

ABSTRAK

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam memberikan layanan kesehatan dasar yang mudah diakses oleh masyarakat. Namun, masih terdapat berbagai kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan, seperti kompetensi tenaga kesehatan, ketersediaan fasilitas, partisipasi masyarakat, serta kepuasan pasien. Fokus penelitian diarahkan pada indikator kualitas pelayanan dalam teori Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) seperti responsivitas, jaminan, dan kendala pelayanan kesehatan pada aspek sumber daya manusia, partisipasi masyarakat, dan fasilitas fisik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas Nibong telah memenuhi sebagian besar indikator kualitas pelayanan. Dari aspek responsivitas, petugas menunjukkan sikap cepat tanggap dalam melayani pasien, baik yang mengalami kondisi kronis, darurat, maupun yang belum memiliki BPJS, tanpa adanya diskriminasi, serta membantu proses administrasi jaminan kesehatan. Jaminan pelayanan juga dinilai baik, ditandai dengan petugas yang memiliki pengetahuan memadai, bersikap sopan, dan mampu memberikan penjelasan prosedur secara jelas sehingga pasien merasa nyaman dan percaya. Meskipun tenaga kesehatan telah kompeten dalam layanan dasar, keterampilan teknis dan komunikasi masih perlu ditingkatkan. Jumlah tenaga kesehatan yang terbatas menjadi kendala, sehingga pelatihan dan penambahan SDM sedang diupayakan. Partisipasi masyarakat juga masih rendah akibat kurangnya pemahaman dan dukungan keluarga, sehingga diperlukan edukasi yang berkelanjutan, perbaikan fasilitas, serta penguatan kolaborasi agar program kesehatan lebih optimal. Di sisi lain, keterbatasan fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang sempit dan peralatan medis yang kurang memadai berdampak pada pelayanan yang belum maksimal dan waktu tunggu yang panjang. Oleh karena itu, peningkatan sarana dan prasarana menjadi penting untuk mewujudkan layanan yang lebih cepat, nyaman, dan diminati masyarakat.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan kesehatan, Tenaga Kesehatan.*

ABSTRACT

Community Health Centers (Puskesmas) as primary healthcare facilities play a strategic role in providing basic health services that are easily accessible to the public. However, several constraints still affect service quality, such as health workers' competencies, availability of facilities, community participation, and patient satisfaction. This study focuses on service quality indicators from Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) namely responsiveness and assurance and on service barriers in human resources, community participation, and physical facilities. The method used is descriptive qualitative. The study shows that Puskesmas Nibong has met most of the service quality indicators. In terms of responsiveness, the staff demonstrate quick and attentive service to patients, including those with chronic or emergency conditions and those without BPJS, without discrimination, while also assisting with health insurance administrative processes. The assurance aspect is also rated good, shown by staff who have adequate knowledge, polite attitudes, and the ability to clearly explain procedures, making patients feel comfortable and confident. Although health workers are competent in basic services, technical and communication skills still need improvement. Limited numbers of health workers remain a challenge, so training and increasing human resources are being pursued. Community participation is still low due to a lack of understanding and family support; therefore, ongoing education, facility improvements, and strengthened collaboration are needed to optimize health programs. On the other hand, physical facility limitations like narrow waiting rooms and inadequate medical equipment impact service quality and cause long wait times. Thus, upgrading infrastructure is important to provide faster, more comfortable services that attract the community.

Keywords: *Public Service Quality, Health Services, Health Workers.*