



ANALISIS KEBIJAKAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS CIKALONG WETAN, BANDUNG BARAT

Wiwit Kurniasih, Risalatu Mirajiah

International Women University, Bandung, Indonesia
email: wiwitkurniasih@iwu.ac.id

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima: ...-...-...

Disetujui: ...-...-...

Kata Kunci:

1. Analisis Kebijakan Publik
2. Kualitas Pelayanan Publik,
3. Puskesmas Cikalong Wetan

Keywords:

1. Public Policy Analysis
2. Quality of Public Service
3. Cikalong Wetan Health Center

ABSTRAK

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebijakan publik yang telah dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Cikalong Wetan, Bandung Barat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas Cikalong Wetan telah melakukan beberapa kebijakan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu kebijakan yang dilakukan adalah pemberian pelatihan dan pengembangan karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, Puskesmas Cikalong Wetan juga melakukan pengukuran kepuasan pelanggan melalui survei dan melakukan perbaikan berkelanjutan berdasarkan hasil survei tersebut. Namun, masih terdapat beberapa tantangan yang dihadapi dalam implementasi kebijakan publik di Puskesmas Cikalong Wetan. Tantangan utama adalah terbatasnya anggaran dan sumber daya manusia yang tersedia, sehingga sulit untuk melaksanakan semua kebijakan yang diinginkan. Selain itu, masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, seperti peningkatan aksesibilitas dan akuntabilitas pelayanan. Dalam hal ini, disarankan agar Puskesmas Cikalong Wetan dapat meningkatkan kolaborasi dengan pihak terkait, seperti pemerintah daerah, LSM, dan masyarakat, untuk mengatasi tantangan yang dihadapi. Selain itu, Puskesmas Cikalong Wetan juga perlu meningkatkan pengelolaan anggaran dan sumber daya manusia secara efektif, serta terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mencapai tujuan pelayanan publik yang lebih baik.

Abstract: This study aims to analyze public policies that have been implemented in improving the quality of public services at the Cikalong Wetan Health Center, West Bandung. This study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through interviews, observation, and document studies. The results of the study show that the Cikalong Wetan Health Center has carried out several public policies in improving the quality of public services. One of the policies implemented is the provision of employee training and development to improve service quality. In addition, the Cikalong Wetan Health Center also measures customer satisfaction through surveys and carries out continuous improvements based on the survey results. However, there are still a number of challenges faced in the implementation of public policies at the Cikalong Wetan Health Center. The main challenge is the limited budget and available human resources, making it difficult to implement all the desired policies. In addition, there are still several service aspects that need to be improved, such as increasing service accessibility and accountability. In this case, it is suggested that the Cikalong Wetan Health Center can increase collaboration with related parties, such as the local government, NGOs, and the community, to overcome the challenges they face. In addition, the Cikalong Wetan Health Center also needs to improve budget management and human resources effectively, and continue to evaluate and improve the services provided, so as to increase customer satisfaction and achieve better public service goals.



PENDAHULUAN

Puskesmas sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan publik memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau sangat dibutuhkan oleh masyarakat (Luthfia & Alkhajar, 2019). Namun, masih terdapat banyak tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas, termasuk di Puskesmas Cikalong Wetan, Bandung Barat. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Cikalong Wetan, diperlukan kebijakan publik yang tepat dan efektif. Kebijakan publik merupakan salah satu instrumen penting dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Prawitno & Alam, 2015). Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis kebijakan publik untuk mengidentifikasi kebijakan yang telah dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Cikalong Wetan dan mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam implementasi kebijakan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebijakan publik yang telah dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Cikalong Wetan, Bandung Barat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen. Dengan melakukan analisis kebijakan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Cikalong Wetan, diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Cikalong Wetan, serta menjadi referensi bagi Puskesmas lain dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Layanan kesehatan adalah salah satu layanan publik yang sangat penting bagi masyarakat (Sari, 2018). Puskesmas sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan publik di Indonesia memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Namun, masih terdapat banyak tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis kebijakan publik untuk mengidentifikasi kebijakan yang telah dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Cikalong Wetan dan mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam implementasi kebijakan tersebut.

Dengan melakukan analisis kebijakan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Cikalong Wetan, diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Cikalong Wetan, serta menjadi referensi bagi Puskesmas lain dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut studi oleh (Luthfia & Alkhajar, 2019), pemerintah perlu melakukan perubahan dalam kebijakan publik terkait pelayanan kesehatan, khususnya dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini memerlukan sinergi antara pemerintah, masyarakat, dan institusi kesehatan. Studi ini juga menyoroti pentingnya peran masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Studi lain oleh (Calundu, 2018) menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat dicapai dengan memperhatikan faktor-faktor seperti ketersediaan obat-obatan dan peralatan medis, keahlian tenaga medis, dan ketersediaan informasi dan edukasi kesehatan kepada masyarakat. Studi ini juga menyoroti pentingnya peran pemerintah dalam memfasilitasi peningkatan kualitas pelayanan

kesehatan. Penelitian lain oleh (Djiko & Tangkau, 2018) menunjukkan bahwa dalam implementasi kebijakan publik terkait pelayanan kesehatan, diperlukan koordinasi yang baik antara pemerintah dan pihak-pihak terkait, seperti masyarakat dan lembaga kesehatan lainnya. Studi ini juga menekankan pentingnya penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan.

Berdasarkan kajian pustaka tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan memerlukan kerja sama antara pemerintah, masyarakat, dan lembaga kesehatan lainnya. Selain itu, diperlukan juga penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen (Prihatiningsih, 2017). Penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut: Pengumpulan data: Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara terstruktur kepada pihak terkait, observasi terhadap proses pelayanan di Puskesmas Cicalong Wetan, dan studi dokumen terkait kebijakan dan regulasi yang berlaku di Puskesmas. Analisis data: Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan studi dokumen dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi kebijakan yang telah dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Cicalong Wetan dan mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam implementasi kebijakan tersebut. Interpretasi data: Hasil analisis kemudian diinterpretasikan untuk menjelaskan temuan yang diperoleh dan memberikan kesimpulan terkait kebijakan yang telah dilakukan serta tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Cicalong Wetan. Evaluasi kebijakan: Selanjutnya, hasil penelitian dievaluasi untuk mengevaluasi kebijakan yang telah dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Cicalong Wetan, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan kebijakan dan implementasinya di masa depan. Dengan metode deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data yang digunakan, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang jelas dan komprehensif terkait kebijakan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Cicalong Wetan, Bandung Barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis kebijakan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Cicalong Wetan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

Kebijakan yang telah dilakukan

Puskesmas Cicalong Wetan telah melakukan berbagai kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, seperti pelatihan dan peningkatan kompetensi tenaga medis, perbaikan sarana dan prasarana, dan peningkatan ketersediaan obat-obatan dan alat kesehatan. Selain itu, Puskesmas juga membentuk tim pengendalian infeksi untuk memastikan kebersihan dan keamanan pasien.

Puskesmas Cikalong Wetan telah melakukan beberapa kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan. Salah satu kebijakan yang telah dilakukan adalah pelatihan dan peningkatan kompetensi tenaga medis, seperti dokter dan perawat. Pelatihan dan peningkatan kompetensi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan medis yang diberikan kepada pasien. Selain itu, Puskesmas Cikalong Wetan juga melakukan perbaikan sarana dan prasarana, seperti gedung Puskesmas dan peralatan medis yang digunakan. Hal ini dilakukan agar fasilitas kesehatan yang digunakan dapat mendukung pelayanan medis yang berkualitas dan memberikan rasa aman dan nyaman bagi pasien. Peningkatan ketersediaan obat-obatan dan alat kesehatan juga dilakukan oleh Puskesmas Cikalong Wetan. Puskesmas memastikan bahwa pasien dapat memperoleh obat-obatan dan alat kesehatan yang diperlukan dengan mudah dan terjangkau.

Selain itu, Puskesmas Cikalong Wetan juga membentuk tim pengendalian infeksi. Tim ini bertugas untuk memastikan kebersihan dan keamanan pasien dari risiko infeksi yang mungkin terjadi selama perawatan medis di Puskesmas. Hal ini dilakukan agar pasien dapat merasa aman dan nyaman saat mendapatkan pelayanan medis. Dengan melakukan kebijakan-kebijakan tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Cikalong Wetan dapat meningkat dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat setempat.

1. Tantangan yang dihadapi

Tantangan yang dihadapi dalam implementasi kebijakan tersebut adalah keterbatasan sumber daya, seperti keterbatasan anggaran dan tenaga medis, serta kurangnya partisipasi masyarakat dalam pelayanan kesehatan. Selain itu, terdapat juga tantangan terkait peraturan dan regulasi yang sering berubah dan sulit untuk diimplementasikan. Implementasi kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Cikalong Wetan dihadapkan pada beberapa tantangan. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh Puskesmas, seperti keterbatasan anggaran dan tenaga medis. Kebijakan yang diimplementasikan membutuhkan sumber daya yang memadai untuk dapat dijalankan dengan baik. Keterbatasan anggaran dapat menghambat perbaikan sarana dan prasarana, serta penyediaan obat-obatan dan alat kesehatan yang dibutuhkan. Keterbatasan tenaga medis dapat mempengaruhi pelayanan medis yang diberikan, sehingga Puskesmas perlu mencari cara untuk meningkatkan jumlah tenaga medis yang tersedia.

Selain itu, kurangnya partisipasi masyarakat dalam pelayanan kesehatan juga menjadi tantangan dalam implementasi kebijakan. Masyarakat perlu didukasi mengenai pentingnya menjaga kesehatan dan mengakses layanan kesehatan yang tersedia. Puskesmas Cikalong Wetan perlu meningkatkan promosi kesehatan dan edukasi kepada masyarakat agar masyarakat lebih sadar akan pentingnya pelayanan kesehatan dan dapat memanfaatkan layanan yang tersedia. Tantangan lainnya adalah terkait dengan peraturan dan regulasi yang sering berubah dan sulit untuk diimplementasikan. Puskesmas Cikalong Wetan perlu selalu memperbarui diri mengenai peraturan dan regulasi terkait kesehatan yang berlaku dan mengubah kebijakan dan prosedur yang ada agar sesuai dengan peraturan dan regulasi yang baru. Selain

itu, Puskesmas perlu memastikan bahwa semua tenaga medis memahami dan menerapkan peraturan dan regulasi dengan baik.

Dalam menghadapi tantangan-tantangan tersebut, Puskesmas Cikalong Wetan perlu terus berinovasi dan mencari solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang mereka berikan. Puskesmas perlu bekerja sama dengan stakeholder terkait, seperti pemerintah daerah dan lembaga swadaya masyarakat, untuk mencari solusi yang tepat dan memperoleh dukungan yang diperlukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan.

2. Rekomendasi

Untuk mengatasi tantangan yang dihadapi, Puskesmas Cikalong Wetan dapat melakukan kerja sama dengan pihak-pihak terkait, seperti masyarakat, organisasi non-pemerintah, dan lembaga kesehatan lainnya. Selain itu, Puskesmas juga dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan. Selain itu, dibutuhkan juga perhatian dari pihak pemerintah dalam memberikan dukungan dan perhatian terhadap Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penggunaan teknologi informasi seperti telemedicine atau aplikasi kesehatan juga dapat membantu Puskesmas untuk memberikan pelayanan kesehatan yang lebih efektif dan efisien, terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil. Selain itu, Puskesmas dapat mengoptimalkan sumber daya yang ada dengan melakukan manajemen yang baik, seperti melakukan perencanaan yang matang dalam penggunaan anggaran dan sumber daya manusia yang ada. Peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan kesehatan juga dapat dilakukan dengan cara meningkatkan sosialisasi dan edukasi terkait pentingnya menjaga kesehatan dan melakukan pemeriksaan kesehatan secara rutin. Puskesmas dapat melakukan kerja sama dengan tokoh masyarakat dan kelompok-kelompok masyarakat untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya kesehatan.

Dalam hal regulasi dan peraturan yang berubah-ubah, Puskesmas perlu memiliki kecepatan dan fleksibilitas dalam menyesuaikan diri dengan peraturan yang baru. Puskesmas juga dapat berkoordinasi dengan lembaga-lembaga terkait untuk memperoleh informasi terkini mengenai peraturan dan regulasi dalam pelayanan kesehatan. Dukungan dari pihak pemerintah juga sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Cikalong Wetan. Dukungan tersebut dapat berupa alokasi anggaran yang memadai, peningkatan jumlah dan kualitas tenaga medis, serta peningkatan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Selain itu, pemerintah juga dapat memberikan insentif atau penghargaan bagi Puskesmas yang berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam pembahasan analisis kebijakan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Cikalong Wetan, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan. Pertama, Puskesmas Cikalong Wetan telah melakukan beberapa kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan. Namun, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi dalam implementasi kebijakan tersebut. Tantangan yang dihadapi antara lain keterbatasan sumber daya seperti keterbatasan anggaran dan tenaga medis serta kurangnya partisipasi masyarakat dalam pelayanan kesehatan. Selain itu, terdapat juga

tantangan terkait peraturan dan regulasi yang sering berubah dan sulit untuk diimplementasikan. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih terpadu dan komprehensif untuk mengatasi tantangan tersebut.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan kerja sama dengan pihak-pihak terkait, seperti masyarakat, organisasi non-pemerintah, dan lembaga kesehatan lainnya. Kerja sama tersebut dapat membantu Puskesmas dalam memperoleh dukungan dan sumber daya yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan. Selain itu, Puskesmas juga dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan. Pemanfaatan teknologi informasi dapat membantu Puskesmas dalam mempercepat proses pelayanan dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang ada.

Dalam jangka panjang, perlu adanya perhatian dari pihak pemerintah dalam memberikan dukungan dan perhatian terhadap Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat dilakukan melalui peningkatan anggaran untuk sektor kesehatan, penyediaan tenaga medis yang cukup dan berkualitas, serta peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan kesehatan.

PENUTUP

Dari hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Cikalong Wetan telah melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan. Namun, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan efektif. Oleh karena itu, perlu adanya kerja sama antara Puskesmas dengan berbagai pihak terkait dan dukungan dari pemerintah untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam kesimpulan, Puskesmas Cikalong Wetan telah melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan. Namun, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan efektif. Oleh karena itu, perlu adanya kerja sama antara Puskesmas dengan berbagai pihak terkait dan dukungan dari pemerintah untuk mencapai tujuan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Calundu, R. (2018). *Manajemen Kesehatan* (Vol. 1). Sah Media.
- Djiko, R., & Tangkau, C. H. S. (2018). Implementasi kebijakan jaminan kesehatan nasional di Kabupaten Halmahera Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1).
- Luthfia, A. R., & Alkhajar, E. N. S. (2019). Praktik pelayanan publik: Puskesmas sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 1(2), 71–81.
- Prawitno, A., & Alam, A. S. (2015). Pengembangan Kapasitas Organisasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Bone. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(2), 93–104.
- Prihatiningsih, W. (2017). Motif penggunaan media sosial instagram di kalangan remaja. *Communication*, 8(1), 51–65.
- Sari, M. E. P. (2018). Peran Pemerintah Dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik. *Jurnal Trias Politika*, 2(1), 1–12.