Research Review
Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Vol. 4, No. 1, Juli 2025 ISSN: 29622743

Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara

(Quality of Public Services at the Anggrek Health Center, North Gorontalo Regency)

Nur Yusri Adam[1], Sri Yulianty Mozin[2], Alifiyah Agussalim [3]
[1,2,3]Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo
nuryusriadam3@gmail.com[1], yulmozin@ung.ac.id[2], alfiyahagussalim.a@gmail.com[3]

Article Info

Article history:

Received: 12 Juni 2025
Revised: 21 Juli 2025
Accepted: 22 Juli 2025

Keywords:

Public Service Quality
Work Motivation
Community Supervision
Service Space Policy
Anggrek Public Health Center

Kata Kunci:
Kualitas pelayanan publik
Motivasi kerja
Pengawasan masyarakat
Kebijakan tata ruang pelayanan
Puskesmas Anggrek

Abstract

This study aims to determine the Quality of Public Services at the Anggrek Health Center, North Gorontalo Regency. This study was conducted based on three aspects that influence the quality of public services, namely: (a) official work motivation (b) community supervision and (c) implementation of spatial planning policies. This study uses a qualitative descriptive method with data collected through observation, interviews, and documentation. Data analysis was carried out through three stages: Data Reduction, Data Presentation, and Conclusion Drawing. The results of the study indicate that the Quality of Public Services at the Anggrek Health Center, North Gorontalo Regency, as seen from the three aspects that influence the quality of public services, is significantly influenced by employee work motivation which is still uneven so that services at the Anggrek Health Center have not been realized properly. Community supervision has been carried out through various mechanisms, such as suggestion boxes, satisfaction surveys, reports through NGOs and village officials, to external assessments from institutions such as the Ombudsman, which have become effective means to encourage accountability, transparency, and professionalism of service officials. The implementation of spatial planning policies on the quality of public services at the Anggrek Health Center has succeeded in creating a more structured, focused, and responsive service system to patient needs. This policy not only supports the effectiveness of health workers' work through the separation of space according to service clusters, but also increases public satisfaction by providing a clearer and easier-to-understand service flow.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara. Penelitian ini dilakukan berdasarkan tiga aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yaitu: (a) motivasi kerja pejabat (b) pengawasan masyarakat dan (c) implementasi kebijakan tata ruang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan data yang di kumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan: Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara yang di lihat dari ketiga aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dipengaruhi secara signifikan motivasi kerja pegawai yang masih belum merata sehingga pelayanan di Puskesmas Anggrek belum terealisasikan dengan baik. Pengawasan masyarakat telah dilakukan dengan berbagai mekanisme, seperti kotak saran, survei kepuasan, laporan melalui LSM dan perangkat desa, hingga penilaian eksternal dari lembaga seperti Ombudsman, telah menjadi sarana efektif untuk mendorong akuntabilitas,

transparansi, dan profesionalisme aparatur layanan. Pelaksanaan kebijakan tata ruang pelayanan terhadap kualitas pelayanan publik di Puskesmas Anggrek telah berhasil menciptakan sistem pelayanan yang lebih terstruktur, terarah, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Kebijakan ini tidak hanya mendukung efektivitas kerja tenaga kesehatan melalui pemisahan ruang sesuai klaster pelayanan, tetapi juga meningkatkan kepuasan masyarakat dengan memberikan alur pelayanan yanag lebih jelas dan mudah di pahami.

Corresponding Author:

Nur Yusri Adam
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Gorontalo
nuryusriadam3@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan kegiatan utama dalam sektor jasa, baik yang bersifat komersial maupun nonkomersial (Akhyar & Syarif, 2022; Ferdian, 2022). Namun, terdapat perbedaan mendasar antara pelayanan yang dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pelayanan publik, khususnya yang diberikan oleh aparatur pemerintah, kerap menghadapi berbagai permasalahan, seperti prosedur pelayanan yang berbelit, rendahnya tingkat pendidikan aparatur, serta lemahnya disiplin kerja. Hal-hal tersebut berdampak signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diterima masyarakat (Kurniawan & Handrian, 2024).

Menurut Hardiyansyah (2022), kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu: (1) motivasi kerja pejabat yang memiliki pengaruh kuat terhadap kualitas layanan; (2) pengawasan masyarakat yang meliputi aspek komunikasi dan nilai-nilai sosial, yang juga berdampak besar pada kualitas pelayanan; serta (3) implementasi kebijakan, khususnya penataan ruang pelayanan, yang turut menentukan mutu layanan publik.

Puskesmas Anggrek sebagai salah satu fasilitas kesehatan di Kabupaten Gorontalo Utara berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 19 Tahun 2024 tentang pengelolaan puskesmas. Regulasi ini menekankan pentingnya peningkatan akses, mutu pelayanan, dan pemanfaatan teknologi guna memperkuat sistem kesehatan primer di Indonesia. Dari segi fasilitas, Puskesmas Anggrek terbilang cukup memadai, seperti tersedianya ruang tunggu yang layak bagi pasien. Namun, pelayanan kesehatan bukan hanya soal kelengkapan sarana. Kompleksitas masalah kesehatan masyarakat saat ini menuntut layanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga mampu memenuhi harapan dan kebutuhan publik.

Dalam kenyataannya, upaya mewujudkan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kepentingan pasien seringkali tidak berjalan optimal. Hal ini bukan hanya disebabkan oleh keterbatasan fasilitas, melainkan juga oleh lemahnya fungsi pelayanan itu sendiri. Meskipun sebagian besar puskesmas memiliki fasilitas memadai, keluhan dan ketidakpuasan dari pasien masih sering terjadi (Iskandar & Halim, 2020). Bahkan, masukan dari masyarakat belum sepenuhnya dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan layanan. Oleh karena itu, penting bagi Puskesmas Anggrek untuk memahami secara mendalam kebutuhan, harapan, dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Selain itu, di tengah persaingan yang semakin ketat dan masyarakat yang semakin kritis serta berpengetahuan, Puskesmas Anggrek dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Sebagai penyedia jasa layanan kesehatan, Puskesmas harus mampu memastikan bahwa layanannya sesuai dengan harapan publik, sehingga kepercayaan dan kepuasan masyarakat dapat terjaga. Faktor-faktor yang dinilai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik meliputi motivasi kerja pegawai, pengawasan masyarakat, dan implementasi kebijakan tata ruang pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, muncul pertanyaan kritis: apakah kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Anggrek sudah optimal? Jika belum, faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kondisi tersebut? Berangkat dari permasalahan ini, penulis tertarik melakukan penelitian berjudul "Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara" yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja pegawai, pengawasan masyarakat, dan implementasi kebijakan tata ruang terhadap kualitas pelayanan publik di Puskesmas Anggrek.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi secara teoritis bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam manajemen pelayanan dan kebijakan sektor kesehatan. Secara praktis,

hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, penyempurnaan kebijakan kesehatan, peningkatan kepuasan masyarakat, pengembangan sumber daya manusia, serta penyusunan standar pelayanan yang lebih baik di lingkungan Puskesmas Anggrek.

2. KAJIAN TEORI

2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu faktor utama dalam menentukan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Zeithaml et al. (1966) mengemukakan lima dimensi utama yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

Tangibles atau bukti fisik mencakup segala aspek nyata yang dapat dilihat dan dirasakan oleh masyarakat, seperti kondisi bangunan, perlengkapan, fasilitas, serta sistem komunikasi yang digunakan dalam pelayanan. Keberadaan bukti fisik yang memadai dapat memperkuat citra lembaga pelayanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dalam konteks Puskesmas Anggrek, penyediaan ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas pelayanan yang lengkap menjadi bagian dari upaya memenuhi dimensi ini.

Reliability atau keandalan mengacu pada kemampuan institusi pelayanan dalam memberikan layanan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan standar yang dijanjikan. Keandalan menjadi indikator penting dalam menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan. Jika puskesmas mampu memenuhi janjinya dalam memberikan layanan, menyelesaikan keluhan, dan menjaga akurasi proses layanan, maka hal ini akan berdampak positif terhadap kepuasan dan loyalitas masyarakat.

Responsiveness atau daya tanggap adalah kesigapan serta kesediaan petugas dalam merespon kebutuhan dan keluhan masyarakat secara cepat dan efektif. Dalam pelayanan kesehatan, daya tanggap menjadi krusial, terutama dalam kondisi darurat atau saat masyarakat membutuhkan penanganan segera. Pelayanan yang responsif menunjukkan adanya perhatian dan komitmen tinggi dari pihak Puskesmas terhadap kepentingan masyarakat.

Assurance atau jaminan berkaitan dengan rasa aman yang diberikan oleh petugas melalui kompetensi, keahlian, dan sikap profesionalisme dalam memberikan pelayanan. Jaminan ini mencakup keterampilan petugas medis dan nonmedis, serta adanya kepastian bahwa pelayanan yang diberikan tidak menimbulkan risiko bagi pasien. Dengan adanya jaminan layanan, masyarakat merasa nyaman dan yakin akan kualitas pelayanan yang diterima di Puskesmas.

Empathy atau empati merupakan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan dan harapan masyarakat secara tulus dan penuh perhatian. Empati terwujud dalam interaksi yang personal, sikap yang ramah, serta kesediaan untuk mendengarkan keluhan atau kebutuhan masyarakat. Dalam pelayanan kesehatan, empati berperan penting dalam membangun hubungan yang baik antara petugas dan pasien, sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

Kelima dimensi ini menjadi dasar penting dalam penelitian ini karena akan digunakan untuk menilai dan memahami sejauh mana kualitas pelayanan publik di Puskesmas Anggrek memenuhi harapan masyarakat.

2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan

Haedar (2020) mengemukakan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya di sektor pemerintahan dan perizinan, terdapat asas-asas yang harus diperhatikan agar pelayanan dapat berlangsung secara efektif, efisien, dan memuaskan masyarakat.

Salah satu asas penting adalah empati terhadap Masyarakat (Fitrianingsih et al., 2024). Pegawai pelayanan harus mampu menempatkan diri sebagai pihak yang memahami kebutuhan dan kondisi masyarakat. Dalam layanan kesehatan, empati menjadi kunci dalam membangun kepercayaan pasien terhadap petugas kesehatan di Puskesmas.

Selanjutnya, asas pembatasan prosedur dan kejelasan tata cara pelayanan menekankan pentingnya penyederhanaan prosedur layanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh Masyarakat (Hardianti, 2022). Dengan adanya prosedur yang ringkas dan jelas, potensi terjadinya hambatan administratif dapat diminimalisir. Hal ini relevan dengan pelayanan di Puskesmas Anggrek yang harus mampu memberikan pelayanan cepat dan tidak berbelit-belit.

Minimalisasi persyaratan pelayanan juga menjadi asas penting dalam penyelenggaraan pelayanan public (Azan et al., 2021). Persyaratan yang terlalu banyak dan rumit justru akan menghambat masyarakat dalam mendapatkan layanan. Oleh karena itu, syarat layanan kesehatan di Puskesmas harus dirancang sesederhana mungkin.

Kejelasan kewenangan pegawai dalam memberikan pelayanan menjadi faktor penting dalam mencegah kebingungan di antara Masyarakat (Marifahtullah et al., 2024). Dengan adanya pembagian tugas

dan kewenangan yang jelas, masyarakat dapat mengetahui siapa yang berwenang menangani kebutuhan atau keluhan mereka.

Asas lainnya adalah kepastian jadwal dan durasi pelayanan, minimalisasi penggunaan formulir, serta maksimalisasi masa berlaku izin atau dokumen layanan (Lodan, 2023). Semua prinsip ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat, mengurangi waktu tunggu, dan menciptakan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Asas terakhir adalah efektivitas penanganan keluhan (Hendramawan, 2016). Pelayanan publik yang baik bukan hanya diukur dari kecepatan dan kualitas layanan, tetapi juga dari bagaimana lembaga pelayanan mampu menangani keluhan masyarakat secara cepat, tepat, dan tuntas. Dalam penelitian ini, mekanisme penanganan keluhan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik di Puskesmas Anggrek.

Teori-teori tentang dimensi kualitas layanan dan asas pelayanan publik yang dikemukakan oleh para ahli di atas menjadi kerangka acuan dalam penelitian ini. Dalam konteks Puskesmas Anggrek, ketiga aspek utama yang diteliti — yaitu motivasi kerja pegawai, pengawasan masyarakat, dan implementasi kebijakan tata ruang pelayanan — memiliki keterkaitan erat dengan teori-teori tersebut.

Motivasi kerja pegawai berkaitan dengan reliability, responsiveness, dan assurance, karena pelayanan yang diberikan sangat dipengaruhi oleh seberapa tinggi motivasi dan profesionalisme pegawai dalam melayani masyarakat. Sementara itu, pengawasan masyarakat berperan dalam memastikan asas pelayanan publik dapat berjalan dengan baik, terutama dalam aspek kejelasan prosedur, efektivitas pelayanan, dan penanganan keluhan. Implementasi kebijakan tata ruang berpengaruh pada tangibles dan kenyamanan layanan, yang menjadi bagian penting dari kualitas pelayanan kesehatan.

Dengan demikian, teori-teori yang dikaji memberikan landasan konseptual bagi penelitian ini dalam menilai dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di Puskesmas Anggrek, Kabupaten Gorontalo Utara. Penelitian ini tidak hanya akan menguji penerapan teori di lapangan, tetapi juga memberikan gambaran nyata bagaimana prinsip-prinsip kualitas layanan diimplementasikan dalam layanan kesehatan masyarakat.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam fenomena kualitas pelayanan publik di Puskesmas Anggrek, Kabupaten Gorontalo Utara. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti mengeksplorasi realitas sosial yang kompleks, khususnya dalam layanan kesehatan, tanpa terikat pada pengukuran statistik atau manipulasi variabel. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memaknai setiap peristiwa dan interaksi dalam konteks pelayanan, sesuai dengan persepsi dan pengalaman langsung dari para pelaku maupun penerima layanan.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ditetapkan di Puskesmas Anggrek, Kabupaten Gorontalo Utara, dengan pertimbangan bahwa lokasi ini mudah dijangkau oleh peneliti, sehingga dapat menunjang efisiensi waktu, biaya, dan tenaga dalam pelaksanaan penelitian. Selain itu, Puskesmas Anggrek merupakan salah satu institusi layanan kesehatan yang aktif berinteraksi langsung dengan masyarakat, sehingga relevan sebagai objek kajian kualitas pelayanan publik. Penelitian ini dilaksanakan dalam rentang waktu enam bulan, dimulai dari tahap penyusunan proposal hingga pelaksanaan ujian skripsi, sehingga memungkinkan peneliti untuk mengamati fenomena secara berkelanjutan dan mendalam.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan menggunakan tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi.

- Observasi dilakukan secara langsung di lokasi pelayanan, dengan cara mengamati aktivitas pelayanan di Puskesmas pada jam operasional. Melalui observasi ini, peneliti memperoleh data faktual terkait pola interaksi antara petugas dan masyarakat, sistem pelayanan, serta kendala-kendala yang muncul di lapangan.
- Wawancara mendalam dilaksanakan dengan informan kunci, yang terdiri dari pegawai Puskesmas, baik tenaga medis maupun administrasi, serta masyarakat pengguna layanan. Wawancara bertujuan untuk menggali persepsi, pengalaman, dan tanggapan mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima maupun yang diberikan.
- Studi dokumentasi dilakukan dengan mengkaji dokumen-dokumen resmi yang relevan, seperti standar pelayanan, laporan kinerja, kebijakan internal Puskesmas, dan data statistik pelayanan. Teknik ini berguna untuk memperkuat dan memperkaya data hasil observasi dan wawancara.

3.4 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

- Reduksi data dilakukan dengan menyaring, merangkum, dan memilah data yang relevan dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, sehingga hanya informasi penting yang digunakan dalam analisis.
- Penyajian data dilakukan secara naratif, dengan menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk deskripsi yang sistematis dan mudah dipahami, sehingga memudahkan dalam mengidentifikasi pola, hubungan, dan temuan-temuan penting dari lapangan.
- Penarikan kesimpulan dilakukan dengan menghubungkan hasil analisis data dengan teori yang relevan, sehingga diperoleh simpulan yang valid dan kredibel mengenai kualitas pelayanan publik di Puskesmas Anggrek.

3.5 Uji Keabsahan Data

Untuk menjaga keabsahan dan kredibilitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, baik triangulasi sumber, teknik, maupun waktu.

- Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai informan yang berbeda, baik dari pihak petugas Puskesmas maupun masyarakat pengguna layanan.
- Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.
- Triangulasi waktu dilakukan dengan mengumpulkan data di waktu dan kesempatan yang berbeda, guna memastikan konsistensi informasi.

Melalui pendekatan triangulasi ini, keakuratan data dapat terjamin, sehingga hasil penelitian menjadi representatif dan dapat dipercaya sebagai dasar analisis.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan kesehatan merupakan elemen yang sangat penting dalam pembangunan nasional dan pengentasan kemiskinan. Pengentasan kemiskinan adalah seperangkat tindakan, baik ekonomi maupun kemanusiaan, yang di maksudkan untuk mengangkat orang keluar dari kemiskinan secara permanen. Pembangunan kesehatan di indonesia bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar dapat mewujudkan kesejahteraan umum yang tercantum dalam pembukaan undang-undang dasar 1945. Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat, tentunya puskesmas harus mempunyai mutu pelayanan yang baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Gea (2004) menunjukkan bahwa motivasi kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, menunjukkan adanya hubungan yang kuat secara statistik antara kedua variabel tersebut. Sementara itu, hasil penelitian di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara melalui metode wawancara juga menunjukkan bahwa motivasi kerja pegawai berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan publik, di mana pegawai yang termotivasi cenderung memberikan pelayanan yang lebih optimal dan ramah kepada masyarakat. Namun, penelitian ini juga mengungkapkan adanya ketidaksesuaian antara persepsi pegawai dan pengalaman masyarakat dalam menerima layanan, yang menandakan bahwa motivasi belum merata atau belum cukup kuat untuk menjamin kualitas pelayanan yang konsisten. Dengan demikian, meskipun kedua penelitian menegaskan pentingnya motivasi kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, pelaksanaannya perlu di perkuat melalui penghargaan, pembinaan, dan kepemimpinan yang suportif agar dampaknya dapat dirasakan secara menyeluruh.

4.1 Motivasi Kerja Pegawai

Motivasi kerja pegawai terbukti berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan publik, dilihat dari motivasi kerja pegawai di Puskesmas Anggrek dipengaruhi oleh aturan disiplin, sanksi administratif, serta pengahargaan dari atasan seperti bonus dan dukungan moral. Meskipun pegawai menunjukkan kedisiplinan dalam kehadiran dan merasa sudah termotivasi oleh dukungan pimpinan, kenyataannya belum sepenuhnya tercermin dalam kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari keluhan pasien yang merasa di perlakukan tidak adil dalam antrean, mengalami keterlambatan pelayanan, hingga menghadapi petugas yang kurang ramah dan kurang profesional. Artinya meskipun motivasi kerja sudah ada, namun belum menyentuh aspek penting dalam pelayanan publik seperti keadilan, empati, dan komunikasi yang baik. permasalahan ini menunjukkan bahwa motivasi kerja pegawai perlu di arahkan tidak hanya untuk mencapai target internal, tetapi juga untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat sebagai penerima layanan.

4.2 Pengawasan Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian Budijono (2004), terbukti bahwa kualitas pelayanan publik yang rendah disebabkan oleh lemahnya pengawasan masyarakat yang berarti bahwa kontrol sosial eksternal memiliki pengaruh signifikan terhadap mutu layanan yang diberikan aparatur negara. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara, yang menunjukkan bahwa berbagai bentuk pengawasan masyarakat, seperti kotak saran, laporan ke LSM atau pemerintah desa, serta penilaian dari

lembaga eksternal seperti Ombudsman yang berperan penting dalam mendorong akuntabilitas, evaluasi, dan perbaikan layanan secara berkelanjutan. Dengan adanya kritik dan saran dari masyarakat, aparatur puskesmas terdorong untuk lebih transparan, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan publik.

Pengawasan dari masyarakat memiliki pengaruh yang besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara. Kepala Puskesmas menyatakan bahwa kritik dan saran dari masyarakat sangat membantu dalam melakukan perbaikan, yang di fasilitasi melalui kotak kepuasan pengguna layanan dan survei kuesioner yang tersedia di loket. Informasi dari staf pelayanan juga menguatkan hal ini, di mana masyarakat di anggap sebagai pihak yang paling mengetahui kualitas pelayanan karena mereka langsung mengalaminya. Selain itu, masyarakat sering menyampaikan keluhan melalui LSM atau perangkat desa, yang kemudian diteruskan kepada pihak puskesmas untuk segera di tindaklanjuti. Adanya pengawasan eksternal dari lembaga seperti Ombudsman juga memberikan dorongan tersendiri bagi pegawai untuk terus memerbaiki kinerja mereka. Pengaruh pengawasan masyarakat ini tercermin dari adanya upaya berkelanjutan untuk menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat, serta meningkatkan motivasi pegawai dalam memberikan layanan yang lebih baik. dengan demikian, pengawasan masyarakat tidak hanya menjadi alat kontrol, tetapi juga menjadi pendorong bagi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih akuntabel dan responsif.

4.3 Implementasi Kebijakan Tata Ruang Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nahak et al. (2024), diketahui bahwa implementasi kebijakan tata ruang pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal pelayanan perizinan mendirikan bangunan di kota Bontang. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa ketika kebijakan tata ruang pelayanan diimplementasikan secara optimal, maka pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara, menunjukkan bahwa implementasi kebijakan tata ruang pelayanan terhadap kulitas pelayanan publik di Puskesmas Anggrek telah berhasil menciptakan sistem pelayanan yang lebih terstruktur, terarah, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Kebijakan ini tidak hanya mendukung efektivitas kerja tenaga kesehatan melalui pemisahan ruang sesuai klaster pelayanan, tetapi juga meningkatkan kepuasan masyarakat dengan memberikan alur pelayanan yanag lebih jelas dan mudah di pahami.

Implementasi Kebijkan Tata Ruang pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. penataan ruang yang disesuaikan dengan *Integrasi Layanan Primer (ILP)* memungkinkan pelayanan dilakukan berdasarkan siklus hidup pasien, seperti ibu hamil dan anak-anak di klaster 2 serta pasien dewasa dan lansia di klaster 3. Perubahan ini berdampak positif terhadap keteraturan alur pelayanan, efisiensi waktu, serta kemudahan dalam mengarahkan pasien ke layanan yang sesuai. Jika sebelumnya seluruh pemeriksaan dilakukan dalam satu ruangan yang sama dan menyebabkan kebingungan serta antrean yang tidak terstruktur, kini pelayanan menjadi lebih berfokus, sistematis, dan sesuai degan kebutuhan masing-masing pasien.

Selain itu, penggunaan sistem Rekam Medis Elektronik (RME) yang mendukung kemudahan akses dan pengelolaan data pasien secara digital, yang turut memperkuat efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan. Dengan demikian, kebijakan tata ruang pelayanan yang terintegrasi dengan sistem ILP dan RME terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di puskesmas Anggrek secara menyelurug, baik dari sisi tenaga kesehatan maupun kenyamanan dan pemahaman pasien terhadap alur pelayanan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN/REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan publik di Puskesmas Anggrek. Pegawai yang memiliki motivasi tinggi cenderung memberikan pelayanan yang lebih optimal dan ramah. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa motivasi tersebut belum sepenuhnya menyentuh aspek-aspek penting pelayanan, seperti keadilan, empati, dan komunikasi yang baik. Meskipun terdapat kedisiplinan dan dukungan dari atasan, hal itu belum cukup kuat untuk menjamin konsistensi dan kepuasan pelayanan. Oleh karena itu, motivasi kerja perlu diarahkan tidak hanya pada pencapaian target internal, tetapi juga pada orientasi pelayanan yang berfokus pada kepuasan masyarakat.

Selain itu, pengawasan masyarakat terbukti berperan penting dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan. Keterlibatan aktif masyarakat melalui saran, kritik, laporan, dan partisipasi langsung berfungsi sebagai kontrol sosial eksternal yang menumbuhkan transparansi, akuntabilitas, serta responsivitas aparatur Puskesmas. Berbagai mekanisme seperti kotak saran, survei kepuasan, hingga peran lembaga seperti LSM dan Ombudsman terbukti efektif dalam mengurangi praktik pelayanan yang kurang profesional. Dengan demikian, pengawasan masyarakat tidak hanya berperan sebagai pengendali, tetapi juga sebagai pendorong perubahan menuju pelayanan yang lebih berkualitas.

Implementasi kebijakan tata ruang pelayanan di Puskesmas Anggrek juga memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Penataan ruang yang disesuaikan dengan sistem Integrasi Layanan Primer (ILP) memungkinkan pelayanan dilakukan berdasarkan kelompok pasien sesuai dengan siklus hidup, sehingga alur pelayanan menjadi lebih teratur, efisien, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu, dukungan sistem Rekam Medis Elektronik (RME) turut mempercepat proses administrasi dan meningkatkan efektivitas kerja tenaga kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa penataan ruang yang baik, didukung oleh sistem administrasi berbasis teknologi, mampu berkontribusi secara nyata terhadap peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas.

5.2 Saran/Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar motivasi kerja pegawai di Puskesmas Anggrek ditingkatkan melalui penerapan sistem insentif yang adil dan proporsional, penerapan kepemimpinan yang suportif, serta penyelenggaraan pelatihan pelayanan yang menekankan pada pengembangan empati dan keterampilan komunikasi. Upaya ini penting dilakukan agar pegawai tidak hanya berorientasi pada pencapaian target internal, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan masyarakat.

Pengawasan masyarakat terhadap pelayanan publik juga perlu dioptimalkan dengan melakukan edukasi tentang pentingnya partisipasi aktif masyarakat dalam mengawasi jalannya pelayanan publik. Selain itu, mekanisme pengaduan harus disederhanakan agar lebih mudah diakses oleh masyarakat, dan setiap tindak lanjut terhadap laporan atau keluhan harus dilakukan secara transparan. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan publik dan memperkuat kontrol sosial terhadap kualitas pelayanan.

Selanjutnya, implementasi kebijakan tata ruang pelayanan di Puskesmas Anggrek perlu diperkuat melalui evaluasi rutin terhadap efektivitas penataan ruang, pelatihan berkelanjutan bagi tenaga kesehatan mengenai sistem pelayanan berbasis integrasi layanan primer, serta peningkatan sarana dan prasarana pendukung. Tidak kalah penting, perlu dilakukan sosialisasi alur layanan secara terus-menerus kepada masyarakat agar mereka memahami sistem pelayanan yang diterapkan, sehingga tercipta proses pelayanan yang lebih teratur, efektif, dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

REFERENSI

Akhyar, A., & Syarif, S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bima. *Jurnal PenKoMi: Kajian Pendidikan Dan Ekonomi*, *5*(1), 74-82.

Azan, A. R., Hanif, A., & Fitr, A. T. (2021). Mewujudkan good governance Melalui Pelayanan publik. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, *19*(1), 39-46.

Budijono, B. (2004). *Pengaruh Pengawasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik* (Doctoral dissertation, Tesis. Bandung: PPs Unpad).

Ferdian, R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 Menurut Etika Islam. *Al-Wathan: Jurnal Ilmu Syariah*, *3*(01), 65-86.

Fitrianingsih, S., Mozin, S. Y., & Nani, Y. N. (2024). Kualitas Pelayanan Publik. *Jambura Journal of Administration and Public Service*, *5*(1), 41-49.

Gea, R. (2004). *Pengaruh Motivasi Kerja Aparat terhadap Kualitas Pelayanan Publik* (Doctoral dissertation, Tesis. Bandung: PPs Unpad).

Haedar, A. U. C. D. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Electonic Government (E-GOV) di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).

Hardianti, A. (2022). *Implementasi Asas Keterbukaan Pada Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo Di Masa Pandemi COVID-19* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).

Hardiyansyah, H. (2022). Faktor-faktor Dominan yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik. *Faktor-faktor Dominan yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik*.

Hendramawan, M. A. (2016). Efektivitas media center dalam memberikan penanganan keluhan di dinas komunikasi dan informatika kota surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, *4*(2), 283-292.

Iskandar, A. M., & Halim, H. (2020). Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Umum dan Kesehatan Aisyiyah*, *5*(2), 96-102.

Kurniawan, T., & Handrian, E. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Rejosari Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru. *Journal of Public Administration Review*, *1*(2), 1092-1106.

Lodan, K. T. L. K. T. (2023). Penerapaan Layanan Pencetakan Ulang Ktp Pada Aplikasi Kependudukan Secara Elektronik (Lakse) Di Kota Batam. *SCIENTIA JOURNAL: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, *5*(4).

Marifahtullah, M., Febriyanti, F., & Zulkipli, Z. (2024). Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Sekip Jaya Kecamatan Kemuning Kota Palembang. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, *3*(4), 202-211.

Nahak, T. W., Lutfiani, D. U., Gennosa, C. P., Zahidi, M., & Rabana, V. R. (2024). Analisis Implementasi Kebijakan Tata Ruang Di Kota Yogyakarta. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, *10*(4), 788-805.

Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 19 Tahun 2024 tentang pengelolaan Puskesmas.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of marketing*, *60*(2), 31-46.