

ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK DAN RESPONSIVITAS PEGAWAI DI UPTD PUSKESMAS KOTABUNAN*ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE PERFORMANCE AND EMPLOYEE RESPONSIVENESS AT THE KOTABUNAN HEALTH CENTER*

Oleh:
Magfira A. Ambarak¹
Olivia S. Nelwan²
Mirah H. Rogi³

¹²³Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

[1magfiraambarak05@gmail.com](mailto:magfiraambarak05@gmail.com)

[2olivinelwan@gmail.com](mailto:olivinelwan@gmail.com)

[3mirahrogi2505@gmail.com](mailto:mirahrogi2505@gmail.com)

Abstrak: Penelitian dengan berjudul analisis kinerja pelayanan publik dan responsivitas pegawai di UPTD Puskesmas kotabunan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan publik dan responsivitas pegawai ditempat itu, penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumen, yaitu dengan mewawancarai pegawai, staff dan pasien di Puskesmas tersebut. Dengan hasil bahwa pelayanan publik terkait keamanan pelayanan UPTD Puskesmas Kotabunan sudah terjamin keamanannya. Hal itu dibuktikan dengan pernyataan salah satu masyarakat bahwa pasien yang sedang berobat di poli umum ini merasa puas dengan keamanan walaupun belum lengkap dengan cctv yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Kotabunan dan hasil responsivitas pegawai terkait kesopanan dan keramahan petugas UPTD Puskesmas Kotabunan sudah terlihat sopan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal itu dibuktikan dengan pernyataan salah satu masyarakat bahwa pasien yang sedang berobat di poli umum ini merasa puas dengan kesopanan dan keramahan petugas yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Kotabunan.

Kata Kunci: kinerja pelayanan publik, responsivitas pegawai

Abstract: The research entitled analysis of public service performance and employee responsiveness at the UPTD Puskesmas Kotabunan aims to find out how public service performance and employee responsiveness are in that place, this research uses a qualitative approach method with data collection methods using observation, interviews and documents, namely by interviewing employees, staff, and patients at the health center. The result that public services related to the security of UPTD Kotabunan Health Center services are guaranteed security. This is evidenced by the statement of one of the people that the patient who was being treated at this general polyclinic was satisfied with the security even though it was not complete with the CCTV provided by the UPTD Kotabunan Health Center and the results of employee responsiveness related to politeness and friendliness of the UPTD Kotabunan Health Center staff who were seen as polite and friendly in giving service to society. This is evidenced by the statement of one member of the public that the patient who was being treated at this general polyclinic was satisfied with the courtesy and friendliness of the staff provided by the UPTD Kotabunan Health Center.

Keywords: public service performance, employee responsiveness

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Manajemen Sumber Daya Manusia atau (MSDM) merupakan sesuatu yang berguna untuk melakukan sesuatu untuk mengembangkan kualitas karir para pegawai atau karyawan disuatu perusahaan atau instansi. Karena pegawai memiliki suatu peran penting disuatu perusahaan, karena untuk meningkatkan suatu kualitas yang bagus dari perusahaan dibutuhkan juga pegawai atau karyawan yang berkualitas. Dengan adanya pegawai atau

karyawan yang berkualitas kita bisa mencapai tujuan perusahaan bersama, dan meningkatkan pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Menilai kualitas pelayanan publik bukanlah tugas yang mudah, khususnya penyelenggaraan pelayanan publik yang bersifat pelayanan jasa dan pelayanan administratif. Namun terlepas dari permasalahan tersebut, masalah kualitas pelayanan publik menjadi pusat perhatian di berbagai wilayah negara demokrasi khususnya Indonesia karena pelayanan publik sekarang menjadi suatu norma. Negara dapat dikatakan gagal atau berhasil, apabila pelayanan publik di suatu instansi pemerintahan sudah sesuai standar ketentuan perundang-undangan atau tidak. Dalam dasar hukum tentang pelayanan publik, dianut dalam Undang- Undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah menyusun apa yang menjadi asas, dan kriteria pelayanan publik. Adanya dasar hukum tersebut, bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Raymond et al., 2018).

Bercermin pada permasalahan pelayanan publik, maka perlu ditingkatkan kinerja pelayanan publik yang jujur, adil, tidak diskriminatif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, terutama dalam kaitannya dengan sumber daya manusia dan responsivitas pegawai. Responsivitas adalah kemampuan suatu organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun rencana kerja dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pengabdian masyarakat yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Untuk menilai respon kinerja pemerintah tentunya sangat luas, tidak cukup menggunakan indikator yang menyertai birokrasi seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi juga harus dilihat dari indikator yang menyertai pengguna layanan, seperti layanan kepuasan pengguna jasa, tanggung jawab dan akuntabilitas. Kepuasan/tanggung jawab pengguna jasa dapat dicapai tidak hanya dalam aspek teknis, tetapi juga tanggung jawab penyedia jasa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

UPTD Puskesmas Kotabunan merupakan salah satu lembaga pemerintah di Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, Sulawesi Utara yang memberikan pelayanan di bidang kesehatan, seperti rawat jalan maupun rawat inap, UGD, dan Poli kesehatan. UPTD Puskesmas Kotabunan memiliki visi, yaitu terselenggaranya UPTD Puskesmas Kotabunan sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu dan profesional untuk mendukung masyarakat mandiri hidup sehat dan produktif menuju kecamatan yang sehat. Sebagai pelayanan kesehatan yang memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat, UPTD Puskesmas Kotabunan juga terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat agar masyarakat merasa nyaman menggunakan pelayanan yang diberikan, dan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di UPTD Puskesmas Kotabunan. Hal tersebut dilakukan agar dapat mencapai standar minimal kesesuaian dan kesinambungan. Dalam upaya tersebut, UPTD Puskesmas Kotabunan masih menghadapi banyak kendala.

Fenomena permasalahan yang masih terjadi pada UPTD Puskesmas Kotabunan berdasarkan hasil observasi awal dimana peneliti melihat langsung proses pelayanan publik Dan responsivitas pegawai di UPTD Puskesmas Kotabunan disertai wawancara tidak terstruktur yang peneliti lakukan baik kepada pasien pengguna layanan puskesmas maupun kepada pegawai puskesmas, peneliti menemukan beberapa masalah penting untuk mendukung penelitian ini. Pertama, UPTD Puskesmas Kotabunan memberikan pelayanan kurang dibarengi dengan adanya kedisiplinan petugas berkaitan dengan ketepatan waktu kerja sehingga pelayanan untuk masyarakat tertunda dikarenakan harus menunggu petugas yang bersangkutan datang. Kedua berkaitan dengan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli terhadap pasien pengguna layanan pernah ada seorang keluarga pasien yang mengkomplen lewat media sosial yaitu facebook tentang responsivitas pegawai. Ketiga, berkaitan dengan kenyamanan tempat melakukan pelayanan seperti sarana dan prasarana yang disediakan kepada pasien masih tergolong kurang.

UPTD Puskemas Kotabunan memiliki posisi strategis sebagai cerminan kinerja pemerintah daerah di bidang kesehatan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat disekitar wilayah tersebut. Baik atau buruk, cepat atau lambat, pelayanan publik yang diberikan dapat dirasakan langsung oleh rakyat sehingga kinerja UPTD Puskesmas Kotabunan akan menentukan citra birokrasi pemerintahan di bidang kesehatan secara keseluruhan. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti ingin mengkaji lebih dalam tentang Analisis Kinerja Pelayanan Publik dan Responsivitas Pegawai di UPTD Puskesmas Kotabunan.

Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis kinerja pelayanan publik di UPTD Puskesmas Kotabunan.
2. Untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik di UPTD Puskesmas Kotabunan.

Pelayanan Publik

Menurut Putra (2012), pelayanan publik dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warganya secara langsung maupun tidak langsung yaitu dengan membiayai penyediaan pelayanan tersebut oleh pihak swasta. Sedangkan menurut Mahmudi (2010), pelayanan publik adalah semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan ketentuan perundang-undangan.

Responsivitas

Menurut Sugandi (2011), responsivitas merupakan konsep yang berkaitan dengan kemampuan pemerintah dalam menghadapi dan mengantisipasi ambisi baru, perkembangan baru, tuntutan baru dan pengetahuan baru, sehingga birokrasi harus bereaksi dengan cepat agar tidak tertinggal dalam menunaikan tugasnya dan bertindak sesuai penyedia layanan.

Keputusan MENPAN Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004

Penilaian subyektif masyarakat terhadap kualitas pelayanan puskesmas dapat dinilai menggunakan 14 indikator berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, yaitu :

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggungjawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas.
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan pelayanan

Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Aprilya (2019), tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan Responsivitas terhadap pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif deskriptif, teknik pengumpulan data dari penelitian ini yaitu observasi, angket dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis tabulasi silang (crosstab). Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas pegawai pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Gowa memiliki hubungan dengan efektivitas pelayanan publik, hal ini dapat dilihat dari hasil analisis data tabulasi silang menunjukkan letak frekuensi terbesar berada pada bentuk diagonal. Tingkat responsivitas berada pada kategori baik dengan indikator variabel yaitu kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu melayani, dan kemampuan menanggapi keluhan. Tingkat pelayanan publik berada pada kategori baik atau efektif.

Penelitian yang dilakukan oleh Djafar dan Sune (2022), dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan studi dokumen. Berdasarkan hasil penelitian Indikator kemampuan merespon ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari petugas (dokter atau perawat) Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato kepada pasien, Indikator Ketepatan Melayani ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan pasien dan memenuhi permintaan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato yang meliputi kesigapan dokter atau perawat menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pasien, ketulusan dokter atau perawat dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pasien sudah tergolong baik hal ini terlihat pada hasil wawancara yaitu adanya pasien yang merasa nyaman di rawat karena pelayanan yang diberikan sudah sigap dan tulus. Indikator Ketepatan Melayani ini mencakup tidak adanya kesalahan yang dilakukan oleh dokter atau

perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato dalam pelayanan dan biaya yang diberikan sesuai dengan yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kemampuan menanggapi keluhan masih relatif rendah hal ini terkait masalah fasilitas yang tidak memadai, dan kebersihan terutama kamar mandi.

Penelitian yang dilakukan oleh Ningtyas dan Sari (2019), bertujuan mengetahui penerapan kinerja pelayanan yang baik guna meningkatkan nilai indeks kepuasan masyarakat pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar. Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif, hasil dari penelitian yang dilakukan pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar menunjukkan bahwa pelayanan adalah baik. Dari hasil analisis indeks kepuasan masyarakat pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar diperoleh hasil nilai unsur tertinggi dari unit pelayanannya adalah sistem, mekanisme, dan prosedur dalam pelayanan, sedangkan nilai terendahnya ada dua unsur diantaranya adalah waktu penyelesaian dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Dari penelitian yang dilakukan juga diperoleh hasil bahwa kinerja pelayanan yang dijalankan pada UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar berpengaruh signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, menurut Sugiyono (2018) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada UPTD Puskesmas Kotabunan yang beralamat di Kotabunan Kec. Kotabunan, Kab. Bolaang Mongondow Timur. Dan waktu penelitian dilakukan dimulai dari bulan Februari 2023 sampai dengan selesai.

Jenis dan Sumber Data

Data primer yaitu data dengan cara pengambilan wawancara, pencatatan lapangan dan pengambilan dokumen. Data primer ini diperoleh langsung dengan melakukan wawancara dengan sumber langsung. Dalam penelitian ini melakukan wawancara dan observasi langsung kepada pegawai instansi untuk menjawab pertanyaan dari peneliti. Data primer ini diambil dari para yang bersangkutan di UPTD Puskesmas Kotabunan yaitu :

1. Staff atau pekerja di Puskesmas kotabunan
2. Pasien yang berprofesi sbagai pedagang, pegawai, nelayan, petani dan lain-lain
3. Keluarga pasien

Data sekunder yaitu untuk mendukung data primer atau data yang diperoleh peneliti, data ini dapat berupa catatan atau dokumentasi dari instansi

Metode Pengumpulan Data

1. Observasi, observasi langsung adalah mengadakan pengamatan secara langsung terhadap gejala-gejala subjek yang diselidiki (tanpa alat) terhadap gejala-gejala subjek yang diselidiki, baik pengamatan itu dilakukan didalam situasi buatan yang khusus diadakan. Sedangkan observasi tidak langsung adalah mengadakan pengamatan terhadap gejala-gejala subjek yang diselidiki dengan perantara sebuah alat. Dalam penelitian ini menggunakan metode observasi tidak langsung yaitu dengan turun langsung ke lapangan dan melihat secara langsung fenomena yang terdapat disana.
2. Wawancara, wawancara ialah Tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu. Wawancara berguna untuk mendapatkan data ditangan pertama (primer), pelengkap teknik pengumpulan lainnya, dan menguji hasil pengumpulan data lainnya.
3. Dokumen, metode dokumentasi berarti cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen.

Metode dan Proses Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini adalah yaitu data kualitatif. Yaitu tahap untuk mengembangkan suatu informasi yang digunakan untuk menghasilkan informasi penelitian yang dilakukan dengan cara menganalisis data yang berbentuk non-numerik seperti hasil wawancara dan observasi yang dihasilkan dari suatu narasumber.

Analisis data dilakukan dilakukan dalam suatu proses. Proses berarti pelaksanaannya sudah mulai dilakukan sejak pengumpulan data dilakukan dan dikerjakan secara insentif sesudah meninggalkan lapangan penelitian. Menurut Miles dan Huberman (1992:20) menggambarkan proses analisis data penelitian kualitatif yaitu: Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan Simpulan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum

Gambaran Umum UPTD Puskesmas Kotabunan

UPTD Puskesmas Kotabunan merupakan salah satu lembaga pemerintah di Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, Sulawesi Utara yang memiliki alamat di Jln. Panang Dusun II Kotabunan Kecamatan Kotabunan dengan Kode Pos 95782. UPTD Puskesmas Kotabunan memiliki Kode Puskesmas P7111030101. UPTD Puskesmas Kotabunan merupakan jenis puskesmas yang memberikan pelayanan di bidang kesehatan, seperti rawat jalan maupun rawat inap, Unit Gawat Darurat (UGD), dan pelayanan poli kesehatan. Jadwal operasional pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Kotabunan berlangsung dari hari Senin hingga Sabtu. Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan melalui Komisi Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kementerian Kesehatan menetapkan UPTD Puskesmas Kotabunan, Kabupaten Bolaang Mongondow Timur (Boltim) telah memenuhi syarat sebagai Puskesmas terakreditasi. Visi dari UPTD Puskesmas Kotabunan, yaitu terselenggaranya UPTD Puskesmas Kotabunan sebagai pusat pelayanan kesehatan yang bermutu dan profesional untuk mendukung masyarakat mandiri hidup sehat dan produktif menuju kecamatan Kotabunan yang sehat. Selanjutnya, misi dari UPTD Puskesmas Kotabunan, yaitu

- 1) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) agar memiliki kompetensi dan komitmen yang tinggi
- 2) Memelihara dan meningkatkan mutu pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan di seluruh wilayah yang diselenggarakan,
- 3) Menciptakan gerakan pembangunan terhadap wawasan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas dengan adanya desa siaga,
- 4) Memelihara dan meningkatkan kesehatan individu keluarga dan masyarakat beserta lingkungannya,
- 5) Meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam mengelola manajemen keuangan dan pelayanan publik

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kinerja Pelayanan Publik di UPTD Puskesmas Kotabunan

Dalam menganalisis kinerja pelayanan publik di UPTD Puskesmas Kotabunan dengan merujuk berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004, peneliti mendapatkan hasil sebagai berikut:

Prosedur Pelayanan

Prosedur layanan merupakan sekumpulan proses atau tugas yang saling keterkaitan satu dengan yang lain sehingga terdapat langkah dan cara yang jelas serta spesifik yang perlu diikuti untuk menyelesaikan suatu layanan yang ada. Selain itu, prosedur pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah yang menyediakan pelayanan wajib memiliki standar operasional prosedur (SOP).

Adapun hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Ibu Vivi selaku pegawai Puskesmas terkait prosedur pelayanan di UPTD Puskesmas Kotabunan, yaitu “Prosedur pelayanan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Kotabunan sebisa mungkin sudah disesuaikan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. Dalam menjalankan prosedur pelayanan tersebut, kita harus bersifat terbuka, mudah, pelayanan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan serta penyediaan pelayanan harus memadai dan mudah dipahami. Salah satu contohnya, kita sudah menempelkan beberapa poster dan mengupload di akun media sosial mengenai cara pendaftaran dibagian poli ataupun rawat inap”. (hasil wawancara dengan Ibu Vivi, pada tanggal 04 agustus 2023).

Selanjutnya, peneliti juga mewawancarai Ibu Rani dan Ibu Yuni selaku masyarakat yang pada saat itu sedang berobat di Puskesmas untuk memperkuat pernyataan terkait prosedur pelayanan di UPTD Puskesmas Kotabunan, yaitu “Menurut saya, prosedur pelayanan di UPTD Puskesmas Kotabunan sudah sangat informatif dan jelas. Buktinya di pintu masuk terdapat poster yang terpampang didepan pintu masuk puskesmas mengenai

cara pendaftaran dibagian poli ataupun rawat inap dan juga tulisan jam pelayanan operasional Puskesmas”. (hasil wawancara dengan Ibu Rani). Sedangkan hasil wawancara bersama Ibu Yuni selaku masyarakat mengatakan bahwa “Prosedur pelayanan di UPTD Puskesmas Kotabunan memang terbilang sudah cukup jelas. Hal itu dibuktikan dengan adanya pegawai administrasi dan satpam yang berada didepan pintu Puskesmas memberikan penjelasan yang sangat informatif apabila ditanyai mengenai tata cara pendaftaran dan jam buka poli pelayanan Puskesmas”. (hasil wawancara dengan Ibu Yuni).

Dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan UPTD Puskesmas Kotabunan sudah menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dibuktikan dengan pernyataan pegawai Puskesmas serta sebagian masyarakat yang datang untuk berobat ke Puskesmas sudah puas terhadap pelayanan publik tersebut karena tidak mengalami kebingungan terhadap prosedur pelayanan yang diberikan.

Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan merupakan suatu persyaratan yang harus ada terutama dalam lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan dan dalam menjalankannya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang yang ada. Cara mengidentifikasi persyaratan pelayanan yang dibutuhkan adalah dengan melihat kebutuhan apa yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses pelayanan.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Ibu Vivi selaku pegawai Puskesmas terkait persyaratan pelayanan di UPTD Puskesmas Kotabunan, yaitu “Ketika ingin berobat ke poli ataupun rawat inap, masyarakat yang ingin berobat harus melengkapi persyaratan pelayanan terlebih dahulu. Hal itu dikarenakan sebagai syarat administrasi untuk melakukan identifikasi pasien dan melakukan pencatatan dokumen kesehatan pasien. Untuk mengurus persyaratan pelayanan, masyarakat dapat menanyakan langsung kepada satpam yang ada didepan pintu masuk Puskesmas ataupun ke loket depan agar tidak ada kesalahpahaman ketika ingin mengurus administrasi”. (hasil wawancara dengan Ibu Vivi).

Selanjutnya, peneliti juga mewawancarai Ibu Rani dan Ibu Yuni selaku masyarakat yang pada saat itu sedang berobat di Puskesmas untuk memperkuat pernyataan terkait persyaratan pelayanan di UPTD Puskesmas Kotabunan, yaitu “Menurut saya, persyaratan pelayanan di UPTD Puskesmas Kotabunan sudah bisa dibilang jelas karena kita sebagai masyarakat yang tinggal didaerah terkadang sering lupa beberapa persyaratan yang dikatakan oleh pegawai Puskesmas atau satpam yang sedang berjaga mengenai persyaratan apa yang dibawa ketika sedang berobat di Puskesmas dan pegawai dengan sabar menjelaskan kembali apa yang harus dibawa”. (hasil wawancara dengan Ibu Rani). Sedangkan hasil wawancara bersama Ibu Yuni selaku masyarakat mengatakan bahwa “Persyaratan pelayanan yang dibutuhkan untuk berobat di UPTD Puskesmas Kotabunan masih dalam batas wajar dan tidak membingungkan masyarakat awam seperti saya. Persyaratan pelayanan yang dibutuhkan hanya menyerahkan fotocopy KTP dan BPJS dan pengisian formulir serta untuk pasien yang belum mengurus BPJS maka hanya menyerahkan fotocopy KTP dan pengisian formulir saja”. (hasil wawancara dengan Ibu Yuni).

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik terkait persyaratan pelayanan UPTD Puskesmas Kotabunan telah memberikan sarana berupa loket depan serta satpam jaga untuk melayani masyarakat sehingga masyarakat merasa puas ketika berobat di UPTD Puskesmas Kotabunan karena persyaratan pelayanan yang diberikan tidak membingungkan pasien.

Kewajaran Biaya Pelayanan

Kewajaran biaya pelayanan merupakan keefisienan masyarakat atas besaran biaya yang dikenakan oleh lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan atau jasa.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada ibu widy selaku pegawai Puskesmas terkait kewajaran biaya pelayanan di UPTD Puskesmas Kotabunan, yaitu “Biaya pelayanan di UPTD Puskesmas Kotabunan yang diberikan kepada masyarakat telah diupayakan untuk disesuaikan terhadap masyarakat di lingkungan daerah setempat. Bagi pasien yang menggunakan BPJS tidak dikenakan biaya sepeserpun. Selain itu, biaya pelayanan bagi pasien umum yang tidak mempunyai BPJS tetap gratis. Di UPTD Puskesmas Kotabunan menggunakan BPJS dan pengobatan masih gratis karna belum ada perda retribusi dan masih dalam pembahasan oleh DPR dan lembaga yang terkait”. (hasil wawancara dengan Ibu Widy).

Selanjutnya, peneliti juga mewawancarai Ibu Rani dan Bapak Ari selaku masyarakat yang pada saat itu sedang berobat di poli umum untuk memperkuat pernyataan terkait kewajaran biaya pelayanan di UPTD Puskesmas Kotabunan, yaitu “Menurut saya, diberikan oleh UPTD Puskesmas Kotabunan sudah disesuaikan oleh lingkungan daerah setempat sehingga tidak dipungut biaya. Selain itu, mengapa saya bilang begitu karena saya merupakan pasien umum yang belum mengurus BPJS sehingga saya sangat puas dengan pelayanan disini”. (hasil wawancara dengan Ibu Rani). Sedangkan hasil wawancara bersama Bapak Ari selaku masyarakat mengatakan

bahwa “UPTD Puskesmas Kotabunan tidak memberikan biaya sepeserpun kepada pasien umum ataupun BPJS yang berobat disana karena tujuannya untuk mempermudah masyarakat setempat dalam mendapatkan pengobatan pertama dan rujukan utama sebelum mendapatkan perujukan ke Rumah Sakit besar di Sulawesi Utara apabila Puskesmas Kotabunan sudah tidak bisa mengatasi”. (hasil wawancara dengan Bapak Ari).

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik terkait kewajaran biaya pelayanan UPTD Puskesmas Kotabunan telah memberikan pelayanan yang wajar dan telah disesuaikan terhadap lingkungan daerah setempat. Hal itu dibuktikan dengan pernyataan salah satu masyarakat bahwa pasien yang sedang berobat di poli umum ini bahwa merasa puas dengan dengan pelayanan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Kotabunan.

Kepastian Biaya Pelayanan

Kepastian biaya pelayanan merupakan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan oleh masyarakat terhadap lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan dengan biaya yang telah ditetapkan sejak awal.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada ibu widy selaku pegawai Puskesmas terkait kepastian biaya pelayanan di UPTD Puskesmas Kotabunan, yaitu “Biaya pelayanan di UPTD Puskesmas Kotabunan yang diberikan kepada masyarakat gratis terutama untuk bagian loket. Hal itu harus dilakukan untuk meningkatkan rasa percaya masyarakat setempat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Puskesmas”. (hasil wawancara bersama Ibu Widy).

Selanjutnya, peneliti juga mewawancarai Ibu Dely dan Bapak Ari selaku masyarakat yang pada saat itu sedang berobat di poli umum untuk memperkuat pernyataan terkait kepastian biaya pelayanan di UPTD Puskesmas Kotabunan, yaitu “Menurut saya, UPTD Puskesmas Kotabunan memberikan biaya pelayanan yang pasti dan sesuai kepada masyarakat karena adanya saling keterbukaan antara pihak Puskesmas dengan masyarakat. Saya bisa bilang begitu karena ketika saya membawa anak saya sakit semua gratis mulai dari biaya administrasi, dokter serta obat-obat yang dibutuhkan oleh pasien umum seperti saya sehingga saya sangat senang dan puas berobat disini karena tidak ada yang ditutup-tutupi.” (hasil wawancara dengan ibu Dely). Sedangkan hasil wawancara bersama Bapak Ari selaku masyarakat mengatakan bahwa “Kepastian biaya pelayanan yang diberikan pada UPTD Puskesmas Kotabunan tidak ada alias gratis dimulai dari biaya administrasi, dokter dan obat-obat yang diberikan. Selain itu, pengobatan yang diberikan pun dilakukan secara totalitas sehingga saya merasa sangat puas dan merasa bersyukur tinggal di wilayah sekitar sini”. (hasil wawancara dengan Bapak Ari). Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik terkait kepastian biaya pelayanan UPTD Puskesmas Kotabunan telah memberikan kepastian biaya pelayanan yang gratis. Hal itu dibuktikan dengan pernyataan salah satu masyarakat bahwa pasien yang sedang berobat di poli umum ini merasa puas dengan kepastian biaya pelayanan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Kotabunan.

Kepastian Jadwal Pelayanan

Kepastian jadwal pelayanan merupakan kesesuaian antara jadwal pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat dengan jadwal yang telah ditetapkan sejak awal oleh lembaga pemerintah yang menyediakan pelayanan.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Ibu esi selaku pegawai Puskesmas terkait kepastian jadwal pelayanan di UPTD Puskesmas Kotabunan, yaitu “Jadwal pelayanan yang diberikan mulai dari hari setiap hari selama 24 jam untuk Unit Gawat Darurat (UGD) dan rawat inap sedangkan untuk pelayanan Poli Umum hari Senin - Kamis 08.15 - 12.00, Jumat 08.15 - 11.00 dan Sabtu 08.15 - 12.00. (hasil wawancara dengan Ibu esi, pada tanggal 18 Juli 2023). Jadwal pelayanan tersebut ditujukan ke masyarakat lewat tulisan yang ada didepan Puskesmas ataupun yang sudah diupload media sosial. Hal itu dibuat agar masyarakat tidak kebingungan ketika ingin berobat di UPTD Puskesmas Kotabunan. (hasil wawancara bersama Ibu Esi).

Selanjutnya, peneliti juga mewawancarai Ibu Mida dan Ibu Heny selaku masyarakat yang pada saat itu sedang berobat di poli umum untuk memperkuat pernyataan terkait kepastian jadwal pelayanan di UPTD Puskesmas Kotabunan, yaitu “Menurut saya, jadwal pelayanan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Kotabunan kepada masyarakat terkadang masih belum sesuai dengan tulisan yang ada didepan Puskesmas ataupun yang sudah diupload media sosial. Hal itu dibuktikan ketika saya ingin ke Poli Umum, saya datang pukul 05.30 sehingga saya dapat nomor antrian pertama. Namun, pada saat pukul 08.15 dokter yang bertugas tak kunjung datang dan baru datang hingga pukul 09.30. Saya sebenarnya sangat kecewa dan tidak puas terhadap pelayanan mengenai kepastian jadwal ini, karena dari perawat ataupun petugas administrasi pun tidak ada kejelasan mengapa hal tersebut dapat terjadi.” (hasil wawancara dengan ibu Mida). Sedangkan hasil wawancara bersama Ibu Heny selaku masyarakat mengatakan bahwa “Jadwal pelayanan di UPTD Puskesmas Kotabunan tersedia 24 jam namun untuk pelayanan poli umum seingat saya dibuka mulai pukul 08.15 pagi. Kepastian jadwal pelayanan yang

diberikan UPTD Puskesmas Kotabunan menurut saya tidak sesuai, karena saya pernah mengalami kejadian yang kurang memuaskan dimana dokter pelayanan poli terlambat dalam membuka pelayanan sehingga antrian pasien menumpuk hingga siang hari yang mengakibatkan beberapa pasien saling menggerutu antar satu sama lain". (hasil wawancara dengan Ibu Heny).

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik terkait kepastian jadwal pelayanan UPTD Puskesmas Kotabunan tidak memberikan kepastian jadwal pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dari awal. Hal itu dibuktikan dengan pernyataan salah satu masyarakat bahwa pasien yang sedang berobat di poli umum ini merasa tidak puas dengan kepastian jadwal pelayanan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Kotabunan.

Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan lingkungan merupakan kondisi sarana dan prasarana yang diberikan oleh lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan dengan kondisi yang bersih, rapi dan teratur untuk memberikan kenyamanan bagi penerima layanan. Kenyamanan lingkungan pada fasilitas kesehatan akan mempengaruhi kepuasan pasien dalam berobat.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Ibu Esi selaku pegawai Puskesmas terkait kenyamanan lingkungan di UPTD Puskesmas Kotabunan, yaitu "Sarana dan prasarana di UPTD Puskesmas Kotabunan yang diberikan ke masyarakat sudah cukup lengkap. Di Puskesmas Kotabunan sudah menyediakan Unit Gawat Darurat (UGD), rawat inap dan pelayanan Poli Umum. Selain itu, Puskesmas Kotabunan juga menyediakan vaksinasi serta ruang tunggu untuk pasien Poli Umum. Meskipun sarana dan prasarana yang diberikan tidak se-lengkap Rumah Sakit, namun fasilitas ini sudah sangat membantu masyarakat lingkungan sekitar". (hasil wawancara dengan Ibu Esi).

Selanjutnya, peneliti juga mewawancarai Ibu Mida dan Ibu Heny selaku masyarakat yang sedang berobat di pelayanan poli umum untuk memperkuat pernyataan terkait kenyamanan lingkungan di UPTD Puskesmas Kotabunan, yaitu "Menurut saya, kenyamanan lingkungan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Kotabunan kepada masyarakat masih ada yang kurang. Hal itu dibuktikan dengan lingkungan yang panas karena terdapat kipas angin yang tidak berfungsi. Selain itu, masih banyak orang yang menunggu dengan duduk di lantai karena terbatasnya tempat duduk sehingga hal tersebut menimbulkan kesan yang tidak nyaman dilihat pada UPTD Puskesmas Kotabunan". (hasil wawancara dengan ibu Mida). Sedangkan hasil wawancara bersama Ibu Heny selaku masyarakat mengatakan bahwa "Kenyamanan sarana dan prasarana yang disediakan oleh UPTD Puskesmas Kotabunan masih tergolong kurang. Kurangnya fasilitas ruang tunggu di depan poli pelayanan membuat sebagian orang memilih untuk duduk di lantai dan berdiri. Selain itu, toilet yang disediakan pun jorok padahal toilet merupakan tempat yang banyak kuman dan bakteri sehingga diharapkan sarana dan prasarana untuk segera diperbaiki untuk meningkatkan rasa nyaman pasien yang berobat di UPTD Puskesmas Kotabunan". (hasil wawancara dengan Ibu Heny).

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik terkait kenyamanan lingkungan UPTD Puskesmas Kotabunan sudah lengkap apabila disesuaikan dengan yang namanya Puskesmas meskipun terdapat beberapa sarana dan prasarana yang masih kurang baik. Hal itu dibuktikan dengan pernyataan salah satu masyarakat bahwa pasien yang sedang berobat di poli umum ini merasa tidak puas dengan kenyamanan lingkungan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Kotabunan.

Keamanan Pelayanan

Keamanan pelayanan merupakan fasilitas yang wajib diberikan oleh lembaga pemerintah yang menyediakan pelayanan untuk menjamin keamanan lingkungan. Keamanan pelayanan pada fasilitas kesehatan akan mempengaruhi kepuasan pasien dalam berobat.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada bapak udi selaku Satpam Puskesmas kepastian pelayanan di UPTD Puskesmas Kotabunan, yaitu "UPTD Puskesmas Kotabunan memberikan pelayanan pengamanan kepada masyarakat dengan menyediakan satpam yang siap siaga dan dapat menjawab pertanyaan seputar jadwal pelayanan dan kebutuhan pelayanan 24 jam. Selain itu, tapi sayangnya Puskesmas Kotabunan belum menyediakan CCTV di tiap sudut Puskesmas tapi selama ini keamanan disekitar puskesmas aman". (hasil wawancara dengan Bapak Udi).

Selanjutnya, peneliti juga mewawancarai Ibu Mida dan Ibu Heny selaku masyarakat yang pada saat itu sedang berobat di poli umum untuk memperkuat pernyataan terkait keamanan pelayanan di UPTD Puskesmas Kotabunan, yaitu "Menurut saya, keamanan pelayanan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Kotabunan kepada masyarakat sudah baik. Hal itu dibuktikan dengan adanya satpam jaga yang sangat informatif dan membantu

ketika saya sedang kebingungan mendaftar di pelayanan poli umum.” (hasil wawancara dengan ibu Mida). Sedangkan hasil wawancara bersama Ibu Heny selaku masyarakat mengatakan bahwa “Keamanan pelayanan di UPTD Puskesmas Kotabunan sudah sangat memuaskan. Saya melihat disini menyediakan CCTV di setiap sudut ruangan dan satpam puskesmas yang selalu tersedia 24 jam untuk membantu pasien. Selain itu, UPTD Puskesmas Kotabunan juga menyediakan parkir motor gratis sehingga para pasien yang berobat disini tidak merasa khawatir”. (hasil wawancara dengan Ibu Heny).

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik terkait keamanan pelayanan UPTD Puskesmas Kotabunan sudah terjamin keamanannya. Hal itu dibuktikan dengan pernyataan salah satu masyarakat bahwa pasien yang sedang berobat di poli umum ini merasa puas dengan keamanan walaupun belum lengkap dengan cctv yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Kotabunan.

Kinerja Responsivitas Pegawai di UPTD Puskesmas Kotabunan

Responsivitas pegawai merupakan salah satu indikator pelayanan publik yang menggambarkan kinerja pegawai dalam melayani kebutuhan masyarakat di suatu lembaga pemerintah. Dalam menganalisis kinerja responsivitas pegawai di UPTD Puskesmas Kotabunan dengan merujuk berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004. Hasil yang didapatkan oleh peneliti dari analisisnya sebagai berikut:

Kejelasan Petugas Pelayanan

Kejelasan petugas pelayanan merupakan kehadiran dan kepastian petugas dalam memberikan suatu pelayanan dengan mencantumkan identitas diri berupa nama, jabatan dan kewenangannya ketika sedang melangsungkan tanggungjawabnya kepada masyarakat.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Bapak dewa selaku pegawai Puskesmas terkait kepastian biaya pelayanan di UPTD Puskesmas Kotabunan, yaitu “Para pegawai yang bekerja di UPTD Puskesmas Kotabunan dalam memberikan pelayanan wajib menggunakan identitas diri seperti *name tag* untuk memperjelas identitas tiap pegawai. Selain itu, tiap tanggungjawab yang sudah diberikan oleh pihak Puskesmas kepada para pegawai sudah disesuaikan dengan skill serta pengalaman yang dimiliki. Hal tersebut sangat berguna untuk memperjelas petugas pelayanan ketika memberikan pelayanannya kepada masyarakat”. (hasil wawancara dengan Bapak Dewa).

Selanjutnya, peneliti juga mewawancarai Bapak Erwin dan Bapak Ito selaku masyarakat yang pada saat itu sedang berobat di poli umum untuk memperkuat pernyataan terkait kejelasan petugas pelayanan di UPTD Puskesmas Kotabunan, yaitu “Menurut saya, petugas UPTD Puskesmas Kotabunan dalam memberikan pelayanan sudah jelas dan pasti karena memakai *name tag* ketika sedang menjalankan tugasnya yang akan memudahkan masyarakat dalam bertanya apabila ingin menanyakan atau menemui pegawai tersebut kembali. Selain itu, dalam memberikan kemungkinan sudah sesuai tanggungjawabnya karena pelayanannya tidak ada kesalahan sehingga saya sangat puas”. (hasil wawancara dengan Bapak Erwin). Sedangkan hasil wawancara bersama Bapak Ito selaku masyarakat mengatakan bahwa “Kejelasan petugas pelayanan di UPTD Puskesmas Kotabunan sudah sesuai, karena para pegawai administrasi, perawat dan satpam yang saya temui dan tanyakan dapat secara jelas memberikan jawabannya sehingga menurut saya *jobdesk* mereka dengan latar belakang pendidikan ataupun pelatihan yang diberikan oleh Puskesmas Kotabunan memang sudah dilakukan dan dipahami dengan baik oleh para pegawai puskesmas. Oleh karena itu saya merasa sangat puas dan terbantu ketika berobat disini”. (hasil wawancara dengan Bapak Ito).

Dapat disimpulkan bahwa responsivitas pegawai terkait kejelasan petugas pelayanan UPTD Puskesmas Kotabunan sudah sangat jelas dan sesuai kewenangannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal itu dibuktikan dengan pernyataan salah satu masyarakat bahwa pasien yang sedang berobat di poli umum ini merasa puas dengan kejelasan petugas pelayanan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Kotabunan.

Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kedisiplinan petugas pelayanan merupakan keseriusan petugas dalam memberikan pelayanan, khususnya berkenaan dengan jam kerja yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di suatu lembaga pemerintahan. Adapun hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Bapak dewa selaku pegawai Puskesmas terkait kepastian biaya pelayanan di UPTD Puskesmas Kotabunan, yaitu “Jam masuk kerja yang diberikan kepada seluruh pegawai yang bekerja di UPTD Puskesmas Kotabunan dari mulai hari Senin – Sabtu selain pegawai Unit Gawat Darurat (UGD), yaitu pukul 08.00. Jadwal tersebut dikhususkan untuk pegawai administrasi yang melayani pelayanan Poli Umum. Sebelum melakukan ada absensi berupa *finger print* serta apel pagi terlebih dahulu sehingga bagi pegawai yang terlambat biasanya akan dikenakan sanksi”. (hasil wawancara dengan Bapak Dewa)

Selanjutnya, peneliti juga mewawancarai Bapak Erwin dan Bapak Ito selaku masyarakat yang pada saat itu sedang berobat di poli umum untuk memperkuat pernyataan terkait kedisiplinan petugas pelayanan di UPTD Puskesmas Kotabunan, yaitu “Menurut saya, para pegawai di UPTD Puskesmas Kotabunan dalam memberikan pelayanan terkadang masih kurang disiplin. Hal itu dibuktikan dengan pelayanan administrasi yang sering terlambat dari jam pelayanan yang sudah ditentukan. Kejadian tersebut membuat jam pelayanan semakin sedikit waktunya karena jam selesai pelayanan selalu tepat waktu sehingga saya kurang puas dalam pelayanannya.” (hasil wawancara dengan Bapak Erwin). Sedangkan hasil wawancara bersama Bapak Ito selaku masyarakat mengatakan bahwa “Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan masih sangat kurang sekali. Saya merasa kecewa karena waktu itu saya berobat disini, pelayanan administrasi tertulis buka pukul 08.15 namun hingga pukul 08.30 tak kunjung buka sehingga membuat waktu saya terbuang sia-sia hanya untuk menunggu pelayanan administrasi dan belum lagi untuk menunggu dokter poli umum datang. Semoga UPTD Puskesmas Kotabunan dapat memperbaiki jam pelayanannya”. (hasil wawancara dengan Bapak Ito).

Dapat disimpulkan bahwa responsivitas pegawai terkait kedisiplinan petugas pelayanan UPTD Puskesmas Kotabunan masih kurang disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal itu dibuktikan dengan pernyataan salah satu masyarakat bahwa pasien yang sedang berobat di poli umum ini merasa tidak puas dengan kedisiplinan petugas pelayanan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Kotabunan.

Tanggungjawab Petugas Pelayanan

Tanggungjawab petugas pelayanan merupakan kepastian wewenang serta tanggungjawab yang dimiliki para petugas terhadap pelaksanaan dan penyelesaian tugas atau layanan yang diberikan kepada masyarakat. Adapun hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Ibu Nyoman selaku pegawai Puskesmas terkait kepastian biaya pelayanan di UPTD Puskesmas Kotabunan, yaitu “Tanggung jawab dan wewenang yang diberikan kepada masyarakat oleh petugas UPTD Puskesmas Kotabunan sudah disesuaikan dengan kemampuan dan pengalaman yang dimiliki oleh masing-masing staf. Hal tersebut dilakukan guna menciptakan layanan yang tanggap dan memuaskan sehingga meminimalisir kesalahan yang ada”. (hasil wawancara dengan Ibu Nyoman)

Selanjutnya, peneliti juga mewawancarai Ibu Alma dan Ibu Ika selaku masyarakat yang pada saat itu sedang berobat di poli umum untuk memperkuat pernyataan terkait tanggungjawab petugas pelayanan di UPTD Puskesmas Kotabunan, yaitu “Menurut saya, para pegawai di UPTD Puskesmas Kotabunan dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan jobdesk dan tanggungjawab yang ada. Hal ini saya lihat dengan tanggapnya pelayanan ketika saya bingung dengan persyaratan apa saja untuk mendaftar ke pelayanan poli umum, para pegawai dengan sigapnya segera membantu untuk menyelesaikannya sehingga hal tersebut menciptakan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan” (hasil wawancara dengan Ibu Alma). Sedangkan hasil wawancara bersama Ibu Ika selaku masyarakat mengatakan bahwa “Tanggungjawab petugas UPTD Puskesmas Kotabunan dalam memberikan pelayanan sudah sangat memuaskan karena para pegawai disini sangat tanggap. Kemarin ketika saya sakit perut yang tak tertahankan padahal kejadian itu berlangsung di dini hari, para dokter UGD langsung cepat dan tanggap menyuntikkan obat sehingga rasa nyeri diperut saya mereda dan akhirnya saya diperbolehkan pulang. Selain dokter di UGD, dokter di poli umum pun juga tak kalah tanggapnya dalam memberikan pelayanan yang memuaskan”. (hasil wawancara dengan Ibu Ika).

Kesimpulan bahwa responsivitas pegawai terkait tanggungjawab petugas pelayanan UPTD Puskesmas Kotabunan sudah sesuai dengan jobdesk dan tanggungjawab yang ada sehingga menciptakan sikap tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal itu dibuktikan dengan pernyataan salah satu masyarakat bahwa pasien yang sedang berobat di poli umum dan ini merasa puas dengan tanggungjawab petugas pelayanan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Kotabunan.

Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan petugas pelayanan merupakan tingkat kemahiran dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas akan berhubungan dengan pelaksanaan dan penyelesaian tugas atau layanan yang diberikan kepada masyarakat atau publik.

hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Ibu Nyoman selaku pegawai Puskesmas terkait kepastian biaya pelayanan di UPTD Puskesmas Kotabunan, yaitu “Kemampuan yang dimiliki pegawai di UPTD Puskesmas Kotabunan akan selalu memiliki keterbaharuan setiap 1 tahun sekali dengan diadakannya uji kompetensi. Selain itu, pihak Puskesmas rutin memberikan seminar untuk menunjang kemampuan pegawai serta tanggungjawab dan kewenangan yang diberikan oleh pegawai yang bekerja di UPTD Puskesmas Kotabunan. Kegiatan-kegiatan guna meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.” (hasil wawancara dengan Ibu Nyoman)

Selanjutnya, peneliti juga mewawancarai Ibu Alma dan Ibu Ika selaku masyarakat yang pada saat itu sedang berobat di poli umum untuk memperkuat pernyataan terkait kemampuan petugas pelayanan di UPTD Puskesmas Kotabunan, yaitu “Menurut saya, kemampuan para pegawai di UPTD Puskesmas Kotabunan sudah terlihat profesional dan cekatan dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat ketika tadi terdapat salah satu masyarakat yang protes kepada pelayanan di Puskesmas namun dengan sikap yang profesional, pegawai Puskesmas tersebut segera menanganinya sehingga hal tersebut membuat saya kagum dan puas berobat disini.” (hasil wawancara dengan Ibu Alma). Sedangkan hasil wawancara bersama Ibu Ika selaku masyarakat mengatakan bahwa “Kemampuan petugas UPTD Puskesmas Kotabunan dalam memberikan pelayanan saya lihat dan rasakan sudah terbilang sangat bagus sehingga membuat saya bolak-balik apabila sedang sakit langsung berobat kesini saja. Selain itu, kemampuan petugas dalam melayani ketika saya sedang membawa anak kecil langsung dengan tanggap menanyakan keluhan apa yang sedang dialami dan dipersilahkan untuk duduk”. (hasil wawancara dengan Ibu Ika).

Dapat disimpulkan bahwa responsivitas pegawai terkait kemampuan petugas pelayanan UPTD Puskesmas Kotabunan sudah profesional dan cekatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal itu dibuktikan dengan pernyataan salah satu masyarakat bahwa pasien yang sedang berobat di poli umum ini merasa puas dengan kemampuan petugas pelayanan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Kotabunan.

Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan merupakan waktu tujuan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dapat terpenuhi atau sesuai target yang telah ditetapkan oleh lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan. Adapun hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada ibu bella selaku pegawai Puskesmas terkait kepastian biaya pelayanan di UPTD Puskesmas Kotabunan, yaitu “Kecepatan dalam melayani masyarakat yang diberikan oleh pegawai UPTD Puskesmas Kotabunan selalu disesuaikan dengan sigap agar dapat memberikan pelayanan yang optimal, terutama apabila di hari Senin pasti pasien di pelayanan poli umum akan membludak. Oleh karena itu, pihak Puskesmas selalu memastikan skill dan pengalaman yang dimiliki para karyawan sudah profesional agar cepat dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.” (hasil wawancara dengan Ibu Bella)

Selanjutnya, peneliti juga mewawancarai Ibu Rani dan Ibu Nurul selaku masyarakat yang membawahkan keluarganya pada saat itu sedang berobat di poli umum untuk memperkuat pernyataan terkait kecepatan pelayanan di UPTD Puskesmas Kotabunan, yaitu “Menurut saya, pegawai di UPTD Puskesmas Kotabunan ini dalam melayani masyarakat sudah termasuk cepat dan tanggap. Terlihat bahwa jarang sekali pegawai tersebut bermain HP pada saat jam pelayanan, mereka sibuk dengan tugas dan kewenangannya masing-masing. Meskipun terkadang jika terlalu fokus ketika saya terlalu banyak menanyakan suatu hal, pegawai tersebut memasang muka judes. Namun, secara keseluruhan saya merasa puas dengan pelayanannya.” (hasil wawancara dengan Ibu Rani). Sedangkan hasil wawancara bersama Ibu Nurul selaku masyarakat mengatakan bahwa “Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai UPTD Puskesmas Kotabunan sudah tergolong cepat, karena pengalaman saya berobat disini saya mendapatkan nomor antrian 20an namun jam 09.30an sudah dipanggil oleh dokter untuk diperiksa. Meskipun cepat, pelayanan yang diberikan tidak terburu-buru dan tidak asal-asalan sehingga saya merasa puas ketika berobat di UPTD Puskesmas Kotabunan”. (hasil wawancara dengan Ibu Nurul).

Dapat disimpulkan bahwa responsivitas pegawai terkait kecepatan petugas pelayanan UPTD Puskesmas Kotabunan sudah cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal itu dibuktikan dengan pernyataan salah satu masyarakat bahwa pasien yang sedang berobat di poli umum ini merasa puas dengan kecepatan petugas pelayanan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Kotabunan.

Keadilan Mendapat Pelayanan

Keadilan mendapatkan pelayanan merupakan pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani sehingga menciptakan suatu kedamaian didalamnya.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada ibu Bella selaku pegawai Puskesmas terkait kepastian biaya pelayanan di UPTD Puskesmas Kotabunan, yaitu “Sebagai lembaga kesehatan penyedia jasa, UPTD Puskesmas Kotabunan harus memiliki sikap yang seadil-adilnya dalam melayani masyarakat. Saya sebagai pegawai Puskesmas akan menjamin seluruh pegawai ketika melayani masyarakat akan memberi perlakuan dengan sikap yang adil dan tidak memandang status sosial tiap masyarakat, misalnya pada perlakuan pasien umum atau pasien BPJS. Namun disini, dalam pelayanannya kita memberikan pelayanan antrian memakai mobile JKN bagi

pengguna BPJS dan ada antrian secara langsung. Untuk pelayanannya semuanya sama tidak ada yang dibedakan”. (hasil wawancara dengan Ibu Bella)

Selanjutnya, peneliti juga mewawancarai Ibu Berkah dan Ibu Nurul selaku masyarakat yang sedang berobat di pelayanan poli umum untuk memperkuat pernyataan terkait keamanan pelayanan di UPTD Puskesmas Kotabunan, yaitu “Menurut saya, UPTD Puskesmas Kotabunan yang merupakan fasilitas kesehatan memiliki pegawai yang adil dalam melayani masyarakat, terutama pada masyarakat yang memakai BPJS. Hal itu terlihat ketika saya sebagai pasien BPJS dilayani, tapi pegawai memberikan pernyataan yang membingungkan. Padahal meskipun pasien BPJS, saya selalu rutin membayar tiap bulannya. Perlakuan tersebut lah yang membuat saya tidak tepuas terhadap pelayanan disini.” (hasil wawancara dengan Ibu Berkah) Sedangkan hasil wawancara bersama Ibu Nurul selaku masyarakat mengatakan bahwa “Keadilan petugas UPTD Puskesmas Kotabunan dalam memberikan pelayanan sudah adil meskipun terkadang ada satu dari beberapa pegawai disini masih membedakan cara perlakuan bagi pasien umum atau pasien BPJS, padahal pelayanan disini tidak dipungut biaya sepeserpun. Namun, saya tetap merasa puas berobat disini karena mungkin salah satu pegawai tersebut sedang memiliki permasalahan dirumah sehingga saya memaklumi kejadian tersebut.” (hasil wawancara dengan Ibu Nurul).

Dapat disimpulkan bahwa responsivitas pegawai terkait keadilan mendapatkan pelayanan UPTD Puskesmas Kotabunan menunjukkan sikap puas ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal itu dibuktikan dengan pernyataan salah satu masyarakat yang membawa keluarganya bahwa pasien yang sedang berobat di poli umum ini merasa tidak puas dengan petugas pelayanan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Kotabunan walaupun pernah dibuat bingung.

Kesopanan dan Keramahan Petugas

Kesopanan dan keramahan petugas merupakan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilakukan secara santun dan ramah, serta saling menghargai dan menghormati sehingga menciptakan rasa nyaman dan damai ketika dalam pelayanan.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Ibu Bella selaku pegawai Puskesmas terkait kepastian biaya pelayanan di UPTD Puskesmas Kotabunan, yaitu “Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani masyarakat harus bersikap sopan dan ramah. Hal itu dikarenakan, kita sebagai lembaga kesehatan penyedia jasa harus berpegang prinsip 3S (Senyum, Sapa dan Salam). Prinsip tersebut harus dipegang teguh seluruh pegawai UPTD Puskesmas Kotabunan agar masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan karena kita menganut peribahasa yang berbunyi “Anda puas, kami senang”. (hasil wawancara dengan Ibu Bella)

Selanjutnya, peneliti juga mewawancarai Ibu Berkah selaku masyarakat yang pada saat itu sedang berobat di poli umum untuk memperkuat pernyataan terkait kesopanan dan keramahan petugas di UPTD Puskesmas Kotabunan, yaitu “Menurut saya, sikap sopan dan ramah yang dimiliki pegawai di UPTD Puskesmas Kotabunan dalam melayani masyarakat sudah terlihat sopan dan ramah. Hal itu membuat saya nyaman menanyakan beberapa hal yang tidak diketahui, saya lebih sering bertanya kepada pegawai dan satpam karena ramah dan murah senyum. sikap ramah pegawai pemberi layanan membuat saya puas dengan pelayanannya”. (hasil wawancara dengan Ibu Berkah). Sedangkan hasil wawancara bersama Ibu Nurul selaku masyarakat mengatakan bahwa “Kesopanan dan keramahan pegawai UPTD Puskesmas Kotabunan dalam melayani masyarakat saya acungi jempol karena meskipun pelayanan yang diberikan tidak dikenai biaya sepeserpun, para pegawai UPTD Puskesmas Kotabunan tetap bekerja secara ikhlas sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Selain itu, satpam disini selalu menanyakan sesuatu terlebih dahulu ketika saya akan memasuki ruangan puskesmas, sehingga saya merasa sangat terbantu sekali”. (hasil wawancara dengan Ibu Nurul).

Dapat disimpulkan bahwa responsivitas pegawai terkait kesopanan dan keramahan petugas UPTD Puskesmas Kotabunan sudah terlihat sopan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal itu dibuktikan dengan pernyataan salah satu masyarakat bahwa pasien yang sedang berobat di poli umum ini merasa puas dengan kesopanan dan keramahan petugas yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Kotabunan.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Kinerja pelayanan publik di UPTD Puskesmas Kotabunan dengan merujuk berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 pada indikator prosedur pelayanan, kewajiban biaya pelayanan, kepastian

biaya pelayanan, keamanan pelayanan mendapatkan penilaian puas dari masyarakat sedangkan pada indikator persyaratan pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan mendapatkan penilaian sedikit puas dari masyarakat.

2. Kinerja responsivitas pegawai di UPTD Puskesmas Kotabunan dengan merujuk berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 pada indikator kejelasan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan petugas pelayanan mendapatkan penilaian puas dari masyarakat sedangkan pada indikator kedisiplinan petugas pelayanan keadilan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas mendapatkan penilaian puas juga dari masyarakat.

Saran

1. Bagi UPTD Puskesmas Kotabunan diharapkan bisa mempertahankan dan lebih meningkatkan perbaikan terhadap pelayanan publik dan responsivitas pegawai yang diberikan sehingga menghasilkan pelayanan yang lebih kondusif serta memperbanyak pelatihan bagi pegawai tentang pemberian pelayanan yang baik dan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) agar masyarakat lebih nyaman dalam melakukan pengobatan di Puskesmas.
2. Bagi pembaca diharapkan penulisan skripsi dapat memberikan sumbangan literatur yang merupakan informasi tambahan yang berguna bagi pembaca dan dapat memberikan ide kepada orang yang memiliki masalah yang sama atau ingin melakukan penelitian lebih lanjut tentang kinerja pelayanan publik dan responsivitas pegawai di lembaga pemerintahan di Indonesia.
3. Bagi peneliti selanjutnya penulisan skripsi dapat digunakan sebagai bahan referensi mengenai kinerja pelayanan publik dan responsivitas pegawai di lembaga pemerintahan di Indonesia dengan menggunakan indikator-indikator lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini dan disarankan juga untuk meneliti lembaga pemerintahan selain fasilitas kesehatan untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik dan terbaru.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilya, S. (2019). Responsivitas dan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa (*Doctoral dissertation, Universitas Negeri Makassar*). <http://eprints.unm.ac.id/15376/>. Diakses pada 12 Juni 2023.
- Djafar, R., & Sune, U. (2022). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato). *Madani Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*, 14(1), 99-112. <http://www.e-jurnal.unisda.ac.id/index.php/MADANI/article/view/3005>. Diakses pada 12 Juni 2023.
- Miles, M. B. dan Huberman, A. M. 1992. *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Method*. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohidi. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-PRESS).
- Ningtyas, D. I. S., & Sari, R. M. (2019). Analisis Kinerja Pelayanan Publik Puskesmas terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar). *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 4(2), 122-134. <https://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/view/426>. Diakses pada 12 Juni 2023.
- Putra, F. (2012). *New Public Governance*. Malang: UB Press.
- Raymond, C. P., Hatane, S., & Hutabarat, J. (2018). Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Kinerja Organisasi, Kepercayaan Masyarakat dan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus :Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri*, 1(1), 1-8. <https://ejournal.itn.ac.id/index.php/jtmi/article/view/103>. Diakses pada 12 Juni 2023.
- Sugandi, Y. S. (2011). *Administrasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.