

# Kualitas Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Puskesmas Salawu Kecamatan Salawu Kabupaten Tasikmalaya

Moch Azril Pratama,  
Ilmu Administrasi Negara  
[azripratama737@gmail.com](mailto:azripratama737@gmail.com)

## Abstrak

Faktanya, pelayanan publik di Indonesia semakin meningkat. Di era modernisasi, pelayanan publik kepada masyarakat menjadi prioritas utama, seiring dengan pesatnya pertumbuhan penduduk di Indonesia, kebutuhan masyarakat meningkat dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan semakin meningkat. Dalam memberikan pelayanan, masyarakat selalu mengharapkan dan menuntut agar pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Puskesmas Sarau terletak di Jl. Raya Salawu No. 118 Margalaksana, Kecamatan Salawu, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat adalah pelayanan kesehatan masyarakat yang merupakan salah satu pelayanan publik yang termasuk dalam lingkup pelayanan publik. Pelayanan medis adalah upaya yang ditujukan untuk memelihara, meningkatkan, mencegah, dan mengobati penyakit. Aspek terpenting dalam melayani masyarakat dapat dilihat dari bagaimana petugas pelayanan di Puskesmas Sarau memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Apabila suatu pelayanan dapat memuaskan masyarakat maka akan berdampak positif pada setiap masyarakat yang dilayani. Namun berbagai faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan itu sendiri, seperti kurangnya komunikasi dan sosialisasi kepada masyarakat, pelayanan yang tidak efisien, komunitas, kapasitas pegawai, peraturan yang berlaku, fasilitas pendukung, dan lain-lain masih mempunyai kekurangan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna kartu BPJS di Puskesmas Sarau Provinsi Tasikmalaya. Penelitian ini mengumpulkan data melalui penelitian lapangan, meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta tinjauan pustaka. Transparansi, akuntabilitas, persyaratan, sifat partisipatif, persamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban merupakan indikator kualitas pelayanan di Puskesmas Sarau.

**Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Publik**

## Abstract

*In fact, public services in Indonesia are increasing. In the era of modernization, public services to the community are a top priority, along with the rapid population growth in Indonesia, the needs of the community are increasing and the community's need for services is increasing. In providing services, the public always expects and demands that the services provided meet the needs and satisfaction of the community. Sarau Health Center is located on Jl. Raya Salawu No. 118 Margalaksana, Salawu District, Tasikmalaya Regency, West Java is a public health service which is one of the public services included in the scope of public services. Medical services are efforts aimed at maintaining, improving, preventing and treating disease. The most important aspect in serving the community can be seen from how service officers at the Sarau Community Health Center provide health services to the community. If a service can satisfy the community, it will have a positive impact on every community served. However, various factors that can influence the service itself, such as lack of communication and outreach to the*

*community, inefficient service, community, employee capacity, applicable regulations, supporting facilities, etc. still have shortcomings. The aim of this research is to determine the quality of service provided to BPJS card users at the Sarau Community Health Center, Tasikmalaya Province. This research collects data through field research, including observation, interviews, and documentation, as well as a*

**Keywords:** *Quality, Service, Public*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik di Indonesia dalam kenyataannya semakin meningkat, di era modernisasi pelayanan publik kepada masyarakat menjadi prioritas utama sebab pesatnya jumlah penduduk di Indonesia mengakibatkan kebutuhan masyarakat meningkat dan semakin banyak pula pelayanan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pada hakikatnya, layanan ini merupakan upaya untuk membantu memenuhi kebutuhan masyarakat secara keseluruhan. Komunitas adalah satu-satunya organisasi yang dapat memperoleh manfaat dari kegiatan “nirlaba” yang disediakan oleh departemen layanan pemerintah karena kegiatan tersebut tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat primer. Puskesmas adalah unit pelaksana teknologi masyarakat (UPTD) yang mempunyai tanggung jawab operasional pembangunan kesehatan masyarakat, sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan. Selain itu, masyarakat khususnya pasien BPJS juga merasakan manfaat yang besar dari layanan Puskesmas. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada pasien harus memenuhi standar pelayanan yang dipersyaratkan dan berada pada tingkat tertinggi.

Puskesmas Sarau merupakan pusat kesehatan masyarakat dengan fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia yang tidak hanya berkomitmen terhadap kesehatan masyarakat, namun juga berupaya memberikan pelayanan personalisasi kelas satu. Terletak di Jl. Raya Salau No.118, Margalaksana, Kecamatan Salau, Kabupaten Tasikmalaya. Puskesmas mengutamakan upaya promosi dan pencegahan penyakit guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang ideal. Untuk mencapai tingkat kesehatan yang optimal, inisiatif kesehatan ini memprioritaskan layanan kepada masyarakat luas sambil mempertahankan standar perawatan yang tinggi untuk setiap pasien.

Dinas Kesehatan Kabupaten Tasikmalaya bertanggung jawab atas tindakan Direktur Puskesmas Sarau. Pasien dapat memperoleh kemudahan dan manfaat dari puskesmas ini dengan mendapatkan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada masyarakat, baik pasien BPJS maupun non BPJS. Meningkatnya jumlah pasien yang datang ke BPJS Kesehatan menjadi buktinya. Kunjungan pasien pada tahun 2023 sebanyak 18.954 orang dan penambahan kunjungan pasien pada bulan Januari hingga April 2024 sebanyak 7.388 orang. Namun pada kenyataannya, terdapat banyak permasalahan yang

dapat mempengaruhi layanan itu sendiri, seperti kurangnya jangkauan dan komunikasi ke masyarakat, manajemen yang tidak efisien, komunitas, kualifikasi staf, undang-undang yang berlaku, dan sistem subsidi yang masih ada variabel lain dengan Peralatan. Pengamatan terhadap kualitas pelayanan pengguna kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Sarau Kabupaten Sarau Provinsi Tasikmalaya mengungkapkan beberapa fenomena yang menunjukkan pelayanan di bawah standar, antara lain:

1. Petugas kurang memberikan informasi atau sosialisasi kepada masyarakat seperti halnya dalam proses pendaftaran pasien BPJS bisa dilakukan secara online sehingga dapat mempercepat proses pelayanan namun masyarakat masih kurang informasi mengenai hal tersebut. Masyarakat hanya mengetahui bahwa pendaftaran bisa dilakukan melalui aplikasi di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan bisa

bisa dilakukan secara langsung di Puskesmas namun kenyataannya pendaftaran tersebut bisa dilakukan secara online.

2. Masyarakat selalu mengeluh mengenai proses pemberian atau pelayanan obat, yang disebabkan karena kurangnya bagian farmasi dalam pengurusan obat.

## **Tinjauan Pustaka**

### **a. Pengertian Kualitas**

Karena pelayanan publik lebih mengutamakan kebutuhan masyarakat lokal dan menjadikan mereka sebagai subjek publik penyelenggaraan pemerintahan, maka sering kali pelayanan publik dianggap sebagai perwujudan atau wujud birokrasi pemerintahan. Pemberian pelayanan publik mendapat perhatian khusus pada setiap tahapan penyelenggaraan administrasi publik, dan perubahan-perubahan tersebut tidak dapat dipisahkan darinya.

Kotler (Rubis & Andayani, 2018, p. 234) menyatakan bahwa “kinerja seseorang adalah apa yang membuatnya lebih baik.

Menurut definisi di atas, kualitas merupakan penjumlahan dari nilai baik dan buruk suatu pelayanan, yang menjadikan masyarakat puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

### **b. Pengertian Pelayanan**

Menurut etimologi, kata “pelayanan” berasal dari kata “melayani” yang artinya perlu membantu mempersiapkan atau merawat seseorang. Oleh karena itu, istilah "Layanan" mengacu pada: Mengenai Layanan atau bagaimana Layanan disediakan. jasa; atau sehubungan dengan pembelian atau penjualan barang atau jasa (Hardiansyah, 2018, hal. 14). Menurut definisi ini, jasa adalah tindakan membantu, mengatur, dan mengawasi perpindahan produk atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Kemudian menurut (Sianipar, 1998, p. 5), “seseorang atau sekelompok orang dapat dilayani dengan membantu merencanakan, mengelola, atau memenuhi kebutuhan

mereka (seseorang), dan suatu organisasi (kumpulan anggota suatu organisasi) adalah objek yang disediakan.

### **c. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Terkait kualitas pelayanan, Abdul (2021) menyatakan pada halaman 39 bahwa “kualitas pelayanan merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa.” Apabila pelayanan memenuhi kebutuhan pengguna jasa, maka pemerintah dapat dinilai telah memenuhi kewajibannya sesuai dengan tingkat kepuasan pengguna jasa. Ketika mengevaluasi kualitas pelayanan pemerintah, kita juga perlu mempertimbangkan kesejahteraan masyarakat yang menerima pelayanan pemerintah. ”

### **d. Ruang Lingkup Penyelenggaraan Publik**

Partisipasi masyarakat menjadi salah satu faktor dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik daerah demi kelangsungan pelayanan. Dengan menjalankan ketiga unsur penting di atas sesuai tanggung jawab dan fungsinya, maka akan tercipta pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan tuntutan zaman. Ketiga hal di atas harus saling berkontribusi dalam memberikan atau menerima suatu layanan, karena untuk menghasilkan layanan yang berkualitas diperlukan kerjasama dari berbagai pemangku kepentingan.

Partisipasi masyarakat saat ini menjadi komponen yang perlu dioptimalkan. Keterlibatan masyarakat memungkinkan pemangku kepentingan untuk bekerja sama meningkatkan kualitas layanan. Kemampuan kontrol masyarakat juga membantu memastikan bahwa layanan publik diberikan sebagaimana mestinya. Untuk mencapai tingkat keterlibatan masyarakat ini, masyarakat perlu menyadari dan memahami peran mereka dalam pelayanan publik, serta hak dan kewajiban mereka. Selain mematuhi peraturan yang berlaku, masyarakat juga harus mematuhi ketentuan yang dituangkan dalam Standar Pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

#### **e. Asas-asas Pelayanan Publik**

Menurut (Suwanda et al., 2021, p. 25), upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan melakukan pemantauan pada tiga tingkat.

1. Menilai kebutuhan dan harapan masyarakat.

Survei dilakukan untuk mengetahui harapan masyarakat saat menerima pelayanan pemerintah.

2. Mengukur kualitas pelayanan

Survei ini digunakan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan oleh otoritas publik memenuhi standar layanan saat ini. Jenis investigasi ini biasanya mempekerjakan tamu misterius yang datang untuk mengevaluasi suatu lembaga publik. Survei ini sering dilakukan dua kali setahun.

3. Mengkaji kepuasan masyarakat.

Survei dilakukan untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sektor publik.

Survei ini biasanya dilakukan setahun sekali.

#### **f. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Keputusan Menteri Negara Nomor 63/KEP/M : Pemberdayaan Aparatur Negara. Menurut Hardiansyah (2018), hal. 6, PAN/7/2003, Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menguraikan sepuluh prinsip pelayanan publik. 34. Ada 11 prinsip.

1. Kesederhanaan: Prosedur pelayanan publik bersifat mendasar, mudah dipahami, dan mudah diikuti.
2. Kejelasan. 1) Standar teknis dan administrasi pelayanan publik. 2) Satuan kerja/pejabat yang berwenang bertanggung jawab atas pemberian pelayanan dan penanganan pengaduan, kesulitan, dan perselisihan terkait penyelenggaraan pelayanan publik. 3) Informasi tentang biaya utilitas dan proses pembayaran. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan keamanan dan kepastian hukum.
3. Kepastian waktu. Pekerjaan dinas dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan.
4. Akurasi: Produk dan praktik yang digunakan dalam pelayanan publik adalah tepat, terhormat, dan sesuai dengan hukum.
5. Akuntabilitas: Pemimpin penyedia layanan publik atau otoritas yang ditunjuk bertanggung jawab atas pemberian layanan dan pengelolaan keluhan dan masalah yang timbul.
6. Kecukupan peralatan kerja, peralatan, dan sumber daya lain yang diperlukan untuk pekerjaan, seperti peralatan teknis, telekomunikasi, dan teknologi informasi (telematika).
7. Aksesibilitas: Penataan dan penyelenggaraan infrastruktur layanan memadai yang tersedia bagi masyarakat umum dan menyediakan akses terhadap teknologi komunikasi dan informasi
8. Disiplin, sopan santun, dan ramah: Penyedia jasa harus memberikan pelayanan dengan jujur, sopan, dan santun.
9. Kenyamanan : Lingkungan pelayanan harus teratur, bersih dan nyaman, dengan

ruang tunggu yang rapi dan nyaman. Juga harus indah dan sehat, serta harus memiliki semua fasilitas pelayanan yang diperlukan seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan fasilitas lainnya.

#### **g. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Sedangkan Levine et al. (Hardiansyah, 2018, p. 72) mendefinisikan dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Daya tanggap menilai respon penyedia terhadap harapan, keinginan, keinginan, dan harapan klien.
2. Tanggung jawab merupakan indikator seberapa baik proses penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan tanpa melanggar peraturan yang telah ditetapkan.
3. Akuntabilitas mengacu pada memastikan bahwa pemberian layanan konsisten dengan nilai dan norma sosial yang dianut oleh pemangku kepentingan.

Tjipton (Hardiansyah, 2018, p. 72) Mengamini aspek atau indikator kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Bukti nyata seperti fasilitas fisik, perangkat, staf, dan perangkat komunikasi.
2. Keandalan, atau kemampuan untuk anggota, pelayanan yang memberikan waktu yang tepat, tepat dan kompeten.
3. Daya tanggap, keanggotaan yang baik, keanggotaan, pelayanan, yantangap.
4. Jaminan, termasuk kairian, kompetenshi, kesopanan, kehandaran staf kami. Bebas Dali Bahaya, Risiko, Dan Keklighan.
5. Empati. Hal ini mencakup kemampuan untuk mengembangkan hubungan komunikasi yang efektif, keanggotaan perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan klien.

#### **Metode penelitian**

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dan deskriptif. Purposive sampling merupakan suatu metode pemilihan sampel dengan mempertimbangkan pertimbangan tertentu, sebagaimana dikemukakan dalam Sugiyono (2017) hal. Informan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan kemampuannya dalam memberikan informasi yang lengkap dan sesuai dengan tujuan penelitian. Peserta penelitian meliputi:

1. Bapak Agus Sukmana, S.KM., M.Si sebagai Kepala UPTD Puskesmas Salawu.
2. Ibu Tiara Ayu Pratama, A.Md. Kes sebagai staf administrasi di Puskesmas Salawu.
3. Ibu Rindiani Ariwani Irawan, A.Md. Kes sebagai staf administrasi di Puskesmas Salawu.
4. Masyarakat atau pasien BPJS Kesehatan Puskesmas Salawu

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Data primer penelitian ini yaitu : Hasil wawancara langsung, Hasil observasi. Data sekunder penelitian ini yaitu : Hasil dokumentasi di Puskesmas Salawu, Arsip dan dokumen yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan pengguna Kartu BPJS Di Puskesmas Salawu.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi kepustakaan, studi lapangan yang diantaranya: observasi, wawancara. Dan teknik keabsahan data yang digunakan yaitu Triangulasi sumber, Metode triangulasi, Triangulasi waktu. Teknik analisis data yang digunakan yaitu: Reduksi data, display data, kesimpulan dan verifikasi.

#### **Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

Bertempat di Puskesmas Salawu, Jl. Raya Salawu No. 118 Margalaksana, Kecamatan Salawu, Kabupaten Tasikmalaya, Provinsi Jawa Barat merupakan pelayanan kesehatan masyarakat yang termasuk dalam kategori pelayanan publik.

Menjamin terselenggaranya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang memadai sesuai dengan prinsip-prinsip umum pemerintahan dan dunia usaha yang baik,

menjamin terlaksananya pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan menjamin mutu pelayanan di Puskesmas Salau sah. diberlakukan. Pusat Evaluasi berlokasi di Jl. Raya Salau No. 118 Margalaksana, Kecamatan Salawu, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat, peneliti mengadopsi teori tersebut (Sinambela, 2017, p. 6):

### **1. Transparansi**

Transparansi berarti keterbukaan informasi yang dapat diakses oleh masyarakat

seperti petugas memberikan informasi dengan jelas mengenai tata cara pendaftaran pasien pengguna kartu BPJS di Puskesmas Salawu atau memberikan alur dan langkah-langkah dengan jelas kepada masyarakat pengguna kartu BPJS selain itu juga memberikan informasi mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan jangka waktu panjang. Sesuai dengan uraian tersebut maka parameter atau indikator dari dimensi tersebut adalah sebagai berikut :

#### **a. Keterbukaan Dalam Memberikan Pelayanan**

Puskesmas Salawu Kabupaten Tasikmalaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selalu mengedepankan keterbukaan, keterbukaan dapat memberikan kemudahan dan kelancaran dalam setiap proses pelayanan selain hal itu mempercepat dalam proses kerja petugas maupun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dan berdasarkan masyarakat pengguna Kartu BPJS di Puskesmas Salawu bahwa petugas telah menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik, keterbukaan dalam pelayanan pun sudah dilakukan dengan semestinya, dimana petugas selalu mengarahkan dan memberikan penjelasan mengenai hal apapun yang tidak diketahui oleh masyarakat dalam hal pendaftaran online pengguna kartu BPJS di Puskesmas Salawu.

Keterbukaan akan selalu ditingkatkan oleh petugas dalam semua aspek, karena dengan keterbukaan menghasilkan hasil kerja yang efektif juga menghasilkan kinerja yang tinggi pada hasil kerja setiap pegawai. Semakin petugas terbuka kepada masyarakat mengenai layanan informasi kesehatan maka akan memberikan pemahaman proses pemahaman kepada masyarakat dan informasi tersebut akan mudah tersampaikan kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak akan merasa tertinggal dengan berbagai informasi yang terbarukan.

#### **b. Kejelasan Dalam Memberikan Informasi Kepada Masyarakat**

Penyampaian informasi yang cepat kepada masyarakat dapat mempercepat keberhasilan pelayanan, karena dengan informasi yang cepat masyarakat akan mengetahui, mengerti, dan memahami akan informasi yang disampaikan salah satunya mengenai tata cara pendaftaran pasien pengguna Kartu BPJS baik secara online maupun tidak, karena tidak semua pasien mengetahui tata cara pendaftaran online khususnya lansia oleh karena itu petugas memberikan kejelasan pada semua masyarakat agar dapat mengikuti arahan yang diberikannya.

### **2. Akuntabilitas**

Akuntabilitas adalah inisiatif sektor publik yang menerima tanggung jawab atas keberhasilan atau kegagalan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Akuntabilitas juga dapat dipahami sebagai sarana dimana sektor publik membuktikan integritas, kepercayaan, dan kompetensinya. Tujuan utama akuntabilitas adalah untuk meningkatkan kinerja pegawai sekaligus memberikan pelayanan kepada masyarakat. Layanan yang dapat dijelaskan sesuai dengan undang-undang terkait. Berdasarkan uraian tersebut, parameter atau metrik untuk dimensi tersebut adalah:

#### **a. Pelayanan Sesuai dengan Standar Operasional Prosedur**

Prosedur operasi standar (SOP) adalah seperangkat pedoman atau aturan dalam

melaksanakan pekerjaan yang menjadi standar untuk mencapai tujuan yang dimaksudkan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), maka petugas Puskesmas Salau akan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan dengan lancar dan mudah. Standar Operasional Prosedur (SOP) memerlukan orang-orang yang memahami dan berkompeten dalam proses penyampaian pelayanan masyarakat.

b. Penuh Tanggung jawab Dalam Pelayanan

Salah satu tanggungjawab yang diberikan oleh petugas yakni ketika terdapat kesalahan dalam proses pelayanan pendaftaran baik itu nama, ataupun nomor antrian maka petugas akan mempertanggung jawabkannya dan memperbaiki semuanya sehingga pelayanan tersebut dapat kembali dengan baik. Dan hal ini juga dapat dirasakan oleh masyarakat yang berobat ke Puskesmas Salawu dimana petugas selalu memperbaiki secara langsung ketika terjadi kesalahan dan proses memperbaikinya tidak memakan waktu lama.

### 3. Kondisional

Proses pemberian pelayanan kepada masyarakat salah satunya harus memperhatikan kondisi, apakah kondisi tersebut memungkinkan atau tidak. Kondisi disini dapat dilihat dari kemampuan petugas maupun masyarakat yang menerima pelayanan tersebut. Efektivitas juga digambarkan sebagai seberapa baik suatu pekerjaan dilakukan dan seberapa besar seseorang memperoleh hasil yang diharapkan. Berdasarkan uraian tersebut, parameter atau metrik untuk dimensi tersebut adalah:

a. Kemampuan Petugas Dalam Melayani Masyarakat

Kemampuan kerja petugas Puskesmas Salawu adalah keadaan dimana seorang petugas dapat bekerja dengan sungguh-sungguh dan berhasil guna sesuai dengan bidang pekerjaan yang telah ditentukan.

b. Kedisiplinan Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan

Disiplin kerja memungkinkan bisnis menjaga ketertiban dan menjalankan operasi dengan lancar, sehingga menghasilkan hasil terbaik. Disiplin dalam bekerja dapat memastikan dan membantu seluruh petugas memahami dan mematuhi peraturan dan standar Puskesmas Sarau, sekaligus memungkinkan petugas memiliki lingkungan kerja yang nyaman dan bahagia serta dapat melakukan pekerjaannya eksekusi.

### 4. Partisipatif

Menghasilkan pelayanan yang memiliki kualitas tinggi diperlukan kerjasama yang baik antara petugas dengan masyarakat, karena tidak mungkin kualitas pelayanan dapat berkualitas jika hanya petugas yang berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sedangkan pihak lain tidak membantunya dalam meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.

a. Peran Petugas Dalam Menanggapi Harapan, Kebutuhan dan Aspirasi Masyarakat

Harapan yang diberikan oleh masyarakat kepada petugas akan ditanggapi dan dikaji dengan baik karena harapan merupakan hubungan timbal balik antara tujuan, langkah-langkah untuk mencapainya, dan motivasi.

### 5. Kesamaan Hak

Sesuai dengan uraian tersebut maka parameter atau indikator dari dimensi tersebut

sebagai berikut :

- a. Dalam Melayani Masyarakat Petugas Harus Bersikap Profesional dan Adil

Berdasarkan hal di atas bahwa petugas Puskesmas Salawu bahwa petugas telah bekerja secara profesional dan memberikan pelayanan secara adil kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan aspek apapun, sehingga masyarakat pun merasa senang atas pelayanan yang telah diberikan karena mereka merasakan keadilan atau pelayanan yang sama ketika datang ke Puskesmas Salawu.

#### **6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, adil dan manusiawi memerlukan keseimbangan antara hak dan kewajiban. Keseimbangan ini juga diperlukan untuk menjaga keharmonisan dan ketertiban selama proses pelayanan.

- a. Petugas Harus Kooperatif Dalam Memberikan Pelayanan Sikap kooperatif adalah mau bekerjasama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Puskesmas Salawu, sikap ini sangat diperlukan dalam proses pelayanan kepada masyarakat karena salah satu sikap yang menunjukkan kerjasama dan tidak melakukan penentangan terhadap suatu sikap lainnya. Dengan adanya sikap kooperatif setiap petugas akan memahami kemampuannya dalam pekerjaan yang diembannya.

### **KESIMPULAN**

Bertempat di Puskesmas Sarau, Jl. Rayasalau Nomor 118 Margalaksana, Kecamatan Sarau, Kabupaten Tasikmalaya, Provinsi Jawa Barat merupakan jenis pelayanan publik yang berada di bawah payung pelayanan kesehatan masyarakat, atau pelayanan publik. Pelayanan medis bertujuan untuk memelihara, memperkuat, mencegah, dan mengobati penyakit. Staf Puskesmas Salawu memberikan pelayanan prima dengan mengutamakan seluruh masyarakat. Pelayanan yang diberikan antara lain bantuan registrasi pasien dengan kartu BPJS dan non BPJS, prosedur medis, dan lain-lain. Rumah. Kualitas pelayanan juga akan lebih tinggi. Faktor-faktor berikut dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan di Puskesmas Sarau:

1. Kami mengupayakan transparansi, yaitu dengan menyediakan informasi yang mudah diakses tentang proses pelayanan kesehatan di Puskesmas Salawu, sehingga staf kami dapat dilihat oleh masyarakat dan masyarakat mudah mendapatkan informasi, serta informasi tersebut dapat diakses baik secara langsung maupun di media sosial yakni instagram ataupun whatsapp group telah dilakukan dengan baik oleh semua petugas Puskesmas Salawu.
2. Akuntabilitas. Artinya polisi selalu mempertanggungjawabkan segala upaya yang dilakukan untuk melayani masyarakat dan jika terjadi kesalahan maka polisi akan segera mengambil tindakan guna memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dengan cara memperbaikinya.
3. Bersyarat: Dalam situasi ini, petugas polisi memperhatikan situasi tempat kerja dan berusaha memberikan pelayanan masyarakat. Situasi ini bisa menyadarkan Anda akan kemampuan polisi dan masyarakat pengguna jasa.
4. Partisipasi dan kolaborasi antara petugas dan masyarakat berhasil. Hal ini bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan di Puskesmas Salawu serta memastikan kerjasama ini saling menguntungkan dan memungkinkan kedua belah pihak mencapai tujuannya melalui partisipasi.
5. Kesetaraan Hak: Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas tidak membedakan siapa pun dan semua masyarakat mendapat pelayanan yang sama sesuai aturan dan pedoman Puskesmas Sarau.

Saran

1. Petugas Puskesmas Salawu diharapkan dapat melayani masyarakat secara konsisten

dengan memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas Salawu.

2. Bagi Puskesmas Salawu diharapkan untuk lebih memperhatikan sosialisasi kepada masyarakat berkenaan dengan cara pendaftaran Online pada pasien pengguna Kartu BPJS dengan tujuan untuk mempercepat proses pendaftaran di Puskesmas Salawu.

### Daftar Pustaka

#### Buku

- Abdul, S. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah. *Jurnal Bestari*, 1(2), 38–52.
- Abdussamad. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Hardiansyah. (2017). *Manajemen Pelayanan Dan Pengembangan Organisasi Publik Dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer* (Turi (Ed.); Ke-1). Gava Media.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- KBBI. (2023). *Kualitas*. <https://www.kbbi.web.id/kualitas>
- Lijan Poltak Sinambela, D. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi* (K. M. Perancang Kulit (ed.); Ke-9). Sinar Grafika Offset.
- Sianipar. (1998). *Manajemen Pelayanan Masyarakat*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Ke-27). Alfabeta.
- Sutopo. (2002). *Pengantar Penelitian Kualitatif*. Universitas Sebelas Maret Press.
- Sutopo, H. (2002). *Pengantar Penelitian Kualitatif*. Universitas Sebelas Maret Press.
- Suwanda, D., Syafri, W., & Supriatna, T. (2021). *Mal Pelayanan Publik*. PT Remaja Rosdakarya.
- V. Wiratna Sujarweni. (2014). *Metodologi Penelitian*. Pustaka Baru Press.

#### Jurnal

- Abdul, S. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah. *Jurnal Bestari*, 1(2), 38–52.
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–25.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>

*Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>

Prodi, S., Administrasi, I., Niswah, F., Ap, S., & Ap, M. (2022). *Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Yuliana*. 1204067420.

#### Sumber lainnya

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

KBBI. (2023). *Kualitas*. <https://www.kbbi.web.id/kualitas>

