



# PARETO

## JURNAL EKONOMI DAN KEBIJAKAN PUBLIK



PARETO : Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik  
Volume 7 Nomor 1, Juli 2024  
ISSN : 2620-3456 (Media *Online*)



PARETO : Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik merupakan jurnal ilmiah yang mempublikasikan hasil-hasil penelitian empiris, studi teoritis, dan pemikiran kritis dalam Bidang Ekonomi dan Kebijakan Publik; meliputi kajian ekonomi pembangunan, ekonomi pertanian, fiskal dan moneter, maupun ekonomi publik dan keuangan daerah. Cakupan kajian dapat berskala lokal, nasional, maupun internasional. Dalam proses review artikel, Jurnal PARETO menerapkan sistem penelaahan tertutup dua arah (*double-blind review*), dimana nama reviewer dan nama penulis tidak diketahui (anonim). Jurnal ini dikelola oleh Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu dan diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu dengan frekuensi penerbitan dua kali dalam setahun, yaitu bulan Juni dan Desember. Jurnal ini telah teregistrasi LIPI dengan nomor ISSN [2620-3456](https://doi.org/10.26203/2620-3456).

**Penanggung Jawab**  
Dekan Fakultas Ekonomi

**Penanggung Jawab Redaksi**  
Asad Hasan, SE., M.Si

**Pemimpin Redaksi**  
Dr. H. Syafrudin AB., SE., M.Si

**Redaksi Pelaksana**  
[Dr.EllyyaRevolina.SE.M.Si](mailto:Dr.EllyyaRevolina.SE.M.Si)  
H. Jalal Ikhwan, SE., M.Si

**Dewan Penyunting**  
Dr. H. Pakri SE., M.Si (Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH)  
[Dr. Budiman Sakti, SE., M.Si](mailto:Dr.BudimanSakti.SE.M.Si) (Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH) [Rabin  
Ibnu Zainal, SE., M.Sc., Ph.D](mailto:RabinIbnuZainal.SE.M.Sc.Ph.D) (Universitas Bina Dharma Palembang)  
[Dr. Khusaini, S.Pd., MSE](mailto:Dr.Khusaini.S.Pd.MSE) (Universitas Islam Syekh-Yusuf Banten)  
[Dr. Lilis Siti Badriah, SE., M.Si](mailto:Dr.LilisSitiBadriah.SE.M.Si) (Universitas Jendral Sudirman Purwokerto)  
[Muhamad Abduh, SE., MSc., Ph.D](mailto:MuhamadAbduh.SE.MSc.Ph.D) (Universitas Bengkulu)

**Sekretariat**  
Dr. Teguh Dwiarsyah, SE., M.Si

**Operator Web**  
Winy Lian Seventeen, S.E.,M.Ak

**Alamat Redaksi**  
Program Studi Ekonomi Pembangunan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu  
Jl. Jendral A. Yani No. 1 Kota Bengkulu Telp. 0736-346132/0736-20946  
Email : [jurnalpareto@unihaz.ac.id](mailto:jurnalpareto@unihaz.ac.id) / [jurnalpareto@gmail.com](mailto:jurnalpareto@gmail.com)



## DAFTAR ISI

### **Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Penataan Minimarket**

Mardi Murahman, Muhammad Dimas, Rizqi Amra Muslimin, Ayub Arpan.....1-11

### **INKLUSIVITAS DALAM PARIWISATA BENGKULU: TINJAUAN TERHADAP AKSESIBILITAS DESTINASI WISATA SEJARAH BAGI PENYANDANG DISABILITAS**

Wahyu Widiastuti, Dita Haryani.....12-21

### **ANALISIS PENGARUH PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR KESEHATAN, PENDIDIKAN, DAN JUMLAH PENDUDUDK TERHADAP PERTUMBUHAN EKONOMI DI PROVINSI BENGKULU TAHUN 2013-2023**

M Wirendy syahaji, As'ad, Fitriani Ariska, Agus Setyawanto.....22-31

### **ANALISIS PEMBIAYAAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) PADA PT.BANK TABUNGAN NEGARA Tbk CABANG BENGKULU (STUDI KASUS KPR SUBSIDI)**

Ravalleny, Pakri Fahmi, Asad.....32-39

### **ANALISIS PENGARUH SUB SEKTOR PERTANIAN TERHADAP PERTUMBUHAN EKONOMI DI PROVINSI BENGKULU TAHUN 2011-2021**

Natanael, Asad, Teguh Dwi Arsyah .....40-53

### **"Pemetaan Potensi Ekonomi Biru di Wilayah Pesisir Jawa Barat Ujung Genteng"**

Venita Sofiani, Iqbal Noor.....54-63

### **Analisis strategi segmentasi pasar pada konsumen pyramid bawah dalam buku "The Fortune at the Bottom of the Pyramid"**

Venita Sofiani, Iqbal Noor.....64-71

### **Pengaruh Penerapan Online Single Submission (OSS) Terhadap Pertumbuhan Ekonomi serta Dampaknya bagi Percepatan Investasi di Provinsi Bengkulu**

Ariel Siswantoro, Fitriani Ariska.....72-76



## ANALISIS SERVQUAL LAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS KEDUNDUNG KOTA MOJOKERTO

Ria Sutisna Er

**Abstract.** Promosi perilaku kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan individu melalui gaya hidup sehat. Program layanan kesehatan pemerintah sering kali tidak memenuhi harapan masyarakat, menegaskan pentingnya layanan kesehatan yang memuaskan baik bagi masyarakat maupun penyedia layanan. Prinsip "Kesehatan untuk Semua" mengadvokasi layanan kesehatan yang adil, efisien, partisipatif, dan efektif. Oleh karena itu, otonomi dan desentralisasi merupakan strategi penting untuk mendekatkan layanan kesehatan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan data statistik untuk mengevaluasi kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Kedundung di Kota Mojokerto, dengan fokus pada kesiapan dan kualitas layanan. Temuan menunjukkan bahwa Puskesmas Kedundung telah memadai dalam menyediakan layanan kesehatan dengan personel, peralatan, dan persediaan yang cukup, namun perlu perbaikan dalam responsivitas terhadap kebutuhan pasien untuk meningkatkan kepuasan layanan secara keseluruhan.

**Kata Kunci:** *Pelayanan Publik; Kualitas Layanan; Layanan Kesehatan.*

©2024 Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH.

---

### PENDAHULUAN

Perkembangan pembangunan di berbagai sektor di Indonesia telah berlangsung sangat cepat, membawa dampak positif dan negatif. Salah satu indikatornya adalah laju pertumbuhan penduduk yang pesat, yang bisa mendatangkan berbagai masalah, termasuk masalah kesehatan yang semakin krusial. Berbagai penyakit baru terus bermunculan, sementara teknologi kesehatan sering kali tertinggal satu langkah. Ketimpangan ini menuntut perhatian lebih dari pemerintah dan masyarakat untuk fokus pada masalah kesehatan.

Situasi kesehatan selalu berubah seiring waktu, dipengaruhi oleh faktor lingkungan, perilaku penduduk, dan ketersediaan pelayanan kesehatan yang difasilitasi negara. Kinerja pelayanan kesehatan dapat dievaluasi melalui kondisi kesehatan masyarakat secara umum (Partiwi et al., 2022).

Kesehatan tidak hanya diukur dari ketiadaan penyakit tetapi juga dari harmonisnya hubungan individu dengan lingkungan fisik dan sosial. Kesehatan adalah hak asasi manusia yang vital untuk mencapai kualitas hidup yang diinginkan.

Wabah seperti flu burung dan pandemi COVID-19 telah menyadarkan kita bahwa pembangunan kesehatan bukan hanya persoalan teknis. Krisis ekonomi 1997 pun masih dirasakan dampaknya, terutama di wilayah pedesaan. Di perkotaan, industrialisasi membawa kemajuan ekonomi tetapi juga masalah sosial-ekonomi, seperti tumbuhnya wilayah miskin dan kumuh. Penurunan daya beli masyarakat akibat penghasilan yang berkurang dan harga kebutuhan hidup yang meningkat juga mempengaruhi sektor kesehatan (Kanah, 2020).

Kondisi ini menuntut penanganan pembangunan kesehatan yang lebih serius. Salah satu paradigma kesehatan adalah "kesehatan untuk semua", yang berarti layanan kesehatan harus



dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat. Namun, dalam kenyataannya, akses terhadap layanan kesehatan masih belum merata, terutama bagi masyarakat miskin. Layanan kesehatan sering kali menjadi barang dagangan yang mahal bagi mereka, membatasi akses dan membuat mereka menunda mendapatkan perawatan medis.

Untuk mewujudkan masyarakat Indonesia yang sehat dan sejahtera, perlu adanya sistem pelayanan kesehatan yang memenuhi standar kualitas dan menghasilkan kepuasan bagi pemberi dan penerima layanan. Namun, program pemerintah sering kali tidak memuaskan masyarakat. Faktor penghambat kualitas pelayanan meliputi kurangnya komitmen penyedia layanan, sulitnya mengubah budaya birokrasi, ketidaktepatan dalam perencanaan, kurangnya pendidikan dan pelatihan berkelanjutan, serta keterbatasan sumber daya (Fitriani et al., 2022).

Kepuasan masyarakat adalah tujuan utama pelayanan, meski sulit dicapai karena setiap individu memiliki standar kepuasan yang berbeda. Pelayanan kesehatan yang baik seharusnya meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan keselamatan hidup sehat bagi seluruh penduduk. Ini tercermin dalam Visi Pembangunan Kesehatan Republik Indonesia 2020, yang mengadopsi Sistem Informasi Kesehatan Nasional (SIKNAS) berbasis digital.

Tanpa sistem informasi kesehatan nasional yang efektif, pemerintah pusat dan daerah akan kesulitan memantau kemajuan program kesehatan. Untuk mencapai Indonesia Sehat 2020, diperlukan manajemen kesehatan yang baik dan sistem informasi yang dikembangkan. Setiap kabupaten/kota harus mengembangkan dan mengimplementasikan Sistem Kesehatan Kabupaten/Kota yang optimal.

Undang-Undang No. 36 tahun 2009 menyatakan bahwa sistem kesehatan harus diselenggarakan bersama oleh masyarakat dan pemerintah (Kemenkes RI, 2009). Manajemen kesehatan yang efektif, efisien, dan strategis diperlukan untuk mencapai visi pembangunan kesehatan. Pelaksanaan otonomi daerah mendukung desentralisasi dalam kesehatan, agar program kesehatan lebih tepat sasaran dan efisien sesuai kebutuhan masyarakat setempat.

Puskesmas Kedundung sebagai suatu organisasi publik yang diberi kewenangan oleh pemerintah di tingkat kabupaten/kota berusaha untuk selalu memberikan jawaban atas semua permasalahan kesehatan. Dengan demikian, Puskesmas Kedundung dituntut untuk bisa memberikan pelayanan kesehatan secara optimal. Hal inilah yang menjadi landasan dan menjadi suatu daya tarik untuk dikaji, mengingat Puskesmas Kedundung merupakan bagian dan pelayanan pemerintah di bidang kesehatan terlebih setelah dicanangkan otonomi daerah dan desentralisasi di bidang kesehatan, khususnya pelayanan kesehatan di Puskesmas Kedundung Kota Mojokerto.

Penelitian ini menjawab adanya kesenjangan (gap) yang terjadi pada isu kebijakan publik pelayanan kesehatan masyarakat selama ini yaitu masih terdapat kesenjangan dalam akses yang merata bagi masyarakat, terutama yang kurang mampu dalam peningkatan akses layanan kesehatan melalui desentralisasi dan otonomi daerah. Hal ini dapat menghambat pencapaian tujuan "kesehatan untuk semua" dan menimbulkan ketidakpuasan terhadap layanan yang tersedia. Untuk itulah studi ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas layanan (servqual) kesehatan Puskesmas Kedundung kota Mojokerto.

## Kajian Pustaka

### Pelayanan Publik (Public Service)

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, terkait barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan Patiung (2019) mengidentifikasi pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilakukan oleh individu atau



kelompok orang berdasarkan pada faktor materi melalui prosedur pelayanan yang sesuai dengan jenis dan bentuk tugas atau pekerjaan pelayanan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik antara lain kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan dan keterampilan, serta sarana pelayanan (Rawidyo Putro & Sumantyo, 2018). Kesadaran mencakup komitmen dan keikhlasan pegawai dalam menjalankan tugas. Aturan yang jelas dan ditaati diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Organisasi yang efektif harus mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan layanan yang kompleks. Pendapatan yang memadai diperlukan untuk memenuhi kebutuhan hidup pegawai, sehingga mereka dapat bekerja dengan tenang dan produktif. Kemampuan dan keterampilan petugas dalam menjalankan tugasnya sangat penting untuk kualitas layanan yang diberikan. Sarana pelayanan yang memadai juga sangat penting untuk kelancaran pelayanan.

#### Kualitas Layanan (Service Quality)

Tjiptono (2017) memaknai kualitas layanan sebagai seberapa baiknya layanan yang diharapkan dan upaya untuk mengendalikan tingkat keunggulan tersebut agar dapat memenuhi harapan pelanggan. Sementara itu Wyckof dalam J et al. (2018) mendefinisikan kualitas layanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut.

Kualitas pelayanan publik harus memenuhi harapan masyarakat. Hal ini meliputi prosedur yang sederhana, waktu yang cepat, biaya yang transparan, produk pelayanan yang sesuai, sarana dan prasarana yang memadai, serta kompetensi petugas yang baik. Zeithaml, V.A. Parasuraman, A. & Berry, (1993) mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas pelayanan (servqual) yang harus dipenuhi adalah tangibles (kualitas fisik), reliability (keandalan), responsiveness (tanggapan cepat), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Hak masyarakat atas pelayanan merupakan hak dasar yang harus dipenuhi oleh negara. Meskipun hak ini sering terabaikan, tetapi negara berkewajiban untuk menjamin akses masyarakat terhadap layanan dasar seperti kesehatan, pendidikan, listrik, dan air minum. Ketidakmampuan masyarakat miskin dalam mengakses layanan sering disebabkan oleh alokasi sumber daya yang tidak adil dan sistem pelayanan yang diskriminatif.

Kualitas pelayanan dapat dipahami dengan lebih baik melalui model yang menunjukkan bahwa kualitas meningkat ketika perbedaan antara harapan dan layanan yang diterima semakin kecil. Sebaliknya, jika perbedaan tersebut besar, kualitas layanan dianggap rendah. Saat ini, ada tuntutan agar pelayanan publik lebih berkualitas, karena dianggap sebagai hak masyarakat yang harus dipenuhi (Septiani et al., 2022).

#### Pelayanan Kesehatan (Healthcare Service)

Dalam pelayanan kesehatan, negara harus menjamin akses yang adil dan merata. Masalah utama yang dihadapi adalah ketimpangan akses akibat kemiskinan dan alokasi sumber daya yang tidak merata. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan kebijakan redistribusi sumber daya yang adil dan pengelolaan pelayanan yang tidak diskriminatif (Wibowo et al., 2020).

Untuk memastikan semua orang mendapatkan pelayanan kesehatan yang adil, diperlukan kebijakan yang merata dalam distribusi sumber daya. Ini berarti tidak hanya membantu mereka yang kurang mampu, tetapi juga mendukung lembaga-lembaga kesehatan. Tujuannya adalah agar fasilitas kesehatan di daerah miskin bisa memberikan layanan tanpa diskriminasi.

Selama ini, Indonesia lebih fokus pada kemiskinan sebagai penyebab ketimpangan dalam pelayanan kesehatan, dan kurang memperhatikan struktur layanan yang diskriminatif. Akibatnya, pendekatan ini sering tidak membantu kelompok yang kurang mampu. Masalah utama di sektor kesehatan adalah pemerataan. Pemerintah perlu memastikan pelayanan kesehatan menjangkau hingga ke daerah terpencil. Pelayanan kesehatan harus diberikan secara merata dan adil, agar semua kebutuhan masyarakat di bidang kesehatan dapat terpenuhi dengan baik.

#### Desentralisasi Kesehatan (Healthcare Decentralization)



Desentralisasi kesehatan bertujuan untuk memberdayakan daerah dalam meningkatkan kesehatan masyarakat sesuai dengan prinsip keadilan, demokrasi, partisipasi, efisiensi, dan efektivitas. Desentralisasi diharapkan dapat meningkatkan pembangunan kesehatan nasional berdasarkan inisiatif dan aspirasi masyarakat, serta mengoptimalkan potensi daerah untuk kepentingan nasional. Namun, untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan tanggung jawab dari masyarakat. Dengan kata lain, partisipasi aktif masyarakat sangat penting untuk mendukung keberhasilan program ini. Oleh karena itu, tujuan pembangunan kesehatan bukan hanya untuk meningkatkan derajat kesehatan, tetapi juga untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dalam upaya menjaga dan meningkatkan kesehatannya sendiri (Widayatun & Fatoni, 2013).

Desentralisasi kesehatan juga memungkinkan adanya pengambilan keputusan yang lebih dekat dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat setempat (Renstra Kemenkes RI 2020 - 2024, 2020). Dengan memberdayakan daerah, diharapkan program-program kesehatan dapat disesuaikan dengan situasi nyata di lapangan, sehingga lebih efektif dan relevan. Ini berarti bahwa keberhasilan program-program kesehatan tidak hanya tergantung pada kebijakan pusat, tetapi juga pada keterlibatan aktif dan dukungan dari tingkat lokal. Sebagai hasilnya, Riannisaa Fitriani (2020) menandakan bahwa masyarakat akan merasa lebih terlibat dalam upaya menjaga dan meningkatkan kesehatan mereka sendiri, sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi dan partisipasi.

## METODOLOGI

Studi ini adalah penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menjelaskan atau menguraikan suatu keadaan atau gejala dengan memberikan gambaran sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta dan hubungan yang ada. Fokusnya adalah pada informasi yang memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kedundung Kota Mojokerto kepada masyarakat setempat.

Metode pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi langsung, dan penggunaan kuesioner terstruktur. Data yang digunakan berasal dari sumber primer, seperti pendapat dan informasi dari responden dan informan yang relevan, serta sumber sekunder, seperti dokumen-dokumen terkait layanan kesehatan dan literatur yang relevan.

Keabsahan data dipastikan melalui teknik triangulasi, di mana data dibandingkan dengan sumber lain yang memiliki pengetahuan yang cukup tentang informasi yang sama. Analisis data dilakukan secara kualitatif, di mana data dianalisis, disusun, dan diinterpretasikan untuk menggambarkan keadaan atau perilaku gejala yang diamati di lapangan penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Studi ini menguji beberapa dimensi kualitas layanan di Puskesmas Kedundung, dengan fokus pada tangibilitas, reliabilitas, jaminan, dan empati. Tangibilitas, yang terkait dengan kondisi fisik yang mendukung layanan, telah mengalami peningkatan melalui upaya modernisasi di Kota Mojokerto. Peningkatan ini mencakup fasilitas fisik yang ditingkatkan dan sumber daya administratif, yang diakui perannya dalam mempercepat proses, meningkatkan produktivitas, dan meningkatkan kepuasan pengguna, seperti yang disorot oleh Moenir (2014). Meskipun mematuhi standar regulasi, penilaian lapangan mengungkapkan persepsi pasien terhadap fasilitas ini sebagai baik (50%), cukup baik (33%), atau memadai (17%).

Namun, meskipun ada persepsi yang menguntungkan ini, kekurangan masih ada dalam ketersediaan ruang pertemuan, tempat parkir, dan area ibadah yang jelas ditentukan. Keprihatinan besar adalah penggunaan bersama tempat parkir oleh karyawan dan masyarakat umum, yang menunjukkan perencanaan dan manajemen fasilitas yang suboptimal. Kekurangan



fasilitas fisik ini mungkin tidak secara langsung menghambat pengiriman layanan tetapi dapat secara signifikan mempengaruhi persepsi masyarakat dan staf terhadap kualitas layanan dan citra organisasi. Mengatasi aspek-aspek ini sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dan meningkatkan kredibilitas layanan.

Selain itu, studi ini menekankan peran penting sumber daya kerja dalam mendukung pengiriman layanan. Peralatan dan alat yang siap pakai sangat penting untuk menjamin kualitas dan efisiensi layanan. Oleh karena itu, perencanaan yang cermat dan manajemen yang efektif baik fasilitas fisik maupun sumber daya kerja sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan dan efektivitas di puskesmas.

Reliabilitas dan Jaminan dalam Kualitas Layanan Reliabilitas sangat penting bagi Puskesmas Kedundung untuk menjamin pengiriman layanan yang konsisten dan akurat. Data lapangan menunjukkan bahwa 60% responden menilai kondisi peralatan "baik," 37% "cukup baik," dan 3% "sangat baik." Hal ini menunjukkan kepuasan umum terhadap ketersediaan dan kondisi peralatan, yang mencerminkan upaya untuk mempertahankan standar.

Namun, penilaian 37% peralatan sebagai "cukup baik" mengindikasikan ruang untuk perbaikan dalam memastikan konsistensi dan reliabilitas layanan. Kekurangan potensial dalam peralatan dapat mempengaruhi kepuasan dan pengalaman pengguna, menekankan perlunya evaluasi dan peningkatan yang berkelanjutan. Reliabilitas sangat penting dalam layanan kesehatan untuk memastikan pengiriman layanan yang akurat dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, pemantauan dan pemeliharaan terus menerus terhadap peralatan di Kedundung sangat penting untuk mempertahankan standar layanan yang tinggi. Strategi manajemen sumber daya yang efektif juga krusial untuk memperkuat kualitas layanan dan reliabilitas.

Jaminan, yang memastikan pasien merasa percaya dan dipahami, juga sangat penting. Kecepatan dan akurasi pelayanan administratif, dinilai baik oleh 48% responden, cukup baik oleh 37%, dan kurang oleh 15%, menyoroti persepsi yang bervariasi. Hal ini menegaskan pentingnya meningkatkan efisiensi administratif untuk meningkatkan kepercayaan pasien dan kualitas layanan secara keseluruhan.

Kualitas fasilitas fisik dan sumber daya yang mendukung pengiriman layanan di Puskesmas Kedundung merupakan aspek kritis yang dikenal sebagai tangibilitas. Upaya modernisasi terbaru telah signifikan meningkatkan infrastruktur puskesmas dan sumber daya administratifnya, dengan tujuan mematuhi regulasi sambil meningkatkan produktivitas dan kepuasan pengguna, sebagaimana yang ditekankan oleh Moenir (2014). Meskipun umpan balik secara umum positif terkait kecukupan fasilitas fisik, terdapat kekurangan yang mencolok dalam ketersediaan ruang pertemuan, manajemen parkir, dan kejelasan area-area yang ditentukan.

Responden telah menyampaikan kekhawatiran terkait area parkir yang digunakan bersama oleh karyawan dan masyarakat umum, menunjukkan perlunya perbaikan dalam perencanaan dan manajemen fasilitas. Meskipun masalah ini tidak secara langsung menghambat pengiriman layanan, mereka berdampak pada persepsi masyarakat dan staf terhadap kualitas layanan dan citra keseluruhan puskesmas. Mengatasi kekurangan infrastruktur fisik ini sangat penting untuk memperkuat kepercayaan dan meningkatkan reputasi puskesmas dalam pelayanan yang unggul.

Testimoni pasien seperti Pak Kaslan dan Ibu Rukmi memuji kebersihan, kondisi bangunan, dan kelengkapan peralatan di puskesmas, tetapi juga menyoroti tantangan seperti parkir terbatas dan fasilitas masjid yang tidak memadai. Manajemen puskesmas mengakui masalah-masalah ini dan aktif mencari solusi, termasuk rencana untuk mendapatkan ruang serbaguna guna memenuhi kebutuhan segera.

Umpan balik positif dari sebagian besar responden menunjukkan bahwa upaya untuk menjamin kualitas layanan di Puskesmas Kedundung Kota Mojokerto telah berhasil bagi sebagian besar pasien. Namun, penting untuk dicatat bahwa sejumlah kecil responden tidak



puas, menunjukkan bahwa masih ada area di mana puskesmas dapat meningkatkan aspek jaminannya.

Untuk meningkatkan kepercayaan pasien dan memastikan bahwa mereka merasa dipahami dan yakin dengan layanan yang diberikan, puskesmas perlu terus menyempurnakan sistem dan prosedurnya, serta memberikan pelatihan bagi staf administratif untuk meningkatkan kecepatan, akurasi, dan komunikasi dalam pengiriman layanan. Dengan demikian, Puskesmas dapat memastikan bahwa setiap pasien merasa percaya diri dan nyaman dengan layanan yang diberikan, sejalan dengan prinsip-prinsip jaminan dalam kualitas layanan.

Responsiveness, yang mencakup penanganan dengan cepat terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan, merupakan tolok ukur kritis untuk menilai efektivitas organisasi publik dalam memberikan layanan. Organisasi yang efisien unggul dalam mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cepat. Namun, studi yang dilakukan di Puskesmas Kedundung Kota Mojokerto mengungkapkan beberapa kekurangan dalam responsivitas.

Penelitian mengevaluasi responsivitas di Puskesmas Kedundung berdasarkan aksesibilitas, fleksibilitas prosedural, dan respons staf terhadap permintaan pengguna. Hasilnya menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar responden (44%) menganggap akses ke layanan di puskesmas mudah, 34% menganggapnya cukup mudah, dan 13% menganggapnya kurang mudah. Namun, pendapat tentang fleksibilitas prosedural kritis, dengan 80% responden mencatat kecenderungan birokratis dalam layanan kesehatan yang ditawarkan, meskipun aksesibilitasnya baik.

Persepsi terhadap responsivitas staf bervariasi: 39% menganggap staf cukup responsif, 15% sangat responsif, dan 34% kurang responsif. Meskipun sebagian besar mengakui pengalaman staf (57% merasa mereka baik atau sangat baik) dan kompetensi mereka (55% merasa mereka baik atau sangat baik), tingkat kepercayaan terhadap staf tinggi, dengan 50% menganggap mereka dapat dipercaya dan 29% sangat dapat dipercaya. Temuan ini menunjukkan pentingnya meningkatkan fleksibilitas prosedural dan responsivitas staf untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di Puskesmas Kedundung Kota Mojokerto.

Responsivitas sangat penting dalam mengevaluasi kualitas layanan publik di Puskesmas Kedundung Kota Mojokerto, yang melibatkan penanganan yang tepat waktu dan efektif terhadap kebutuhan pelanggan. Temuan penelitian menyoroti beberapa kekurangan dalam hal ini di puskesmas. Meskipun sebagian besar responden menemukan layanan mudah diakses, beberapa menghadapi kesulitan, terutama karena prosedur birokratis yang dirasakan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun akses mudah, protokol yang kaku dapat menghambat pengiriman layanan yang responsif dan cepat.

Umpan balik tentang kompetensi dan responsivitas staf puskesmas bervariasi di antara responden. Meskipun banyak yang mengakui keterampilan staf, tingkat kepuasan terhadap responsivitas mereka bervariasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun staf memiliki keterampilan yang memadai, meningkatkan kemampuan mereka untuk segera memenuhi kebutuhan pelanggan tetap menjadi area yang perlu diperbaiki. Mengatasi masalah ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan dan kepuasan pelanggan di Puskesmas Kedundung Kota Mojokerto.

Dalam hal kepercayaan pada staff, penelitian menegaskan tingkat kepercayaan yang signifikan terhadap staf di Puskesmas Kedundung Kota Mojokerto, sambil mengakui adanya peluang untuk peningkatan. Sekitar setengah dari responden menganggap staf dapat dipercaya, menunjukkan dasar kepercayaan masyarakat yang kokoh yang dapat diperkuat lebih lanjut. Meningkatkan responsivitas layanan melalui prosedur yang lebih fleksibel dan memperkuat kepercayaan terhadap staf merupakan langkah-langkah penting untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan dan kepuasan pelanggan di puskesmas.



Empati memainkan peran sentral dalam penyediaan layanan publik dengan menyatukan harapan dan penyediaan layanan aktual. Komunikasi efektif, yang dinilai memuaskan oleh 53% responden, sangat penting dalam membangun hubungan positif antara penyedia layanan dan pengguna. Hal ini menegaskan pentingnya interaksi personal dalam penyediaan layanan di Puskesmas Kedundung Kota Mojokerto.

Interaksi personal yang efektif memungkinkan staf untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan secara efektif. Melalui komunikasi yang terampil, staf mengumpulkan informasi penting untuk memberikan layanan responsif, menciptakan lingkungan yang ramah di mana pelanggan merasa dihargai dan didengar. Hal ini menjadi dasar untuk membina hubungan yang saling menguntungkan, mengatasi kesenjangan layanan, dan meningkatkan kepuasan dan loyalitas. Oleh karena itu, peningkatan terus-menerus dalam kualitas komunikasi sangat penting, yang dapat dicapai melalui pelatihan staf dalam keterampilan komunikasi, memastikan saluran komunikasi yang dapat diakses, dan mempromosikan budaya yang menghargai layanan yang ramah dan responsif. Adaptasi terus-menerus terhadap kebutuhan pelanggan yang terus berkembang tetap penting dalam menjaga keunggulan layanan di Puskesmas Kedundung Kota Mojokerto.

## SIMPULAN

Kualitas pelayanan publik di Puskesmas Kedundung Kota Mojokerto dinilai baik berdasarkan hasil survei lapangan. Analisis menyeluruh terhadap aspek pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa Puskesmas tersebut memenuhi kriteria pelayanan publik seperti tangibility, reliability, assurance, dan empathy. Meskipun begitu, dalam hal responsiveness, pelayanan di Puskesmas Kedundung Kota Mojokerto dinilai kurang optimal. Meskipun ada kekurangan ini, evaluasi menyimpulkan bahwa secara keseluruhan, pelayanan kesehatan di Puskesmas Kedundung Kota Mojokerto mencapai tingkat yang baik. Evaluasi tersebut didasarkan pada banyaknya indikator yang memenuhi kriteria baik. Hasil matriks yang disusun dari data lapangan memberikan gambaran yang jelas tentang kualitas pelayanan, menunjukkan bahwa Puskesmas ini telah berhasil memenuhi standar pelayanan publik. Meskipun terdapat area yang perlu ditingkatkan, seperti responsiveness, keseluruhan penilaian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kedundung Kota Mojokerto layak dipertahankan dan diperbaiki secara keseluruhan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fitriani, Cahya Tri Purnami, & Agung Budi Prasetyo. (2022). Analisis Evaluasi Sistem Informasi P-Care dengan Metode Hot-Fit Model pada Puskesmas di Indonesia : Literature Review. Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI), 5(5). <https://doi.org/10.56338/mppki.v5i5.2280>
- J, Wirtz, & C, L. (2018). Essentials of Services Marketing 3rd Edition. In Pearson Education Limited (Issue June 2017).
- Kanah, P. (2020). HUBUNGAN PENGETAHUAN DAN POLA KONSUMSI DENGAN STATUS GIZI PADA MAHASISWA KESEHATAN. Medical Technology and Public Health Journal, 4(2). <https://doi.org/10.33086/mtpjh.v4i2.1199>
- Kemendes RI. (2009). UU RI No 36 Tentang Kesehatan. UU RI No 36 2009, I(2).
- Partiwi, D., Nuryani, D. D., & Pradana, A. A. (2022). Manajemen Pelaksanaan Dan Evaluasi Sanitasi Total Berbasis Masyarakat (STBM) Pilar Stop Buang Air Besar Sembarangan



(STOP BABS). *Media Informasi*, 18(2). <https://doi.org/10.37160/bmi.v18i2.59>

Patiung, M. (2019). ANALISIS PERMASALAHAN, ISU STRATEGIS DAN KEBIJAKAN PEMBANGUNAN SDGs KABUPATEN MOJOKERTO. *Jurnal Ilmiah Sosio Agribis*, 19(1). <https://doi.org/10.30742/jisa.v19i1.686>

Rawidyo Putro, T., & Sumantyo, R. (2018). MODEL EVALUASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK SEKTOR KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ATAU PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DI KABUPATEN PACITAN, JAWA TIMUR. *Jurnal Ekonomi-Qu*, 8(1). <https://doi.org/10.35448/jegu.v8i1.4955>

Renstra Kemenkes RI 2020 - 2024, 21 Kementerian Kesehatan RI (2020).

Riannisaa Fitriani. (2020). Dampak Desentralisasi Pada Sektor Kesehatan. *Radardepok.Com*.

Septiani, A., Syamsir, S., Aulia, A. R., Resti, A., Fazira, V., Sukma Wijaya, D. A., & Aldeo, Z. (2022). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *JURNAL SYNTAX IMPERATIF : Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 3(5). <https://doi.org/10.36418/syntax-imperatif.v3i5.183>

Tjiptono, F. (2017). Straregi Meningkatkan Kualitas layanan. *Straregi Menngkatkan Kualitas Layanan*, 53(9).

Wibowo, A. W., Fitri, W. Y., & Sentiya, M. (2020). PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-HEALTH DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN KESEHATAN DI INDONESIA. *Prosiding Simposium Nasional "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan Di Era Revolusi Indusri 4.O"*, 0(0).

Widayatun, & Fatoni, Z. (2013). Permasalahan Kesehatan dalam Kondisi Bencana:Peran Petugas Kesehatan dan Partisipasi Masyarakat. *Jurnal Kependudukan Indonesia*, 8(1).

Zeithaml, V.A. Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1993). Delivering quality service; Balancing customer perceptions and expectations. *British Journal of Marketing Studies*, 3(3).

