

## PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS PANCA KECAMATAN PACET KABUPATEN BANDUNG

Oleh

Diki Suherman<sup>1)</sup>, Muhammad Taufiq HW<sup>2)</sup>, Fauzi Maulana Sidik<sup>3)</sup>

<sup>1)2)3)4)</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Al-Ghifari, Kota Bandung  
E-mail : <sup>1)</sup>dikisuherman@unfari.ac.id, <sup>1)</sup>Mtaufiqhatta@unfari.ac.id,<sup>3)</sup>rexsidiq@gmail.com

**ABSTRAK.** Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif mengenai pelayanan publik di Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung. Penelitian ini berfokus pada lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta mengenai faktor penghambat pelayanan publik dan mengatasi hambatan tersebut. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan publik observasi, wawancara dan studi pustaka. Uji validitas data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sebagai teknik untuk uji validitas data atau mengecek keabsahan data suatu informasi yang diperoleh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Pelayanan publik di Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung sudah menerapkan dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* beserta indikatornya. Namun, ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan optimal. (2) Faktor penghambat pelayanan publik di Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung adalah belum optimalnya sarana dan prasarana yang tersedia, melambatnya proses pelayanan akibat program dinas kesehatan dan belum optimalnya pelayanan dua arah. (3) Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik yang dapat menyokong terhadap proses pelayanan publik.

**Kata Kunci: Pelayanan Publik, Hambatan**

**ABSTRACT.** *This study used qualitative research on public services at the Panca Health Center, Pacet District, Bandung Regency. This research focuses on five dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, as well as on the inhibiting factors of public services and efforts to overcome these obstacles. Data collection techniques used in this study using observation techniques, interviews and literature study. To test the validity of the data used in this study using the triangulation technique as a technique to test the validity of the data or check the validity of the information obtained data. The results of the study show that (1) Public services at the Panca Health Center, Pacet District, Bandung Regency have implemented the Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy dimensions and their indicators. However, there are several indicators that have not run optimally. (2) The inhibiting factors for public services at the Panca Health Center, Pacet District, Bandung Regency are the not optimal facilities and infrastructure available, the slowing down of the service process due to the health service program and the two-way service not being optimal. (3) Efforts made to overcome these obstacles, namely the Panca Health Center, Pacet District, Bandung Regency, continue to improve the quality of public services that can support the public service process.*

**Keywords: Public Service, Barriers**

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan, bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang jasa, dan pelayanan administratif. Jenis pelayanan

Jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan langsung berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya, sedangkan jenis pelayanan barang adalah pelayanan berupa kegiatan dalam penyediaan dan/ pengolahan bahan berwujud fisik. Definisi mengenai pelayanan publik dijelaskan di

Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.” Pelayanan publik pasti memiliki aturan untuk dapat meraih tingkat keberhasilan dalam pelayanan publik, Peraturan mengenai pelayanan publik tercantum dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 yang mengatur tentang prinsip dan fungsi dalam melaksanakan pelayanan publik secara efektif yang dilakukan oleh pemerintah atau korporasi untuk dapat meningkatkan perlindungan lingkungan, kemakamuran ekonomi, memperkuat hak asasi manusia, mengurangi kemiskinan, pemanfaatan sumber daya alam, dan kohesi sosial. Pelayanan Publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah kepada masyarakatnya secara gratis atau tidak dipungut biaya, untuk memenuhi kepentingan masyarakat (Rahmadana dkk., 2020, hal. 2)

Bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah salah satunya adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat, yaitu Puskesmas. Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan

perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu demi terlaksananya pembangunan berwawasan kesehatan, puskesmas harus dapat meningkatkan Kualitas pelayanan kesehatan dengan efektif dan efisien.

Pada dasarnya penelitian ini dibuat karena adanya keresahan dari warga yang berasal dari pengalaman empiris peneliti terhadap pelayanan publik di Puskesmas Panca masih terbilang tidak optimal dari mulai sarana hingga prasarana Puskesmas Panca yang terletak di Desa Nagrak, Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung.

Berdasarkan hasil observasi awal, peneliti menemukan indikasi belum optimalnya kualitas pelayanan publik di Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung. Hal ini diindikasikan oleh permasalahan seperti Belum optimalnya sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan publik di Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung, seperti ketersediaan ruang tunggu pasien yang belum memadai. sarana parkir yang tersedia belum memadai hanya berukuran 7x8 meter, terjadinya pelambatan dalam proses pelayanan diakibatkan karena program tahunan dari dinas kesehatan menyebabkan tenaga kerja di dalam puskesmas berkurang karena jumlah

petugas yang harus keluar perharinya adalah 11 orang petugas, dan yang terkahir belum optimalnya 2 (dua) alur pelayanan pasien yang optimalnya alur pelayanan dibagi menjadi dua yaitu pelayanan khusus infeksius dan pelayanan khusus non infeksius.

## TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung secara keseluruhan sudah tercakup baik, namun ada beberapa hal yang membuat pelayanan tidak dapat dijalankan secara semestinya, salah satunya seperti kurang memadainya tempat parkir, ruang tunggu yang belum memadai. Maka dari itu untuk mengetahui pelayanan publik di Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung, peneliti 40 menggunakan teori menurut Zeithaml, Valarie A., A.Parasuraman, Leonardo L. Berry (1990) dalam (Nurdin, 2019, hal. 57), yaitu membutuhkan 5 dimensi pelayanan menurut apa yang dikatakan oleh pelanggan untuk dapat mengukur kualitas dari sebuah pelayanan, antara lain yaitu *Tangibles* (bukti langsung/berwujud) yaitu masyarakat dapat terkesan dengan tampilan fisik dan tampilan yang dirasakan langsung. Unsur yang termasuk didalam dimensi ini adalah Kenyamanan, kebersihan dan fasilitas yang memadai, Penampilan Staf atau Pegawai yang bersih dan rapih. *Reliability* (keandalan) yaitu pelayanan yang akurat dan dapat diandalkan serta bertanggung

jawab, dimensi ini mencakup unsur Memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, dan Keahlian petugas dalam memberikan pelayanan dengan alat bantu. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesanggupan untuk memerikan layanan baik dan cepat. Yang termasuk dalam *responsiveness* yaitu Kecepatan petugas dalam melayani pasien/masyarakat, dan Kesiediaan petugas dalam memberikan informasi. *Assurance* (jaminan) yaitu mampu menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung dan bisa menciptakan rasa aman bagi para pasien. Jaminan juga berarti bahwa para pegawai selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap masalah pasien /masyarakat.

Dimensi ini mencakup unsur Jaminan ketepatan dalam mendapatkan pelayanan, Pengetahuan dan keterampilan petugas dalam menangani setiap masalah pasien. *Empathy* (empati) berarti bahwa sikap kepedulian pegawai Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung dalam memahami masalah para pasiennya dan bertindak demi kebutuhan dan kepuasan pasien. Dimensi *empathy* dapat dilihat dari Menerapkan sikap yang ramah dan sopan, dan Kesiediaan petugas untuk selalu membantu pasien/warga Dari ungkapan para peneliti diatas peneliti mengambil teori Zeithaml, Valarie A., A.Parasuraman, Leonardo L. Berry (1990)

dalam (Nurdin, 2019, hal. 57) untuk dijadikan grand theory dikarenakan grand theory ini mencakupi segi kualitas pelayanan dan lebih mengutamakan pelayanan kepada masyarakat

## **METODE**

Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Menurut Syafrida dalam (Sahir, 2021, hal. 6), "Metode kualitatif adalah metode dengan proses penelitian berdasarkan persepsi terhadap suatu fenomena dengan pendekatan data untuk memberikan analisis deskriptif berupa pernyataan-pernyataan dari objek penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan Wawancara, Observasi, dan Studi Pustaka. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data primer, Data Sekunder dan Observasi. Teknik Pengolahan Data Dalam (Sahir, 2021, hal. 103) bahwa setelah data diperoleh dari lapangan terkumpul maka tahap selanjutnya adalah mengolah data. Adapun teknik yang digunakan dalam mengolah data diantaranya Pengumpulan Data, Analisis Data dan Interpretasi Data. Teknik analisis data dalam (Sahir, 2021, hal. 47) bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus, dan diperlukan pem fokus agar penelitian tidak melebar. Aktivitas dalam analisis data yaitu Reduksi Data, Penyajian Data,

dan Penyajian data. Triangulasi data Dalam (Abdussamad & SIK, 2021, hal. 156) triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi dibagi menjadi tiga yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah teknik menguji data dan informasi dengan cara mencari data yang sama dengan informan satu dan lainnya. Data dari informan dikompilasikan dengan hasil dokumentasi yang memiliki kesamaan informasi, teknik triangulasi sumber bertujuan untuk memperoleh data yang sama dan memiliki tingkat validitas yang tinggi. Simpulan dan Verifikasi Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman dalam (Hardani, 2020, hal. 170) adalah penarikan simpulan data verifikasi.

Simpulan awal yang disajikan masih bersifat awal dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti yang kuat untuk mendukung tahap pengumpulan data selanjutnya. Namun, jika kesimpulan yang disajikan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang disajikan adalah kesimpulan yang kredibel.

Penentuan Informan dalam penelitian ini adalah random sampling, Peneliti mengambil 10% dari total rata-rata jumlah warga yang mendapatkan

pelayanan, dalam (Arikunto Suharsimi, 2013) “bahwa dalam pengambilan sampel apabila sampelnya kurang dari 100 lebih baik diambil semuanya sehingga penelitiannya merupakan penelitian 51 populasi. Jika jumlah subjeknya besar, dapat diambil antara 10% sampai 15% atau 20% sampai 25% atau lebih”. Alasan peneliti mengambil 10% dikarenakan jumlah rata-rata dari warga berkunjung perhari dalam 3 bulan yaitu february, maret, april adalah lebih dari 100 orang, dengan keterbatasan peneliti hanya mampu mengambil sampel 10%.

Maka jumlah informan yang diambil oleh peneliti adalah 12 orang sebagai pengguna layanan atau warga. Untuk data lebih lengkapnya bisa diakses pada link berikut: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Q1PI9SQhS1QixwX8s6s9TmxElf9aqJsg/edit?usp=sharing&oid=116748306264889116328&rtpof=true&sd=true>

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti mengkaji tentang proses pelayanan publik di Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung dengan menggunakan teori Zeithaml, menurut teori tersebut ada lima dimensi yang menjadi indikator pelayanan publik yaitu, dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Dengan menggunakan wawancara kepada warga yang berkunjung, peneliti mendapat informasi terkait dengan proses pelayanan

publik di Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung.

### Dimensi Tangible (Berwujud)

Dimensi yang berwujud berkaitan dengan sarana dan prasarana yang dapat dilihat secara fisik atau langsung. Selama melakukan observasi peneliti melihat dan menganalisa bahwa sarana dan prasarana yang tersedia seperti lahan parkir yang kurang memadai, dan ruang tunggu yang kurang memadai. Peneliti menganalisa bahwa pasien yang berkunjung ke Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung cukup ramai, tersedianya ruang tunggu yang tidak sesuai, hal ini mengakibatkan sebagian warga harus berdiri atau jongkok karena tidak mendapatkan cukup kursi untuk duduk, seperti data yang diambil peneliti sebagai berikut



**Gambar 1.** Tempat parkir dan ruang tunggu (Sumber : Puskesmas Panca Kecamatan Pacet )

Selain itu selama observasi peneliti menganalisa bahwa tempat parkir yang berukuran 7x8 terbilang masih kurang memadai, apabila parkir di puskesmas mengalami kepadatan, maka warga hanya bisa memarkirkan motornya di pinggir jalan,

sebagaimana data yang diambil oleh peneliti sebagai berikut.



**Gambar 2.** Warga parker di pinggir jalan (Sumber : Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung 2023).

Hal ini membuat warga merasa kurang nyaman karena mengkhawatirkan keadaan kendaraan mereka yang disimpan di pinggir jalan

Upaya yang dilakukan oleh Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung mengenai permasalahan ini pihak Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung Pada tanggal 9 juni 2023 Pak Ari (umur 32 tahun) sebagai satker Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung berpendapat dalam menangani masalah tersebut dengan solusi sementara dengan rencana dipindahkannya ruang tunggu luar ruangan yang saat ini disatukan dengan tempat parkir ke gedung yang akan di bangun di sebrang Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung, namun hal ini belum bisa te realisasikan segera, maka dari itu pihak Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung solusi sementara

dengan menyediakan tempat parkir yang di satukan dengan ruang tunggu luar ruangan, dan jika tempat parkir penuh maka warga akan di arahkan untuk parkir di pinggir jalan dengan penjagaan oleh warga sebagai tukang parkir.

Maka dari itu Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung akan terus melakukan pembangunan demi kualitas dan kepuasan masyarakat. Mengenai hal tersebut juga disetujui oleh Siagian dalam (Rahmadana dkk., 2020), bahwa "Kualitas harus terus ditingkatkan untuk meminimalkan kesenjangan antara harapan pelanggan dan kepuasan pelanggan".

#### **Dimensi Realibility (Daya Tanggap)**

Dimensi Realibility atau keandalan adalah dimensi yang berfokus pada pelayanan jasa secara tepat, cepat, akurat dan terpercaya. Keandalan sangat penting dalam proses pelayanan publik seperti kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, maka jika sebuah instansi tidak dapat diandalkan dalam menjalankan pelayanan maka tentunya hal tersebut dapat mempengaruhi proses pelayanan.

Selama observasi peneliti menganalisa bahwa pelayanan di Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung sudah menerapkan 2 (dua) alur pelayanan, dimana pelayanan akan dibagi menjadi 2 (dua) yaitu pelayanan khusus infeksius, tempatnya di luar ruangan yang di

khususkan untuk pasien yang memiliki penyakit menular seperti batuk flu dan pelayanan khusus non infeksius, tempatnya di dalam ruangan di khususkan untuk pasien yang memiliki penyakit tidak menular, hal ini dilakukan untuk kenyamanan warga agar terhindar dari penularan penyakit. Namun selama observasi peneliti menganalisa bahwa program ini tidak selalu berjalan dengan baik jika salah satu dokter Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung salah satunya bertugas keluar lapangan atau tidak bertugas, hal ini membuat alur pelayanan dua arah menjadi menumpuk dalam satu arah pelayanan. Analisa ini berasal dari ungkapan Pak Ari (umur 32 tahun) sebagai Satker Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung pada tanggal 9 juni 2023.



**Gambar 3.** ruang tunggu luar padat oleh warga (Sumber : Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung 2023).

Selama Observasi peneliti menganalisa bahwa upaya dalam menangani permasalahan ini Puskesmas Panca

Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung memaksimalkan pelayanan dalam satu arah yaitu dengan menempatkan semua pasien infeksius dan non infeksius pada ruang tunggu yang berada di luar ruangan, hal ini dilakukan untuk mencegah terjadinya warga berdesakan dan supaya warga bisa mendapatkan udara luar yang memiliki sirkulasi udara yang baik, Analisa ini berasal dari ungkapan Pak Ari (umur 32 tahun) sebagai Satker Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung pada tanggal 9 juni 2023.

Maka dari itu peneliti menganalisa bahwa upaya yang dilakukan oleh Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung masih belum bisa menangani kenyamanan dan kepuasan warga, hal ini sejalan dengan hal ini sejalan dengan ungkapan dalam (Tanjung dkk., 2022, hal. 18) bahwa dalam pelayanan publik harus bisa mencapai excellent service (pelayanan prima) yang berarti suatu pelayanan yang terbaik yang bisa memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan bahkan lebih.

### **Dimensi Responsiveness (Daya tanggap)**

Daya Tanggap adalah faktor penting bagi petugas dalam melayani pasien atau masyarakat, dimana petugas harus bisa melayani secara sigap dan cepat. Responsiveness atau daya tanggap merupakan faktor penting yang memiliki pengaruh besar, karena dalam bidang kesehatan jika pelayanan kurang tanggap, maka akan mempengaruhi kenyamanan

dan keselamatan para pasien atau warga. Selama observasi peneliti menganalisa bahwa petugas di Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung memiliki daya tanggap kecepatan pelayanan yang baik, petugas di Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung sangat memprioritaskan

keberjalanan proses pelayanan. Seperti yang di ungkapkan oleh Iwan (umur 33 tahun) selaku petugas Administrasi Rekam medis pada tanggal 26 Mei 2023.

Namun selama observasi peneliti menganalisa bahwa kecepatan proses pelayanan Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung tidak selalu berjalan dengan baik, seperti ketika Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung mendapatkan tugas dari Dinas Kesehatan untuk melaksanakan sebuah program kesehatan, salah satunya seperti program Sub PIN (Program Imunisasi Nasional) Polio. Hal ini membuat proses pelayanan di Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung mengalami pelambatan, hal ini sesuai dengan ungkapan Ari (umur 32 tahun) sebagai Satuan kerja pada tanggal 9 Juni 2023.

Link data jadwal petugas keluar dalam program dinkes:  
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1WnsKsHprPzvqlpeH1piwG43s--dAWZq/edit?usp=sharing&oid=116748306264889116328&rtpof=true&sd=true>

dalam menangani permasalahan ini Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung memiliki cara tersendiri dalam menangani hal ini, yaitu dengan kerjasama yang dilakukan oleh setiap petugas dalam mengisi bidang yang kosong untuk sementara, hal ini dilakukan untuk menghindari kekosongan bagian dalam proses pelayanan, contohnya ketika bagian pendaftaran terjadi kekosongan, maka akan diisi sementara oleh bagian administrasi, hal ini sependapat dengan Bu Vini (umur 33 tahun) sebagai Administrasi pada tanggal 21 Mei 2023. Maka dari itu dengan cara tersebut warga tidak merasakan ada keterlambatan proses yang signifikan. Hal ini juga disetujui oleh Deming dan Edward (1982) dalam (Rahmadana dkk., 2020, hal. 97) "Semua karyawan didorong untuk menemukan cara untuk meningkatkan proses produksi/pelayanan. Dan juga sejalan dengan ungkapan Tjiptono dalam (Rahmadana dkk., 2020, hal. 18) bahwa "Tingkatan paling sederhana adalah "Harus Bisa", atau adanya jaminan bahwa warga akan mendapatkan layanan.

### **Dimensi Assurance (Jaminan)**

Jaminan merupakan kemampuan petugas layanan untuk menciptakan atau membangun kepercayaan di masyarakat dan dalam proses pelayanan publik, jaminan juga dapat membuat pasien atau masyarakat merasa nyaman dan aman. Selama Observasi Peneliti menganalisa



secara langsung bahwa pelayanan di Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung sudah menerapkan waktu pelayanan yang tepat, seperti halnya pendaftaran pelayanan akan di buka pada pukul 7.30 dan ditutup pada pukul 11.00. Hal ini di sepakati oleh Iwan (umur 33 tahun) sebagai Administrasi Rekamedis, pada tanggal 26 Mei 2023, dan juga peneliti menganalisa bahwa petugas-petugas di Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung sudah terjamin dalam keahlian pada bidangnya masing-masing, pernyataan ini sejalan dengan pak Ari (umur 32 tahun) sebagai Satuan Kerja di Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung, pada tanggal 9 Juni 2023.

Hal ini sejalan dengan ungkapan menurut parasuraman dan berry (2012) dalam (Rahmadana dkk., 2020, hal. 94) bahwa “Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, 73 layanan yang sama dan bebas kesalahan untuk semua pelanggan, sikap welas asih dan ketelitian yang tinggi.” Juga sejalan dengan yang tertulis dalam Undang-undang RI No. 25 tahun 2009 pasal ke empat tentang asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik yang salah satunya adalah ketepatan waktu, bahwa pelayanan kepada publik itu harus dilaksanakan dan diselesaikan tepat waktu sesuai dengan ketentuan agar dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan terhadap masyarakat.

### Empathy (Empati)

Empati adalah suatu bentuk perasaan yang menyebabkan seseorang merasakan atau mengidentifikasi diri dengan keadaan perasaan atau pemikiran yang sama dengan orang lain. Selama observasi secara langsung peneliti menganalisa bahwa di Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung menerapkan kebijakan 5S (Lima S) yang berarti Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun dan Tata Nilai C.E.R.I.A (Cekatan, Ramah, Inovatif dan Akuntabel)”. Hal ini disetujui oleh Bu Vini (umur 33 tahun) sebagai petugas di Bagian Administrasi Rekamedis pada tanggal 21 Mei 2023



**Gambar 1.** Visi Misi, Motto, dan tata nilai Puskesmas Panca (Sumber : Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung 2023).

Peneliti memperhatikan bagaimana para petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan terhadap pasien, dengan menerapkan Tata Nilai C.E.R.I.A (Cekatan, Ramah, Inovatif dan Akuntabel)”

Dan juga hal ini disetujui oleh Supriyono

(2003) dalam (Rahmadana dkk., 2020, hal. 96) yang mengatakan “Dapat menjamin rasa keadilan yang artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu ataupun sekelompok orang dalam keadaan yang sama”.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diteliti oleh peneliti terkait pelayanan publik di Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Pelayanan Publik di Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung sebagian besar belum berjalan dengan optimal. Indikator yang digunakan berdasarkan indikator pelayanan publik menurut teori Zeithaml, indikator pelayanan publik di Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung yang sudah berjalan diantaranya dimensi assurance dan empathy, sedangkan indikator yang masih belum berjalan dengan optimal adalah dimensi tangible, realibility serta responsiveness.

1. Faktor penghambat di Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung diantaranya. (1) belum optimalnya sarana dan prasarana seperti sempitnya ruang tunggu dan parkir yang membuat warga atau pasien merasakan ketidaknyamanan. (2) melambatnya proses pelayanan akibat program besar dari dinas kesehatan yang mengharuskan

sebagian besar petugas bertugas keluar lapangan. (3) belum optimalnya pelayanan dua arah, diakrenakan dokter di Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung tidak bisa 94 selalu bertugas dengan optimal dikarenakan sakit, izin, tugas lapangan, atau melaksanakan program besar dari dinas kesehatan.

2. Upaya untuk mengatasi faktor penghambat di Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung diantaranya. (1) Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung berencana untuk pembebasan lahan di samping puskesmas untuk penyediaan lahan parkir dan ruang tunggu yang bersatu dengan parkir akan dijadikan sepenuhnya ruang tunggu serta dibuatkan kanopi agar teduh (2) memaksimalkan pelayanan oleh petugas yang tidak mendapat tugas keluar lapangan dengan saling mengisi (3) Puskesmas Panca Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung memaksimalkan pelayanan dalam satu arah dengan menempatkan semua pasien infeksius dan non infeksius pada ruang tunggu yang berada di luar ruangan, hal ini dilakukan untuk mencegah terjadinya warga berdesakan serta warga bisa mendapatkan udara luar yang memiliki sirkulasi udara yang baik.

## DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, H. Z., & SIK, M. S. (2021). Metode penelitian kualitatif. CV. Syakir Media Press.

- Arikunto Suharsimi. (2013). Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik. Jakarta: Rineka Cipta, 172.
- BAGUNDA, N. (2019). Manajemen Pengelolaan Pariwisata Di Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(84), 83–89.
- BPHN. (2009). Law of the Republic of Indonesia Number 25 of 2009 on Public Service. *Www.Bphn.Go.Id*, 2003(1), <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009#:~:text=UU No. 25 Tahun 2009,Pelayanan Publik %5BJDIH BPK RI%5D>
- Hardani, dkk. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kualitatif. In *Repository.Uinsu.Ac.Id* (Nomor April).
- Kep/25/M.Pan/2/. (2004). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004. *Pan*, 7, 7–8. <https://www.atrbpn.go.id/Publikasi/Peraturan-Perundangan/Peraturan-Lain/keputusan-menteri-pendayagunaan-aparatur-negara-nomor-kep25mpan22004-609>
- Khozin, M., & Mutmainah, N. F. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia di Kota Yogyakarta (Studi kasus pelayanan kesehatan pada Puskesmas Mantrijeron). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 143. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.18452>
- Marliani, L. (2019). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4), 17–21.
- Muhammad. (2019). Pengantar Administrasi Negara. In *Unimal Press* (Vol. 1, 97 Nomor December).
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). In *Journal Artikel* (hal. 20). *Media Sahabat Cendekia*.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., & Silalahi, M. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Revida, E., Aisyah, S., Pardede, A. F., Purba, S., Hidayatulloh, A. N., Leuwol, N. V., Arfandi, S. N., Kato, I., Silalahi, M., & Manullang, S. O. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- RI, M. K. (2019). *No TitleE/AENH*. *Ayaa*, 8(5), 55.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi penelitian*. Penerbit Kbm Indonesia.
- Simbolon, R. (2022). *Pelayanan Penerapan Sistem E-Tilang Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Satlantas Kepolisian Resort Padang*. Universitas Nasional. <http://repository.unas.ac.id/5410/0Ahttp://repository.unas.ac.id/5410/3/BA B 2.pdf>
- Sulistiyowati, W. (2021). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. Umsida Press, 0, 1-182. <https://press.umsida.ac.id/index.php/umsidapress/article/view/1181>
- Sutha, D. W. (2018). *Administrasi Perkantoran*. Sidoarjo, Indomedia Pustaka.
- Tanjung, R., Yendrianof, D., Purba, S., Revida, E., Damayanti, W. K., Silalahi, M., Handiman, U. T., Simarmata, J., Butarbutar, M., & Jamaludin, J. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik Era 4.0*. Yayasan Kita Menulis.