam menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan mereka sendiri.

Selain itu, Puskesmas memiliki fungsi sebagai koordinator dalam penyelenggaraan berbagai program kesehatan, seperti imunisasi, program gizi, kesehatan ibu dan anak, pengendalian penyakit menular, hingga penanganan penyakit tidak menular yang semakin meningkat seiring perkembangan zaman. Puskesmas juga berfungsi sebagai institusi rujukan awal, yang menjembatani masyarakat dengan fasilitas kesehatan yang lebih tinggi apabila dibutuhkan. Dengan demikian, keberadaan Puskesmas tidak hanya mencerminkan aksesibilitas layanan kesehatan dasar bagi masyarakat, tetapi juga menjadi

indikator sejauh mana negara mampu menjalankan amanat konstitusi dalam menjamin hak atas kesehatan bagi seluruh rakyatnya. Puskesmas memiliki kewajiban untuk memberikan layanan kesehatan dasar secara merata kepada seluruh lapisan masyarakat, tanpa membedakan status sosial, ekonomi, maupun geografis. Kehadiran Puskesmas di setiap kecamatan mencerminkan komitmen negara dalam menghadirkan layanan kesehatan yang dekat, terjangkau, dan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan pemerintah.

Namun, meskipun Puskesmas telah lama menjadi instrumen utama dalam pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan yang diberikan sering kali masih jauh dari harapan masyarakat. Permasalahan mendasar yang dihadapi antara lain keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan fasilitas dan infrastruktur, serta prosedur administrasi yang berbelit. Kondisi ini menyebabkan pelayanan di Puskesmas sering kali lambat, tidak responsif, dan menurunkan tingkat kepuasan pasien. Padahal, kepuasan pasien merupakan indikator penting untuk mengukur keberhasilan pelayanan publik di bidang kesehatan. Pasien yang puas cenderung memiliki rasa percaya yang lebih tinggi terhadap institusi kesehatan, patuh terhadap anjuran medis, dan akhirnya berkontribusi pada peningkatan derajat kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 secara tegas mengamanatkan bahwa kesehatan merupakan hak setiap warga negara. Hal ini tercermin dalam Pasal 28H ayat (1) yang menyebutkan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Amanat konstitusi tersebut memperkuat posisi kesehatan sebagai bagian dari pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh pemerintah.

Dalam implementasinya, pemerintah menempatkan Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama yang bertugas memberikan pelayanan kesehatan dasar bagi seluruh masyarakat. Tugas utama Puskesmas bukan hanya memberikan layanan medis semata, melainkan juga berperan dalam menjaga

kesehatan lingkungan, meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap gaya hidup sehat, serta melakukan pencegahan terhadap penyakit menular dan tidak menular. Dengan demikian, pelayanan Puskesmas tidak hanya bersifat kuratif, tetapi juga promotif dan preventif yang bersifat jangka panjang.

Namun, idealisme tersebut kerap berbenturan dengan realitas di lapangan. Puskesmas di berbagai daerah masih menghadapi persoalan klasik seperti keterbatasan tenaga medis, minimnya sarana dan prasarana, hingga rendahnya mutu pelayanan. Masyarakat sering kali mengeluhkan lamanya waktu tunggu, kurang ramahnya petugas, pemeriksaan yang dianggap kurang menyeluruh, serta ketersediaan obat yang tidak selalu lengkap. Permasalahan ini menyebabkan sebagian masyarakat beralih ke fasilitas kesehatan swasta yang dinilai lebih cepat dan ramah, meskipun dengan biaya yang lebih tinggi. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik di sektor kesehatan dengan kenyataan yang ada.

Kualitas pelayanan di Puskesmas dapat dilihat dari tiga aspek utama, yakni administrasi, pemeriksaan tenaga medis, dan pemberian obat. Ketiganya saling berkaitan dan membentuk sebuah rangkaian pelayanan yang utuh.

Pertama, aspek administrasi. Proses administrasi di Puskesmas meliputi pendaftaran pasien, pencatatan rekam medis, pengelolaan antrean, hingga pengaturan jadwal pelayanan. Administrasi yang efisien akan memperlancar alur pelayanan, mengurangi waktu tunggu, dan memberikan kenyamanan bagi pasien. Namun, dalam praktiknya, proses administrasi di banyak Puskesmas masih dianggap berbelit, lambat, dan belum memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Padahal, dalam era digitalisasi saat ini, pelayanan publik dituntut lebih transparan, cepat, dan mudah diakses masyarakat.

Kedua, aspek pemeriksaan tenaga medis. Tahapan ini sangat menentukan karena menyangkut akurasi diagnosis dan efektivitas penanganan penyakit. Kualitas pemeriksaan dipengaruhi oleh kompetensi tenaga medis, ketersediaan

peralatan medis, serta kualitas komunikasi antara dokter dan pasien. Pemeriksaan yang terburu-buru atau sekadar formalitas berpotensi menurunkan kualitas pelayanan dan membuat pasien merasa tidak diperhatikan. Lebih jauh, hal ini dapat menimbulkan risiko salah diagnosis atau penanganan yang tidak sesuai dengan kondisi pasien.

Ketiga, aspek pemberian obat. Tahap akhir pelayanan kesehatan ini berperan penting dalam proses penyembuhan. Obat yang diberikan harus sesuai dengan diagnosis, tepat dosis, dan tersedia sesuai kebutuhan pasien. Namun, di sejumlah Puskesmas, ketersediaan obat masih sering menjadi persoalan. Beberapa pasien bahkan harus membeli obat tambahan di apotek luar karena obat yang dibutuhkan tidak tersedia. Hal ini menimbulkan kesan bahwa pelayanan di Puskesmas belum sepenuhnya dapat memenuhi kebutuhan pasien secara tuntas.

Ketiga aspek tersebut tidak bisa dipisahkan. Kepuasan pasien adalah salah satu tanda penting keberhasilan pelayanan kesehatan. Pasien yang puas biasanya lebih percaya pada fasilitas kesehatan dan lebih mengikuti saran dokter, sehingga hasil kesehatannya menjadi lebih baik (Rahmawati, 2019). Jika administrasi berantakan, antrean menjadi panjang dan pasien merasa dirugikan. Jika pemeriksaan dokter kurang optimal, pasien tidak mendapat penanganan yang tepat. Jika pemberian obat bermasalah, proses penyembuhan menjadi terhambat. Artinya, gangguan pada salah satu aspek akan berdampak pada keseluruhan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Kota Karang yang merupakan daerah di perkotaan Bandar Lampung mengalami perkembangan sosial dan ekonomi yang cukup pesat. Pertumbuhan penduduk yang tinggi berimplikasi pada meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Puskesmas di Kota Karang diharapkan mampu menjawab tantangan tersebut dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas. Namun, beberapa hasil penelitian dan laporan masyarakat

menunjukkan bahwa Puskesmas di wilayah ini masih menghadapi kendala yang cukup serius.

Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas, terdapat beberapa kendala yang sering ditemui dan berpotensi menghambat kualitas layanan kepada masyarakat. Salah satu masalah utama adalah ketidaktepatan waktu kedatangan dokter, dimana dokter sering terlambat datang sehingga mengurangi waktu pelayanan yang seharusnya dapat diberikan kepada pasien. Selain itu, proses administrasi yang berjalan lambat juga menjadi kendala yang memperpanjang waktu tunggu pasien, sehingga menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Keterbatasan ketersediaan obat menjadi masalah lain yang signifikan, dimana obat yang tersedia sering kali terbatas dan cenderung monoton, sehingga tidak dapat memenuhi kebutuhan pengobatan pasien secara optimal. Hal ini berdampak pada efektivitas pengobatan dan kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan. Selain itu, pelayanan yang terkadang kurang ramah dari tenaga medis juga menjadi faktor penghambat, karena sikap yang kurang bersahabat dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan mengurangi motivasi pasien untuk berobat secara rutin.

Lebih lanjut, terdapat indikasi bahwa tenaga medis di Puskesmas cenderung enggan menghadapi pasien yang dianggap menyulitkan, yang dapat menyebabkan penanganan pasien menjadi kurang optimal. Kondisi-kondisi tersebut secara keseluruhan menggambarkan adanya tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas yang perlu diidentifikasi dan diatasi agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan memberikan kepuasan maksimal bagi masyarakat.

Kondisi tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan yang signifikan antara harapan masyarakat yang menginginkan pelayanan kesehatan yang cepat, efektif, dan berkualitas dengan kenyataan yang mereka alami di lapangan.

Masyarakat berharap mendapatkan akses layanan kesehatan yang responsif dan memuaskan, di mana tenaga medis hadir tepat waktu, proses administrasi berjalan lancar, obat-obatan tersedia lengkap, serta pelayanan diberikan dengan sikap ramah dan profesional. Namun, kenyataannya sering kali pelayanan di Puskesmas belum memenuhi ekspektasi tersebut. Keterlambatan dokter, prosedur administrasi yang lambat, keterbatasan obat, serta sikap tenaga medis yang kurang ramah menjadi faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat. Kesenjangan ini tidak hanya menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan, tetapi juga berpotensi menghambat upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Akibatnya, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas di Kota Karang cenderung rendah. Hal ini menjadi tantangan serius bagi pemerintah daerah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di sektor kesehatan.

Dalam konteks pelayanan publik, responsivitas merujuk pada kemampuan aparatur atau tenaga medis dalam memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan sesuai dengan harapan. Responsivitas tidak hanya diukur dari kecepatan pelayanan, tetapi juga dari sikap petugas, kesediaan mendengarkan keluhan pasien, serta ketepatan dalam memberikan solusi. Puskesmas yang responsif akan lebih mudah mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Sementara itu, kepuasan pasien menjadi indikator penting untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Pasien yang puas biasanya merasa diperhatikan, dilayani dengan ramah, serta memperoleh penanganan medis yang tepat. Sebaliknya, pasien yang tidak puas cenderung enggan kembali menggunakan layanan Puskesmas dan lebih memilih fasilitas kesehatan lain, meskipun dengan biaya yang lebih tinggi.

Kedua indikator ini saling berhubungan erat. Jika Puskesmas mampu memberikan pelayanan yang responsif, besar kemungkinan pasien akan merasa puas. Sebaliknya, rendahnya responsivitas tenaga medis dan administrasi akan

berdampak negatif terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian mengenai hubungan antara responsivitas dan kepuasan pasien sangat penting untuk dilakukan.

Pemerintah melalui Kementerian Kesehatan telah menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di bidang kesehatan. SPM ini menjadi pedoman bagi setiap Puskesmas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. SPM mencakup berbagai aspek, seperti jumlah tenaga medis, jenis layanan yang wajib tersedia, prosedur pelayanan, hingga capaian kesehatan masyarakat yang diharapkan. Dengan adanya SPM, pelayanan di Puskesmas diharapkan tidak hanya memenuhi aspek formal, tetapi juga menjamin keamanan, kenyamanan, dan kepuasan pasien.

Evaluasi terhadap kesesuaian pelayanan Puskesmas dengan SPM sangat penting dilakukan. Hal ini berguna untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar atau masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki. Bagi pemerintah daerah, hasil evaluasi ini dapat menjadi dasar dalam menyusun kebijakan perbaikan layanan, melakukan pembinaan terhadap tenaga medis, serta meningkatkan alokasi anggaran untuk sektor kesehatan.

Meskipun sudah banyak penelitian yang membahas kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia, kajian yang secara khusus mengintegrasikan aspek administrasi, pemeriksaan tenaga medis, dan pemberian obat dalam kaitannya dengan responsivitas dan kepuasan pasien di Puskesmas masih terbatas. Khusus di Kota Karang, penelitian yang mendalam mengenai topik ini relatif jarang dilakukan.

Kekosongan kajian ini menimbulkan kebutuhan akan penelitian yang komprehensif dan berbasis data lapangan. Penelitian semacam ini tidak hanya penting dari sisi akademik untuk memperkaya literatur tentang pelayanan publik di sektor kesehatan, tetapi juga bermanfaat dari sisi praktis bagi pemerintah daerah dan Puskesmas itu sendiri. Hasil penelitian dapat digunakan

untuk memperbaiki kualitas layanan, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta mendorong tercapainya standar pelayanan minimal.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Puskesmas Kota Karang dengan fokus pada aspek administrasi, pemeriksaan tenaga medis, dan pemberian obat. Selain itu, penelitian juga bertujuan untuk mengukur sejauh mana pelayanan tersebut responsif terhadap kebutuhan pasien serta bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Metode kuantitatif dipilih karena sesuai untuk menggambarkan fenomena pelayanan publik secara objektif melalui data angka yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih terukur mengenai tingkat responsivitas tenaga kesehatan serta tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kota Karang.

Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk memberikan penjelasan secara rinci mengenai kondisi yang terjadi di lapangan tanpa melakukan manipulasi variabel. Artinya, penelitian ini tidak bermaksud mencari hubungan sebab-akibat secara mendalam, melainkan berfokus pada pemetaan kondisi aktual. Hal ini relevan karena masalah pelayanan di Puskesmas Kota Karang perlu diketahui sejauh mana kualitasnya telah memenuhi standar yang diharapkan masyarakat.

Teknik pengumpulan data dalam pendekatan kuantitatif deskriptif ini dapat dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pasien yang pernah berobat ke Puskesmas Kota Karang. Pertanyaan dalam kuesioner dirancang untuk mengukur berbagai aspek pelayanan, seperti kecepatan dan ketepatan staf administrasi, keseriusan dokter dalam melakukan pemeriksaan, ketersediaan obat, serta kepuasan pasien terhadap keseluruhan pelayanan yang diterima. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif, misalnya

dengan menghitung persentase, rata-rata, atau distribusi frekuensi untuk melihat kecenderungan jawaban responden.

Dengan metode ini, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran nyata tentang sejauh mana Puskesmas Kota Karang mampu merespons kebutuhan pasien dibandingkan dengan Puskesmas lain di Bandar Lampung yang telah menerapkan standar pelayanan lebih baik. Dari hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat akademis berupa kontribusi ilmiah dalam pengembangan studi administrasi publik, khususnya di bidang pelayanan kesehatan. Dari sisi praktis, penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah dan pihak Puskesmas dalam merumuskan kebijakan dan strategi perbaikan pelayanan kesehatan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas Kota Karang serta menawarkan solusi yang konstruktif untuk peningkatan kualitas layanan ke depan. Selain itu, metode kuantitatif deskriptif memungkinkan adanya perbandingan yang lebih jelas, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, I. (2018). *Administrasi Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Nugroho, A. (2019). *Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmawati, D. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(2), 123-130.
- Sari, N. P., & Putra, A. (2020). Evaluasi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas: Studi Kasus di Kota X. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 45-56.
- Wulandari, S., Hidayat, R., & Nugroho, A. (2021). Standar Pelayanan Minimal dan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 10(3), 200-210.