

## **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS RAWAT INAP SERANG KOTA**

Oleh :

Nikki Prafitri<sup>1)</sup>

nikki@untirta.ac.id

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa<sup>1)</sup>

### **ABSTRAK**

Implementasi kebijakan publik merupakan proses penting untuk menuju ketercapaian tujuan kebijakan. Kebijakan pelayanan kesehatan di masa pandemi sangat krusial karena adaptasi dengan kebijakan pembatasan sosial. Puskesmas dalam hal ini memiliki peran penting sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan juga perlu melaksanakan kebijakan pelayanan kesehatan dengan optimal. Puskesmas Rawat Inap Serang Kota dinilai memberikan pelayanan kesehatan dengan baik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat Kota Serang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Serang Kota serta mengidentifikasi faktor keberhasilan implementasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Temuan penelitian dalam riset ini bahwa keberhasilan implementasi pelayanan kesehatan di di Puskesmas Rawat Inap Serang Kota dikarenakan faktor integritas serta pemahaman petugas dalam memahami tugas pokok dan fungsi, komitmen petugas dalam memberikan pelayanan dengan jujur, adil dan ramah, ketersediaan sumber daya manusia yang memadai dan kompeten serta pengawasan yang baik dari pimpinan.

Kata kunci : Implementasi Kebijakan Publik, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas

### **ABSTRACT**

*Public policy implementation is an important process towards achieving policy objectives. Health service policies during the pandemic are very crucial because of adaptation to social restriction policies. Health centers in this case have an important role as the frontline of health services and also need to implement health service policies optimally. The Serang City Public Health Center is considered to provide good health services based*

on the Serang City community satisfaction index. The purpose of this study was to determine the implementation of health services at the Serang City Public Health Center and to identify the success factors of implementation. The research method used in this research is descriptive qualitative research method. The research findings in this research are that the successful implementation of health services at the Serang City Public Health Center is due to the integrity factor and the understanding of the officers in understanding the main tasks and functions, the commitment of the officers in providing honest, fair and friendly services, the availability of adequate and competent human resources. as well as good supervision from the leadership.

*Key Words : Public Policy Implementation, Health Service, Public Health Center*

### PENDAHULUAN

Kebijakan publik merupakan tindakan pemerintah, baik secara aktif maupun pasif serta akibat dari tindakan tersebut (Parsons, 2005). Proses kebijakan publik menjadi hal yang penting dan salah satunya terdiri dari proses implementasi kebijakan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah atau masyarakat maupun secara bersama antara pemerintah dan masyarakat (Nugroho, 2011). Pelayanan adalah aktivitas pemenuhan kebutuhan orang lain yang dilakukan secara langsung (Moenir, 2008). Upaya pemenuhan kebutuhan dalam kegiatan pelayanan ini menandakan bahwa pelayanan publik perlu dilakukan dengan baik. Pelayanan publik perlu memperhatikan aspek *self-awareness, Enthusiasm, reform, value, impressive, care* dan *evaluation* (Barata, 2004). Dengan demikian berbicara mengenai pemenuhan kebutuhan masyarakat akan terus berkaitan dengan harapan akan kualitas pelayanan dalam

implementasi atau pelaksanaannya. Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas manakala memenuhi enam aspek yakni transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak (Sinambela, 2008).

Pandemi Covid-19 yang terjadi di Indonesia membuat perubahan yang cukup signifikan terutama pada perubahan mekanisme pelayanan publik. Penerapan kebijakan terkait upaya pencegahan penyebaran virus sepanjang tahun 2020 dan 2021 seperti Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), kebijakan *Work From Home* (WFH) serta kebijakan penerapan protokol kesehatan pada setiap fasilitas publik turut menjadi faktor yang memaksa perubahan mekanisme pelayanan publik. Adapun kasus Covid-19 di Kota Serang per 30 Desember 2021 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Kasus Covid-19 di Kota Serang per-30 Desember 2021

Kecamatan	Kontak Erat	Kasus Suspek	Positif	Rawat	Isolasi	Sembuh	Meninggal
Walantaka	490	114	440	434	0	0	6
Serang	3504	657	3096	3032	0	0	64
Cipocok Jaya	2071	567	1399	1362	0	2	35
Taktakan	1402	165	1314	1288	0	0	26
Kasemen	314	71	163	162	0	0	1
Curug	365	84	162	157	0	0	5

Sumber: [infocorona.serangkota.go.id](http://infocorona.serangkota.go.id)

Data pada tabel 1 di atas menunjukkan bahwa kasus Covid-19 di Kota Serang hingga Desember 2021 setelah menghadapi puncak gelombang 2 Covid paling banyak terjadi di Kecamatan Serang sebagai ibukota Kota Serang. Kasus orang positif Covid-19 di Kecamatan Serang menduduki peringkat tertinggi sebanyak 3096 orang terjangkit virus Covid-19. Disusul pada peringkat kedua yakni Kecamatan Cipocok Jaya sebanyak 1399 orang dengan kasus positif. Banyaknya kasus positif Covid-19 di Kota Serang juga berdampak pada kasus kematian. Sebagaimana data di atas, dapat dilihat juga bahwa kasus kematian akibat Covid-19 paling banyak terjadi di wilayah Kecamatan Serang yakni sebanyak 64 orang dan disusul dengan Kecamatan Cipocok Jaya di urutan kedua yakni sebanyak 35 orang meninggal akibat terjangkit virus Covid-19.

Implikasi dari meningkatnya kasus Covid-19 di Kota Serang adalah peningkatan terhadap fasilitas kesehatan rawat inap terutama bagi pasien dengan kondisi yang cukup berat akibat Covid-19 dan harus dilarikan ke rumah sakit atau fasilitas kesehatan terdekat seperti puskesmas. Melihat data pada tabel 1, jumlah pasien yang dirawat juga terbanyak terdapat di Kecamatan Serang yakni berjumlah 3032 orang. Jumlah pasien Covid-19 yang dirawat terbanyak kedua berada di Kecamatan Cipocok sebanyak 1362 orang disusul Kecamatan Taktakan sebanyak 1288 orang pasien Covid-19 dirawat.

Kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan menjadi prioritas di tengah pandemi Covid-19. Terlebih berdasarkan data kebutuhan akan rawat inap juga sangat mendesak mengingat

Indonesia terkena hantaman gelombang 2 Covid-19 pada pertengahan tahun 2021, tak terkecuali Kota Serang. Implementasi pelayanan kesehatan yang baik menjadi prioritas meski harus adaptif dengan kebijakan pembatasan sosial. Hal ini sekaligus menjadi tantangan bagi seluruh fasilitas kesehatan di berbagai tingkat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas dijelaskan bahwa puskesmas sebagai fasilitas kesehatan terdekat dengan masyarakat melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan.

Kebijakan kesehatan berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan kesehatan. Implementasi pelayanan kesehatan menjadi prioritas. Dengan adanya kebijakan pembatasan sosial, maka puskesmas menjadi fasilitas kesehatan yang dirujuk pertama kali, karena menjadi salah satu fasilitas kesehatan yang dekat dengan masyarakat dan dibangun pada setiap kecamatan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Akbar, et.al (2022) pelayanan kesehatan di puskesmas pada masa pandemi dikatakan berkualitas dikarenakan tingginya dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurances* dan *emphaty*. Namun, *tangibles* menjadi salah satu dimensi yang menentukan kualitas pelayanan menurut persepsi masyarakat. *Tangibles* sendiri berkaitan dengan sarana dan prasarana puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan di masa Covid-19. Hasil penelitian Malingkas, et.al (2018) kualitas tenaga medis atau dalam hal ini sumber daya manusia menjadi faktor utama penentu kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas. Sumber daya manusia yang erat dengan tenaga medis kesehatan di puskesmas harus memiliki kehandalan, kemampuan, daya tanggap,

jaminan dan emapti dalam memberikan pelayanan kesehatan di puskesmas.

Implementasi pelayanan kesehatan melalui puskesmas seringkali mengalami kendala yang menyebabkan kurang optimalnya pelaksanaan pelayanan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Paliema dan Rumapea (2013) menunjukkan bahwa implementasi pelayanan kesehatan yang belum optimal dikarenakan keterbatasan sumber daya manusia terutama tenaga medis dokter. Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Zudi, et.al (2021) menunjukkan bahwa implementasi standar pelayanan minimum di puskesmas menjadi terhambat dikarenakan faktor

kuantitas dan kualitas sumber daya manusia yang kurang maksimal, minimnya sarana dan prasarana yang dibutuhkan serta kurang optimalnya manajemen monitoring dan evaluasi.

Pelayanan kesehatan menjadi urgen di Kota Serang dikarenakan kondisi Covid-19 yang mengalami kenaikan pada Desember 2021. Kualitas pelayanan kesehatan melalui fasilitas kesehatan terutama puskesmas yang ada di Kota Serang juga turut mengalami penurunan. Hal ini dapat dilihat dari data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Serang pada semester II 2021 berikut:

Tabel 2. Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Serang terhadap Pelayanan di berbagai Puskesmas Kota Serang Semester II 2021

No.	Puskesmas	Indeks	Mutu
1.	Puskesmas Banjar Agung	76.39	C
2.	Puskesmas Banten Girang	74.71	C
3.	Puskesmas Cipocok Jaya	75.07	C
4.	Puskesmas Ciracas	71.88	C
5.	Puskesmas Curug	76.16	C
6.	Puskesmas Kalodran	76.48	B
7.	Puskesmas Kasemen	78.46	B
8.	Puskesmas Kilasah	75.56	C
9.	Puskesmas Pancur	78.24	B
10.	Puskesmas Rau	79.36	B
11.	Puskesmas Sawah Luhur	78.07	B
12.	Puskesmas Serang Kota	86.04	B
13.	Puskesmas Singandaru	83.25	B
14.	Puskesmas Taktakan	81.15	B
15.	Puskesmas Unyur	77.55	B
16.	Puskesmas Walantaka	79.63	B

Sumber: BAPPEDA Kota Serang

Data pada tabel 2 di atas menunjukkan bahwa rata-rata indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan puskesmas di Kota Serang mengalami penurunan. Adapun beberapa puskesmas yang mendapatkan mutu pelayanan C atau masuk pada kategori kurang baik yakni Puskesmas

Banjar Agung, Puskesmas Banten Girang, Puskesmas Cipocok Jaya, Puskesmas Ciracas, Puskesmas Curug dan Puskesmas Kilasah. Indeks kepuasan masyarakat menjadi salah satu indikator dalam melihat kualitas pelayanan, jika mendapatkan mutu pelayanan C maka hal tersebut menandakan masyarakat

kurang puas dengan pelayanan kesehatan di beberapa puskesmas tersebut terutama di masa pandemi Covid-19 ini. Data pada tabel 2 juga menunjukkan bahwa terdapat 3 puskesmas dengan indeks kepuasan tertinggi. Posisi pertama yakni Puskesmas Rawat Inap Serang Kota dengan Indeks sebesar 86.04 dan termasuk pada kategori mutu pelayanan B atau terkategori baik. Posisi kedua yakni Puskesmas Singandaru dengan indeks sebesar 83.25 atau terkategori baik dan terakhir adalah Puskesmas Taktakan dengan indeks sebesar 81.15 atau terkategori baik. Dengan demikian, Puskesmas Rawat Inap Serang Kota menjadi puskesmas dengan indeks kepuasan terbaik dibandingkan puskesmas lainnya pada perhitungan data semester II Tahun 2021.

Indeks kepuasan masyarakat yang baik terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Kota Serang menjadi pertanda awal bahwa implementasi pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut berjalan dengan baik dibandingkan dengan puskesmas lainnya yang mengalami penurunan kualitas pelayanan cukup signifikan. Dengan demikian, kajian ini akan berfokus pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Serang Kota. Tujuan dari kajian ini adalah mengetahui implementasi pelayanan kesehatan Puskesmas Rawat Inap Serang Kota pada konteks kebijakan pelayanan kesehatan sekaligus menelaah faktor keberhasilan implementasi pencapaian mutu layanan puskesmas tersebut di masa pandemi Covid-19.

#### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan

deskriptif. Penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2012). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun Teknik pemilihan informan digunakan dengan teknik purposive atau teknik pemilihan informan bertujuan. Teknik analisis data kualitatif dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles, et.al (2014) yang terdiri dari tahap data *collection*, *data condensation*, *data display* dan *conclusion drawing*.

#### **PEMBAHASAN**

Implementasi kebijakan publik adalah upaya pengendalian dan pelaksanaan arah dan tindakan kebijakan hingga tercapainya hasil kebijakan (Dunn, 2003). Implementasi kebijakan berkaitan dengan tindakan yang dilakukan individu, pejabat, pemerintah maupun swasta untuk mencapai tujuan yang digunakan dalam keputusan kebijaksanaan (Agustino, 2014). Implementasi menurut Edward III (dalam Winarno, 2008) merupakan pelaksanaan kebijakan dengan konsekuensi-konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipegaruhinya. Dengan demikian implementasi merupakan pelaksanaan kebijakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan sebagaimana yang telah ditetapkan pada formulasi kebijakan. Ada banyak aspek yang bisa mempengaruhi keberhasilan implementasi yang sekaligus menjadi dimensi pada penelitian ini. Pada konteks ini implementasi kebijakan

diarahkan untuk menganalisa pelaksanaan kebijakan pelayanan kesehatan oleh Puskesmas Rawat Inap Serang Kota. Model implementasi yang digunakan adalah model implementasi George Edward III dimana menurutnya (dalam Subarsono, 2006) keberhasilan implementasi dapat dilihat dari keberhasilan 4 dimensi penting yakni komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

### **1. Komunikasi**

Komunikasi menurut George Edward III (dalam Subarsono, 2006) merupakan salah satu dimensi atau variabel yang mensyaratkan implementor tentang apa yang harus dilakukan, dimana sasaran dan tujuan kebijakan harus di transmisikan kepada *target group*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat komunikasi yang baik yang terjalin dari pihak Puskesmas Rawat Inap Serang Kota. Tenaga administrasi dan tenaga kesehatan di puskesmas melakukan pelayanan dengan baik ditengah pandemi Covid-19. Transmisi dilakukan baik di antara para implementor Puskesmas Rawat Inap Serang Kota dan juga kepada sasaran pelayanan kesehatan yakni masyarakat pengguna layanan.

Hal tersebut tercermin dari adanya kemudahan prosedur dan persyaratan pelayanan yang dipahami oleh masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna layanan, mereka merasa mendapatkan informasi yang baik terkait persyaratan dan perubahan metode pemberian layanan kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Serang Kota

semenjak pandemi Covid-19. Petugas Puskesmas Rawat Inap Serang Kota juga memiliki kemampuan menyampaikan informasi dengan baik dan mudah dipahami oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan kedisiplinan dalam penerapan protokol kesehatan baik dari sisi petugas Puskesmas Rawat Inap Serang Kota maupun masyarakat.

Kelemahan pada dimensi komunikasi ini adalah masih kurangnya pengelolaan pelayanan online. Padahal berdasarkan hasil penelitian dari Rifani (2021) pelayanan publik berbasis online perlu ditingkatkan penyelenggaraannya dalam pelaksanaan pelayanan publik selama masa pandemi. Hal ini dikarenakan masih minimnya sarana dan prasarana teknologi yang mendukung ketersediaan pelayanan secara online. Namun, demikian komunikasi dan transmisi informasi tetap berjalan dengan baik. Hal ini jug dapat dilihat dari data indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Rawat Inap Serang Kota yang bersumber dari BAPPEDA Kota Serang Tahun 2021 semester II bahwa angka komplain terhadap pelayanan cenderung rendah dengan penilaian dari masyarakat di atas rata-rata dan bernilai mutu A atau sangat baik. Keberhasilan aspek komunikasi ini dikarenakan adanya integritas dari pihak Puskesmas untuk menjalankan kewajiban dan janji yang terdapat didalam standar pelayanan yang biasanya tercantum di dalam maklumat pelayanan.

### **2. Sumber Daya**

Sumber daya menurut George Edward III (dalam Subarsono, 2006) berkenaan dengan segala sumber daya yang dibutuhkan dalam pelaksanaan kebijakan. Apabila implementor kekurangan sumber daya maka efektivitas kebijakan akan terhambat. Sumber daya bisa berupa sumber daya finansial dan sumber daya manusia (misal: kompetensi implementor). Riset terdahulu yang dilakukan oleh Kusuma (2021) bahwa sumber daya merupakan aspek penting dalam optimalisasi pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber daya manusia sebagai implementor kebijakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Serang Kota cukup memadai selama menangani masyarakat di saat pandemi Covid-19. Hal ini juga dibuktikan dengan adanya kesesuaian waktu pelayanan yang diberikan puskesmas. Artinya penanganan pelayanan kesehatan sudah diberikan dengan sumber daya manusia yang memadai di Puskesmas Rawat Inap Serang Kota.

Hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan juga menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan dilakukan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. Petugas layanan memberikan pelayanan sesuai tenggat waktu dan disiplin. Kompetensi petugas pemberi layanan baik dari petugas pemberi layanan administrasi dan tenaga kesehatan juga dinilai baik dan mampu beradaptasi dengan kondisi pandemi. Hal ini dapat dilihat dari kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan.

Keterampilan petugas berdasarkan data dari indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dikeluarkan oleh BAPPEDA Kota Serang tahun 2021 Semester II bernilai mutu A atau sangat baik dan sangat memuaskan. Kemampuan petugas pelayanan kesehatan untuk beradaptasi dengan kondisi pandemi dengan tetap mempertahankan kualitas layanan ini menurut Nazrial, et.al (2021) dalam penelitian terdahulu menjadi aspek penting untuk tetap mempertahankan kualitas layanan publik di era pandemi Covid-19.

Sumber daya keuangan Puskesmas Rawat Inap Serang Kota sejauh ini mencukupi setiap kebutuhan pemberian layanan. Namun, demikian anggaran untuk meningkatkan kualitas layanan seperti peningkatan ketersediaan pelayanan online masih belum bisa diwujudkan secara efektif karena anggaran yang belum memadai untuk ketersediaan teknologi pendukung penyediaan pelayanan secara online. Meski demikian, pelayanan kesehatan tetap bisa diimplementasikan dengan baik karena kompetensi petugas pemberi layanan. Kompetensi implementor pemberi pelayanan terkait dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Berdasarkan hasil penelitian dari aspek dokumentasi data indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dikeluarkan oleh BAPPEDA Kota Serang tahun 2021 Semester II dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Rawat Inap Serang Kota tahun 2021 Semester II

No.	Indikator	Indeks	Mutu
1.	Keterampilan Petugas	91.40	A
2.	Kemampuan Petugas	90.33	A
3.	Pengalaman Petugas	90.95	A
4.	Responsivitas Petugas	86.73	B

Sumber: BAPPEDA Kota Serang

Data pada tabel 3 di atas menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Rawat Inap Serang Kota pada indikator kemampuan pelayanan bernilai baik sampai sangat baik. Masyarakat menilai bahwa implementor kebijakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Serang Kota memiliki keterampilan dalam memberikan layanan administrasi, layanan rawat inap dan pengobatan dengan baik. Kemampuan serta pengalaman dan respon petugas juga dinilai baik. Dengan demikian, jumlah sumber daya yang memadai didukung dengan kompetensi implementor mampu mencapai keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan kesehatan, meskipun terdapat kendala pada ketersediaan anggaran untuk optimalisasi pengadaan teknologi pendukung pelayanan online.

### 3. Disposisi

Disposisi menurut George Edward III (dalam Subarsono, 2006) merupakan watak atau karakteristik yang dimiliki oleh implementor seperti komitmen, kejujuran dan sifat demokratis. Bila disposisi implementor baik, maka

efektivitas kebijakan akan berjalan dengan baik pula. Sebaliknya, jika implementor tidak memiliki sifat atau perspektif yang baik dan tidak sesuai dengan tujuan kebijakan, maka implementasi kebijakan tidak akan berjalan dengan efektif. Disposisi merujuk pada sikap implementor. Hasil wawancara dengan petugas Puskesmas Rawat Inap Serang Kota sudah memberikan pelayanan kesehatan dengan sikap yang baik dan menunjukkan keramahan dalam memberikan pelayanan. Adapun hasil wawancara dengan masyarakat selaku pengguna layanan, tidak masalah dengan keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas pemberi layanan juga jujur dan tidak melakukan pungutan liar untuk mendapatkan pelayanan yang cepat. Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui dokumentasi, sikap petugas juga memuaskan dan bernilai mutu layanan baik. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Sikap Petugas Pemberi Layanan berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Rawat Inap Serang Kota tahun 2021 Semester II

No.	Indikator	Indeks	Mutu
-----	-----------	--------	------

1.	Kesantunan Petugas	92.53	A
2.	Keramahan Petugas	77.63	B
3.	Bebas Pungli	77.68	B
4.	Non-diskriminatif	96.30	A

Sumber: BAPPEDA Kota Serang

Data di atas menunjukkan bahwa Sikap Petugas dilihat dari indikator kesantunan, keramahan, sikap untuk tidak memungut pungutan liar dan bersikap adil dalam memberikan pelayanan dinilai baik dan memuaskan. Dengan demikian keberhasilan implementasi pelayanan kesehatan juga sangat bergantung pada bagaimana petugas komitmen untuk ramah, jujur dan adil dalam menjalankan pelayanan kesehatan. Permasalahan muncul pada respon implementor dalam menanggapi pengaduan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dari pihak pengguna layanan, respon pengaduan masih belum memenuhi harapan dan membutuhkan waktu yang lama. Hal ini dikarenakan sarana pengaduan yang belum dioptimalkan oleh petugas layanan.

#### 4. Struktur Birokrasi

Struktur Birokrasi menurut George Edward III (dalam Subarsono, 2006) merupakan salah satu dimensi penentu keberhasilan implementasi kebijakan dimana aspek penting dari struktur birokrasi ini bisa berupa *Standard Operating Procedure (SOP)* dan fragmentasi. Struktur birokrasi yang terlalu panjang akan melemahkan pengawasan dan menyebabkan organisasi tidak fleksibel. Pada aspek SOP yang digunakan untuk memberikan pelayanan sudah tersedia dan dijalankan

dengan baik oleh implementor. Hasil wawancara dengan pengguna layanan juga menunjukkan bahwa prosedur layanan dilakukan dengan baik. Terbukti dari adanya kemudahan persyaratan dan kemudahan prosedur dalam memberikan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Pengawasan dari pimpinan memberikan kontribusi bagi pelaksanaan SOP yang jelas dan teratur. Pengawasan pimpinan menjadi bukti adanya komitmen pimpinan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Serang Kota. Hal ini selaras dengan temuan penelitian dari Kusuma, et.al (2021) yang menyatakan bahwa komitmen pimpinan dan sinergitas antar pihak mampu mengoptimalkan pelayanan publik di era pandemi Covid-19.

#### KESIMPULAN

Implementasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Serang Kota sudah berjalan dengan baik. Komunikasi antar pelaksana pelayanan kesehatan terjalin dengan baik. Komunikasi antara implementor dan sasaran pelayanan kesehatan juga berjalan dengan baik dikarenakan adanya integritas dari petugas pemberi layanan yang sudah memahami kewajiban dan komitmennya dalam memberikan pelayanan, meskipun dalam transmisi informasi belum didukung dengan pelayanan online yang optimal. Sumber daya manusia juga

cukup memadai serta memiliki kemampuan beradaptasi dengan kondisi pandemi. Adapun sumber daya keuangan pada dasarnya cukup meskipun belum bisa melakukan pengadaan teknologi secara masif untuk mendukung optimalisasi pelayanan secara online. Sikap implementor dalam memberikan layanan kesehatan juga baik dan terbukti jujur, ramah, dan adil dalam memberikan pelayanan. Catatan penting dalam aspek disposisi adalah respon petugas dalam menyelesaikan masalah pengaduan yang dinilai belum optimal oleh sasaran. Terkait dengan struktur birokrasi dibuktikan dengan adanya kemudahan prosedur dan SOP yang dijalankan dengan baik oleh pihak di Puskesmas Rawat Inap Serang Kota. Hal ini dikarenakan pengawasan yang baik oleh pimpinan puskesmas.

Temuan penelitian dalam riset ini bahwa keberhasilan implementasi pelayanan kesehatan di di Puskesmas Rawat Inap Serang Kota dikarenakan faktor integritas serta pemahaman petugas dalam memahami tugas pokok dan fungsi, komitmen petugas dalam memberikan pelayanan dengan jujur, adil dan ramah, ketersediaan sumber daya manusia yang memadai dan kompeten serta pengawasan yang baik dari pimpinan. Saran yang bisa direkomendasikan berdasarkan temuan penelitian yakni di Puskesmas Rawat Inap Serang Kota perlu mengoptimalkan pelayanan secara online untuk mendukung kualitas layanan puskesmas dan optimalisasi prosedur penyelesaian pengaduan yang dibutuhkan oleh masyarakat agar pengaduan bisa ditangani dengan baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

Agustino, Leo. 2014. *Dasar-Dasar*

*Kebijakan Publik (Cetakan kelima)*. Bandung: Alfabeta

Akbar, Ilham Maulana, et.al. 2022. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19. *Dinamika: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. Vol.9, No.1, pp: 60-72.

Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.

Dunn, William N. 2003. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Kusuma, Harditya Bayu, et.al. 2021. Inovasi Pelayanan Publik di Era Pandemi Covid-19: Best Practice di Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi Niaga*. Vol. 12, No. 1. Pp: 131-142

Malingkas, Veronica, et.al. 2018. Pengaruh Kualitas Tenaga Medis Terhadap Pelayanan Kesehatan (Di Puskesmas Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara). *Jurnal Administrasi Publik*. Vol.4, No. 65, pp: 10-17

Miles, Matthew B, et.al. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Book 3 rd Edition*. Thousand Oaks, CA : Sage Publication.

Moleong, Lexy J. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT Bumi Aksara. Jakarta.

Nasrizal, et.al. 2021. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap pelayanan Publik di Era Covid-19. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*. Vol. III, No. 2, pp: 123-130.

Nugroho, Riant. 2011. *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*.

- Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Paliema, Anita dan Patar Rumapea. 2013. Implementasi kebijakan pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Gorua Kecamatan Tobelo Utara Kabupaten Halmahera Utara. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)*. Vol. 9, No. 2, pp: 1-5
- Parsons, Wayne. 2005. *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan (Edisi Terjemahan)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Rifani, Denny Nazaria. 2021. Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau. *Sawala Jurnal Administrasi Negara*. Vol. 9, No. 2, pp: 115-124.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT Bumi Aksara. Jakarta
- Subarsono. 2006. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Winarno, Budi. 2008. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Media Pressindo
- Zudi, Mat. et.al. 2021. Analisis Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Puskesmas Guntur I Kabupaten Demak. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) cendekia Utama*. Vol. 8, No. 2, pp: 165-179