

Analisis Efektivitas Sistem Pelayanan Dinas Kesehatan dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat

Angel Putri Kinanti¹ Desyana Pratiwi² Fauzi Pratista Virgiawan³ Ridha Nur Septiany⁴
Andre Ariesmansyah⁵

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Pasundan, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat, Indonesia^{1,2,3,4,5}

Email: angelkinan29@gmail.com¹

Abstrak

Efektivitas sistem pelayanan kesehatan yang dijalankan oleh Dinas Kesehatan sangat mempengaruhi kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. Sistem pelayanan kesehatan yang baik dapat mengurangi angka kesakitan dan kematian serta meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan medis yang diperlukan. Penilaian terhadap efektivitas sistem ini penting untuk mengetahui sejauh mana upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas sistem pelayanan yang dikelola oleh Dinas Kesehatan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Fokus utama adalah mengevaluasi implementasi kebijakan pelayanan kesehatan dan dampaknya terhadap peningkatan kualitas hidup serta aksesibilitas layanan kesehatan bagi masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode tinjauan pustaka, dengan mengumpulkan dan menganalisis literatur yang relevan tentang sistem pelayanan kesehatan, kebijakan kesehatan, serta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan di Indonesia. Sumber-sumber pustaka yang digunakan meliputi jurnal, buku, laporan pemerintah, serta dokumen kebijakan yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun ada upaya yang signifikan dari Dinas Kesehatan untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan, masih terdapat beberapa tantangan utama. Kendala seperti keterbatasan tenaga medis, fasilitas yang belum merata, serta kurangnya pemahaman masyarakat tentang layanan yang tersedia menghambat efektivitas sistem pelayanan. Meskipun demikian, beberapa kebijakan seperti program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan peningkatan distribusi fasilitas kesehatan telah menunjukkan hasil positif dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Efektivitas sistem pelayanan kesehatan yang diterapkan oleh Dinas Kesehatan memiliki dampak langsung terhadap kesejahteraan masyarakat. Namun, untuk mencapai hasil yang optimal, diperlukan peningkatan kualitas sumber daya manusia, pemerataan fasilitas kesehatan, serta sosialisasi yang lebih intensif mengenai layanan yang tersedia. Evaluasi dan perbaikan terus-menerus akan sangat penting untuk memastikan sistem pelayanan kesehatan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien dan merata.

Kata Kunci: Sistem Pelayanan Kesehatan, Dinas Kesehatan, Kesejahteraan Masyarakat

Abstract

The effectiveness of the healthcare service system managed by the Health Office greatly impacts the quality of life and welfare of the community. A well-functioning healthcare system can reduce morbidity and mortality rates while improving public access to necessary medical services. Assessing the effectiveness of this system is essential to understanding the extent of government efforts in enhancing healthcare services for the community. This study aims to analyze the effectiveness of the healthcare system managed by the Health Office in improving community welfare. The main focus is to evaluate the implementation of healthcare policies and their impact on the improvement of quality of life and accessibility of healthcare services for the community. This study employs a literature review method, collecting and analyzing relevant literature on healthcare systems, health policies, and factors affecting the effectiveness of healthcare services in Indonesia. The sources used include journals, books, government reports, and policy documents related to healthcare services. The findings indicate that despite significant efforts by the Health Office to improve access to and the quality of healthcare services, there are still several major challenges. Constraints such as limited medical personnel, uneven distribution of facilities, and a lack of public awareness of available services hinder the effectiveness of the system. Nevertheless, certain policies such as the National Health Insurance (JKN) program and the improvement of healthcare facility distribution have

shown positive outcomes in enhancing community welfare. The effectiveness of the healthcare system implemented by the Health Office has a direct impact on community welfare. However, achieving optimal results requires improvements in the quality of human resources, equitable distribution of healthcare facilities, and more intensive socialization of available services. Continuous evaluation and improvement are essential to ensure that the healthcare system meets community needs efficiently and equitably.

Keywords: Healthcare System, Health Office, Community Welfare



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Peningkatan kesejahteraan masyarakat merupakan salah satu prioritas utama dalam pembangunan nasional. Hal ini sejalan dengan amanat yang tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu memajukan kesejahteraan umum. Di antara berbagai sektor yang berkontribusi terhadap kesejahteraan, sektor kesehatan menempati posisi sentral karena kesehatan adalah landasan utama untuk membangun kualitas hidup masyarakat. Individu yang sehat memiliki kapasitas untuk berpartisipasi secara aktif dalam berbagai aktivitas ekonomi, pendidikan, dan sosial. Sebaliknya, tanpa akses terhadap layanan kesehatan yang memadai, masyarakat akan sulit mencapai produktivitas yang optimal, sehingga menghambat pembangunan secara keseluruhan. Dalam konteks ini, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap warga negara memiliki akses yang adil terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas, terjangkau, dan efektif. (Ardiputra, S, 2020) Pelayanan kesehatan sebagai bagian dari pelayanan publik mencakup berbagai bentuk intervensi, mulai dari upaya promotif, preventif, hingga kuratif dan rehabilitatif. Namun, tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya di Indonesia masih sangat besar. Masalah ketimpangan akses terhadap fasilitas kesehatan di berbagai wilayah, terutama di daerah terpencil, menjadi salah satu isu utama. Selain itu, distribusi tenaga medis yang tidak merata, minimnya infrastruktur kesehatan, serta kualitas pelayanan yang belum memenuhi harapan masyarakat menjadi tantangan serius. Kondisi ini sering kali menyebabkan masyarakat, khususnya di daerah berkembang, merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Ketidakpuasan ini tidak hanya mencerminkan kegagalan dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, tetapi juga dapat memperburuk kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan publik (Ardiputra, S. 2020)

Dalam sistem pelayanan kesehatan, dinas kesehatan memiliki peran strategis sebagai institusi yang bertanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh masyarakat mendapatkan layanan kesehatan yang layak. Efektivitas sistem pelayanan kesehatan dapat diukur dari sejauh mana layanan tersebut mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara komprehensif. Kriteria utama yang menjadi tolok ukur efektivitas tersebut mencakup kualitas pelayanan, kemudahan akses, efisiensi dalam pemberian layanan, serta tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu, keberhasilan pelayanan kesehatan juga dipengaruhi oleh partisipasi aktif masyarakat. Kesadaran masyarakat untuk memanfaatkan layanan kesehatan yang ada, serta kemauan untuk mengikuti program kesehatan, merupakan elemen penting yang turut menentukan efektivitas pelayanan secara keseluruhan. (Firdaus, S. K., & Santoso, T. 2017) Selain pelayanan kesehatan, pendidikan juga berperan penting dalam membangun kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kesehatan. Pendidikan kesehatan tidak hanya berfungsi untuk memberikan informasi, tetapi juga membentuk pola pikir dan perilaku masyarakat agar lebih peduli terhadap kesehatan diri sendiri dan lingkungan. Dengan adanya pendidikan yang memadai, masyarakat dapat memahami risiko kesehatan, mengambil langkah pencegahan, serta mengoptimalkan akses terhadap fasilitas kesehatan yang tersedia. Pendidikan juga

menjadi fondasi dalam mencetak tenaga medis yang kompeten dan profesional, sehingga mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. (Firdaus, S. K., & Santoso, T. 2017)

Dalam menghadapi tantangan di sektor kesehatan, pemerintah Indonesia telah mengadopsi kebijakan desentralisasi, yang memberikan kewenangan lebih besar kepada pemerintah daerah untuk mengelola pelayanan kesehatan di wilayah masing-masing. Kebijakan ini bertujuan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat, sehingga kebutuhan lokal dapat lebih diakomodasi. Namun, implementasi desentralisasi tidak selalu berjalan mulus. Masalah kapasitas manajerial yang terbatas, alokasi anggaran yang tidak merata, serta kurangnya koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah menjadi hambatan yang perlu segera diatasi. Untuk itu, diperlukan strategi yang terintegrasi untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan dapat berjalan secara efektif dan efisien di semua tingkatan pemerintahan. (Firdaus, S. K., & Santoso, T. 2017) Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas sistem pelayanan dinas kesehatan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Fokus dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan yang dihadapi oleh sistem pelayanan kesehatan di berbagai wilayah. Dengan pendekatan yang komprehensif, penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi nyata dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang berkelanjutan. Upaya ini sejalan dengan visi pembangunan nasional untuk menciptakan masyarakat yang sehat, produktif, dan berdaya saing tinggi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi literatur untuk menganalisis efektivitas sistem pelayanan Dinas Kesehatan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sumber-sumber yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui pencarian di berbagai database jurnal ilmiah terkemuka, seperti PubMed, Google Scholar, dan jurnal lokal terkait dengan pelayanan kesehatan masyarakat. Pencarian literatur difokuskan pada studi-studi yang membahas kebijakan pelayanan kesehatan yang diterapkan oleh Dinas Kesehatan, termasuk program-program kesehatan yang relevan, serta pengaruhnya terhadap kesejahteraan masyarakat. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian meliputi "sistem pelayanan kesehatan", "pelayanan kesehatan masyarakat", "efektivitas pelayanan kesehatan", "kesejahteraan masyarakat", dan "kebijakan kesehatan daerah".

Kriteria Inklusi

Penelitian ini hanya menyertakan artikel-artikel yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Format dan Akses. Artikel yang digunakan harus tersedia dalam format PDF dan dapat diakses secara penuh untuk memastikan data yang diperoleh dapat dianalisis secara komprehensif.
2. Bahasa. Artikel yang dimasukkan harus ditulis dalam bahasa Indonesia atau bahasa Inggris, guna memudahkan pemahaman bagi pembaca yang berbahasa Indonesia dan Inggris.
3. Jenis Publikasi. Hanya artikel yang telah dipublikasikan atau manuskrip yang telah diterima untuk publikasi yang akan dipertimbangkan, dengan fokus pada penelitian yang sudah melalui proses *peer review*.
4. Subjek Penelitian. Artikel yang dimasukkan harus melibatkan subjek manusia, terutama masyarakat di tingkat daerah yang menjadi fokus Dinas Kesehatan, untuk memastikan relevansi temuan dengan kondisi masyarakat secara umum.
5. Jenis Penelitian. Artikel yang digunakan harus menyajikan penelitian kuantitatif atau kualitatif yang berhubungan dengan sistem pelayanan kesehatan dan kesejahteraan

masyarakat, dengan metodologi yang jelas dan dapat dipercaya. Penelitian yang menyajikan data baru yang terkait dengan efektivitas pelayanan kesehatan akan dimasukkan.

Kriteria Eksklusi

Artikel yang tidak tersedia dalam bahasa Indonesia atau Inggris akan dikecualikan, untuk menjaga konsistensi dalam pemahaman artikel. Penelitian yang melibatkan subjek hewan juga akan dikeluarkan, mengingat fokus utama penelitian adalah pada pelayanan kesehatan kepada manusia. Artikel yang tidak tersedia dalam format teks lengkap atau yang tidak dapat diakses secara bebas juga akan dikecualikan. Selain itu, artikel yang tidak relevan dengan topik utama mengenai efektivitas sistem pelayanan kesehatan oleh Dinas Kesehatan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat juga akan dieksklusi. Proses pengumpulan data dilakukan untuk memberikan pemahaman mendalam terkait efektivitas sistem pelayanan kesehatan yang dijalankan oleh Dinas Kesehatan dan bagaimana kebijakan pelayanan tersebut berkontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat. Setiap artikel akan ditinjau secara menyeluruh dan seleksi dilakukan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan untuk memastikan validitas dan relevansi sumber yang digunakan dalam penelitian ini.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan kesehatan pada prinsipnya bertujuan untuk memberikan pelayanan yang bersifat promotif dan preventif. Pelayanan kesehatan ini mencakup berbagai upaya yang dilakukan untuk mencegah terjadinya penyakit serta memberikan pengobatan bagi individu yang telah terinfeksi. Konsep analisis pelayanan merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk menggali informasi yang relevan guna mendasari keputusan yang diambil oleh para pembuat kebijakan. Analisis ini tidak hanya berfokus pada pengamatan terhadap hasil dan kondisi yang ada, tetapi juga pada faktor penyebab, dampak yang ditimbulkan, dan kinerja dari kebijakan yang telah diterapkan. Dengan kata lain, analisis pelayanan adalah cara untuk menilai efektivitas dan keberlanjutan kebijakan yang diterapkan dalam sektor kesehatan. (Hariyoko Yusuf *Et al.* 2021) Proses analisis pelayanan ini dilakukan melalui berbagai metode yang umum digunakan untuk menyelesaikan masalah-masalah sosial dan kemanusiaan. Beberapa metode yang sering digunakan dalam analisis pelayanan adalah deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan yang ada, prediksi untuk memproyeksikan dampak kebijakan di masa depan, evaluasi untuk menilai hasil dan dampak dari kebijakan yang sudah diterapkan, serta rekomendasi yang berfungsi sebagai saran untuk perbaikan atau pengembangan kebijakan. Dalam hal ini, prediksi dan rekomendasi lebih digunakan sebelum suatu tindakan atau kebijakan diterapkan, sedangkan evaluasi baru dilaksanakan setelah kebijakan tersebut dijalankan. Proses evaluasi ini menjadi sangat penting untuk menilai apakah kebijakan yang diterapkan sudah mencapai tujuan yang diinginkan dan memberikan dampak yang positif terhadap masyarakat. (Hariyoko Yusuf *Et al.* 2021)

Pemerintah daerah memiliki peran yang sangat besar dalam upaya pelayanan kesehatan masyarakat. Baik pemerintah pusat maupun daerah perlu bekerja sama untuk mengatasi berbagai permasalahan yang muncul di masyarakat terkait dengan kesehatan. Kebijakan pelayanan kesehatan yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berfungsi sebagai pedoman dalam menyelesaikan masalah kesehatan yang ada di masing-masing daerah. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, pemerintah daerah harus memastikan bahwa pelayanan tersebut dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat, terutama yang berada di daerah-daerah yang lebih terpencil. Salah satu langkah yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan memastikan bahwa pelayanan kesehatan dapat dijangkau oleh masyarakat secara luas, baik dari segi lokasi maupun dari segi biaya.

Pembentukan Standar Pelayanan Masyarakat (SPM) yang jelas dan terukur merupakan hal yang sangat penting untuk menjamin pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.(Pusnita Indah *Et al*, 2023) Selain itu, penting juga untuk memastikan adanya peningkatan sarana dan prasarana kesehatan yang memadai untuk mendukung pelayanan yang efektif dan efisien. Salah satu upaya untuk mewujudkan hal tersebut adalah melalui sistem jaminan kesehatan daerah yang dapat memberikan akses bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secara gratis atau dengan biaya yang terjangkau. Hal ini tentu akan mengurangi beban masyarakat, terutama mereka yang kurang mampu, dalam memperoleh layanan kesehatan yang mereka butuhkan(Pusnita Indah *Et al*, 2023)

Pentingnya prinsip-prinsip pelayanan publik dalam konteks pelayanan kesehatan tidak dapat diragukan lagi. Prinsip-prinsip tersebut meliputi kejelasan dan kepastian dalam pelayanan, yang berarti bahwa masyarakat harus tahu dengan pasti apa yang bisa mereka harapkan dari layanan yang diberikan. Selain itu, keamanan menjadi aspek yang sangat penting, karena masyarakat harus merasa aman dan terlindungi ketika menerima layanan kesehatan. Keterbukaan juga merupakan prinsip yang harus dijaga, agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi terkait layanan yang mereka terima. Efisiensi dan ekonomis menjadi prinsip berikutnya, yang berarti bahwa pelayanan harus dilakukan dengan cara yang hemat biaya, namun tetap berkualitas. Keberlanjutan pelayanan yang adil dan tepat waktu juga harus dipastikan agar pelayanan kesehatan dapat terus berfungsi dengan baik tanpa adanya penundaan yang merugikan masyarakat.(Pusnita Indah *Et al*, 2023) Seiring dengan itu, kebijakan pemerintah tentang pelayanan kesehatan masyarakat juga berlandaskan pada regulasi yang jelas, seperti Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 826/MENKES/SK/IX/2008 mengenai Standar Pelayanan Masyarakat (SPM) yang memberikan panduan teknis dalam penyelenggaraan pelayanan dasar di sektor kesehatan. (Pusnita Indah *Et al*, 2023)

Penelitian yang dilakukan oleh (Pusnita *Et al*, 2023) Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Gandus, Kota Palembang, dengan mengaplikasikan pendekatan kualitatif. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai keadaan atau status fenomena yang terjadi di daerah tersebut. Untuk menyelesaikan permasalahan yang ada, penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik sebagai dasar untuk menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima indikator utama, yaitu:

1. *Reliability* (keandalan dalam memberikan pelayanan yang benar dan tepat),
2. *Empathy* (kemampuan dalam memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat),
3. *Responsiveness* (kecepatan dalam memberikan pelayanan),
4. *Assurance* (etika dan integritas dalam pelayanan),
5. *Tangible* (penyediaan sumber daya manusia dan fasilitas yang memadai).

Informan dalam penelitian ini terdiri dari pejabat dan instansi terkait, terutama dari Dinas Kesehatan yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Gandus, Kota Palembang. Teknik penentuan informan dilakukan melalui *nonprobability sample*, dengan pendekatan *purposive sampling*. Informan yang dipilih dianggap memiliki keahlian profesional di bidang pemerintahan, terutama yang berkaitan dengan kebijakan pelayanan kesehatan masyarakat di Kecamatan Gandus. (Pusnita Indah *Et al*, 2023) Penelitian ini mengumpulkan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan masyarakat yang menjadi sampel, sementara data sekunder dikumpulkan dari lembaga atau institusi yang relevan. Proses pengumpulan data melalui wawancara memerlukan partisipasi aktif dan kesungguhan dari informan untuk memberikan jawaban yang akurat dan terpercaya. Ketidaksungguhan dalam memberikan jawaban dapat mempengaruhi validitas hasil penelitian.(Pusnita Indah *Et al*, 2023) Hasil penelitian ini

mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Kecamatan Gandus dapat dievaluasi berdasarkan lima indikator utama dalam pelayanan publik. Pertama, terkait dengan *reliability* (keandalan pelayanan), meskipun telah ada beberapa perbaikan, manajemen pelayanan kesehatan di wilayah ini masih memerlukan sejumlah langkah untuk memperbaiki efisiensi dan penyebaran pelayanan secara menyeluruh. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada usaha untuk meningkatkan keandalan, masih terdapat aspek-aspek tertentu yang perlu diperbaiki agar pelayanan kesehatan lebih dapat diandalkan dan tepat waktu. (Pusnita Indah *Et al*, 2023) Selanjutnya, dalam aspek empati, yang berhubungan dengan pemahaman terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat, penelitian menunjukkan bahwa meskipun ada niat baik dari petugas kesehatan, pelayanan yang diberikan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Salah satu tantangan utama adalah dalam hal penyebaran informasi dan jangkauan pelayanan yang belum optimal, yang mengakibatkan sebagian besar masyarakat merasa kurang terlayani sesuai dengan kebutuhan mereka. Penyebaran informasi yang lebih luas dan tepat sasaran serta peningkatan aksesibilitas pelayanan kesehatan menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan. (Pusnita Indah *Et al*, 2023)

Pada aspek *responsiveness* (kecepatan pelayanan), meskipun sebagian besar masyarakat mengapresiasi keberadaan program-program kesehatan seperti BPJS dan KIS, namun masih terdapat beberapa keluhan terkait kecepatan pelayanan yang diberikan. Warga merasa bahwa meskipun program tersebut memberikan manfaat, proses pelayanan terkadang berjalan lambat dan cakupannya terbatas, yang mempengaruhi kualitas keseluruhan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan efisiensi waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga mereka bisa mendapatkan layanan dengan lebih cepat. (Pusnita Indah *Et al*, 2023) Di sisi lain, dalam aspek *assurance* (etika dan moral dalam pelayanan), beberapa pasien mengungkapkan ketidakpuasan terkait sikap petugas kesehatan yang dianggap kurang ramah dan tidak memperhatikan etika pelayanan. Hal ini memberikan dampak negatif terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang mereka terima. Peningkatan etika dan sikap profesionalisme petugas kesehatan sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta menciptakan lingkungan yang lebih nyaman bagi pasien. (Pusnita Indah *Et al*, 2023) Terakhir, dalam aspek *tangible* (sumber daya dan fasilitas), meskipun terdapat beberapa perbaikan pada fasilitas kesehatan di Kecamatan Gandus, masih terdapat kendala yang cukup signifikan, seperti keterbatasan sarana dan prasarana serta kekurangan tenaga kesehatan yang memadai. Kendala ini masih menjadi hambatan besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, karena keberadaan fasilitas yang memadai dan tenaga medis yang cukup sangat penting untuk menunjang pelayanan yang efektif dan efisien. (Pusnita Indah *Et al*, 2023)

Secara keseluruhan, meskipun ada beberapa kemajuan dalam pelayanan kesehatan di Kecamatan Gandus, penelitian ini menunjukkan bahwa masih banyak tantangan yang perlu diatasi. Beberapa tantangan utama yang harus dihadapi adalah peningkatan etika pelayanan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta penyediaan dan perbaikan fasilitas kesehatan. Pemerintah daerah melalui program jaminan kesehatan, seperti BPJS dan KIS, harus terus berupaya memperbaiki kualitas layanan dengan memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat mengakses layanan kesehatan yang lebih baik dan lebih menyeluruh. Program-program ini juga harus diperkuat agar mampu memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat dengan lebih optimal, memberikan akses yang lebih luas, serta memastikan kualitas pelayanan yang memadai bagi setiap individu. (Pusnita Indah *Et al*, 2023) Kekurangan yang dirasakan masyarakat juga sejalan dengan hasil yang didapat dari penelitian oleh (Hartono Tri Yudi, 2016) Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menggambarkan kenyataan yang terjadi dalam sistem pelayanan kesehatan di Kota Samarinda.

Fokus penelitian ini meliputi empat aspek efektivitas sistem pelayanan kesehatan, yaitu: (1) *Input*: strategi pelayanan yang direncanakan dan mempengaruhi hasil, (2) *Proses*: interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam pelayanan, (3) *Output*: hasil yang diperoleh dari pelayanan, dan (4) *Produktivitas*: penggunaan sumber daya untuk mencapai kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kesehatan. (Hartono Tri Yudi, 2016)

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan observasi yang dilakukan secara intensif di Dinas Kesehatan Kota Samarinda, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas sistem pelayanan kesehatan masyarakat yang diterapkan oleh instansi tersebut dan bagaimana kontribusinya dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Efektivitas dalam konteks pelayanan kesehatan dapat diukur dari sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dalam perencanaan strategis dapat tercapai dengan baik, sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya. Hal ini mencakup pengalokasian sumber daya yang ada secara optimal, serta pencapaian hasil yang sesuai dengan visi dan misi Dinas Kesehatan Kota Samarinda yang telah ditetapkan. (Hartono Tri Yudi, 2016) Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara terhadap Kepala Dinas Kesehatan Kota Samarinda sebagai *key informan* utama, yang memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai kebijakan dan strategi yang diterapkan dalam program pelayanan kesehatan. Selain itu, wawancara juga dilakukan dengan staf yang terlibat langsung dalam pelaksanaan program pelayanan kesehatan untuk mendapatkan perspektif yang lebih rinci mengenai pelaksanaan dan tantangan yang dihadapi. Data sekunder juga diperoleh dari berbagai dokumen yang berkaitan dengan kebijakan, program, dan pelaksanaan sistem pelayanan kesehatan yang diterapkan oleh Dinas Kesehatan Kota Samarinda. Pengumpulan data secara kombinasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai pelaksanaan kebijakan pelayanan kesehatan serta efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. (Hartono Tri Yudi, 2016)

Dalam pembahasan ini, dapat dilihat bahwa efektivitas sistem pelayanan kesehatan oleh Dinas Kesehatan Kota Samarinda sangat bergantung pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui perencanaan strategis yang matang. Efektivitas ini dapat diukur melalui sejauh mana hasil yang dicapai sesuai dengan target yang telah direncanakan, dengan mempertimbangkan berbagai faktor yang mempengaruhi proses pelaksanaan pelayanan. Sebagaimana diungkapkan oleh Sedarmayanti (2009), efektivitas dalam pelayanan kesehatan mencakup penggunaan sumber daya yang ada secara optimal untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, terdapat sejumlah kekuatan dan peluang yang dimiliki oleh Dinas Kesehatan Kota Samarinda yang dapat mendukung peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat. (Hartono Tri Yudi, 2016) Kekuatan yang dimiliki Dinas Kesehatan Kota Samarinda antara lain:

1. Komitmen dan motivasi kerja pegawai yang tinggi: Pegawai di Dinas Kesehatan Kota Samarinda memiliki komitmen yang kuat dalam menjalankan tugas mereka. Hal ini tercermin dari semangat dan dedikasi mereka dalam memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik kepada masyarakat, yang sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Ketersediaan anggaran yang cukup memadai: Dinas Kesehatan Kota Samarinda mendapatkan anggaran yang cukup untuk mendukung berbagai program kesehatan, yang dapat dimanfaatkan untuk pengembangan fasilitas dan sumber daya kesehatan yang ada. Anggaran yang tersedia ini cukup mendukung pelaksanaan berbagai program yang telah direncanakan.
3. Jumlah dan kualitas SDM yang memadai: Dinas Kesehatan Kota Samarinda memiliki jumlah tenaga medis dan staf pendukung yang memadai. Meskipun demikian, masih terdapat kekurangan di beberapa bidang keahlian tertentu. Namun, secara umum, jumlah dan

kualitas tenaga kerja yang ada sudah dapat memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan di tingkat daerah.

4. Pemanfaatan teknologi informasi yang baik: Dinas Kesehatan Kota Samarinda telah memanfaatkan teknologi informasi secara optimal, yang membantu dalam pengelolaan data pasien, pengaturan administrasi, dan komunikasi dengan masyarakat. Penggunaan teknologi ini juga mempermudah pemantauan dan evaluasi terhadap berbagai program yang sedang berjalan.(Hartono Tri Yudi, 2016)

Peluang yang ada untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan di Dinas Kesehatan Kota Samarinda antara lain:

1. Tersedianya dana yang cukup memadai: Dana yang dialokasikan untuk program kesehatan cukup besar, memberikan Dinas Kesehatan Kota Samarinda kesempatan untuk melaksanakan berbagai program dan kegiatan yang lebih komprehensif dan menyeluruh. Dana yang cukup dapat memastikan bahwa semua aspek pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuan yang diinginkan.
2. Komitmen yang kuat dari pimpinan daerah: Dukungan penuh dari pemerintah daerah terhadap program kesehatan memberikan motivasi dan kekuatan tambahan bagi Dinas Kesehatan dalam melaksanakan program-program pelayanan kesehatan yang telah disusun. Kepemimpinan daerah yang baik dapat mendorong keberhasilan program-program kesehatan di tingkat kota.
3. Regulasi yang mendukung: Peraturan daerah seperti Perda No. 20 Tahun 2008 tentang sistem kesehatan provinsi memberikan dasar hukum yang kuat bagi pelaksanaan pelayanan kesehatan di tingkat daerah. Dengan adanya regulasi yang jelas dan mendukung, program kesehatan dapat berjalan dengan lebih terstruktur dan terarah.
4. Perkembangan teknologi informasi: Kemajuan teknologi informasi memberikan peluang besar bagi Dinas Kesehatan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan. Teknologi informasi dapat mempermudah proses komunikasi, pemantauan, dan pengelolaan data pelayanan kesehatan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.(Hartono Tri Yudi, 2016)

Proses pelayanan kesehatan yang efektif memerlukan pengorganisasian yang baik dan pemahaman terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan. Menurut Notoadmodjo (2010), pelayanan kesehatan yang berkualitas harus memenuhi kode etik yang berlaku serta standar pelayanan yang ditetapkan, baik itu dalam hal fasilitas, tenaga medis, maupun proses pelayanan itu sendiri. Dinas Kesehatan Kota Samarinda telah merumuskan berbagai program dan kegiatan yang dituangkan dalam Rencana Strategis Dinas Kesehatan untuk memastikan bahwa tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara efektif.(Hartono Tri Yudi, 2016) Salah satu faktor utama dalam mengukur efektivitas pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan masyarakat atau pasien. Pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kualitas medis, tetapi juga dari kenyamanan yang dirasakan oleh pasien, keramahan petugas medis, fasilitas yang memadai, dan dukungan sumber daya yang cukup. Menurut Oentarto (2004), pelayanan kesehatan yang efektif adalah pelayanan yang mampu menciptakan lingkungan yang nyaman dan menyenangkan bagi pasien, serta menyediakan fasilitas yang berkualitas dan tenaga medis yang kompeten.(Hartono Tri Yudi, 2016) Namun demikian, meskipun Dinas Kesehatan Kota Samarinda telah melaksanakan berbagai program untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, masih terdapat beberapa kendala yang menghambat efektivitas sistem pelayanan kesehatan tersebut. Beberapa kendala utama yang ditemukan dalam penelitian ini adalah:

1. Keterbatasan sumber daya manusia (SDM): Dinas Kesehatan Kota Samarinda masih menghadapi masalah kekurangan tenaga medis yang berkompeten, terutama dalam bidang-bidang keahlian tertentu. Meskipun jumlah tenaga medis yang ada sudah mencukupi, namun untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang optimal, Dinas Kesehatan perlu meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM yang tersedia. (Hartono Tri Yudi, 2016)
2. Keterbatasan anggaran: Meskipun dana yang tersedia cukup, namun alokasi anggaran yang terbatas menjadi salah satu kendala utama dalam pelaksanaan program-program kesehatan. Anggaran yang tidak sepenuhnya terserap mengindikasikan adanya kesenjangan antara kebutuhan yang ada dengan dana yang tersedia, sehingga menghambat kelancaran operasional program kesehatan.
3. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat: Sosialisasi yang kurang efektif mengenai pentingnya layanan kesehatan dan fasilitas yang tersedia menjadi masalah yang signifikan. Tanpa pemahaman yang cukup, masyarakat cenderung kurang memanfaatkan fasilitas kesehatan yang ada, yang pada akhirnya mengurangi dampak positif dari pelayanan yang diberikan.

Penelitian yang dilaksanakan di Kecamatan Gandus, Kota Palembang, dan di Kota Samarinda memiliki tujuan yang serupa, yaitu untuk mengevaluasi dan menganalisis kualitas pelayanan publik, khususnya dalam bidang kesehatan yang diterima oleh masyarakat. Kedua penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan keadaan sosial dan ekonomi yang ada di masing-masing daerah, dengan harapan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas dan kualitas pelayanan kesehatan di kedua wilayah tersebut. Penentuan fokus penelitian didasarkan pada kebaruan informasi yang relevan dan penting mengenai kondisi sosial-ekonomi yang memengaruhi pelayanan kesehatan, sehingga penelitian ini berfokus untuk mengidentifikasi data yang memiliki hubungan langsung dengan permasalahan yang sedang dihadapi oleh masyarakat, sekaligus mengecualikan data yang tidak relevan untuk studi ini. Di Kecamatan Gandus, Kota Palembang, penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi kesehatan. Penelitian ini menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima indikator utama, yaitu Reliability (keandalan pelayanan), Empati (kemampuan untuk memahami konsumen), Responsiveness (kecepatan pelayanan), Assurance (etika dan moral dalam memberikan pelayanan), dan Tangible (penyediaan sumber daya manusia dan fasilitas yang memadai). Indikator-indikator ini digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat memenuhi harapan mereka, serta untuk mengidentifikasi kelemahan-kelemahan yang ada dalam sistem pelayanan. Di Kota Samarinda, meskipun terdapat konteks dan latar belakang yang berbeda, penelitian yang serupa juga dilakukan untuk menilai sejauh mana kebijakan dan program kesehatan yang diterapkan oleh pemerintah daerah dapat diakses oleh masyarakat secara merata dan memberikan manfaat yang optimal.

Hasil penelitian yang dilakukan di Kecamatan Gandus, Kota Palembang, menunjukkan adanya beberapa masalah yang menjadi hambatan dalam kualitas pelayanan kesehatan. Masalah utama yang ditemukan adalah keterbatasan tenaga kesehatan yang tersedia, serta fasilitas yang belum memadai, yang mengakibatkan pelayanan kesehatan tidak dapat diberikan secara optimal meskipun jam pelayanan telah diperpanjang menjadi 24 jam. Selain itu, ada keluhan dari masyarakat mengenai kurangnya empati yang ditunjukkan oleh beberapa petugas kesehatan, yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang mereka terima. Hal serupa juga ditemukan di Kota Samarinda, di mana meskipun pemerintah daerah sudah berusaha meningkatkan aksesibilitas melalui program-program jaminan kesehatan

seperti BPJS dan KIS, pelayanan yang diberikan masih dianggap kurang efisien dan tidak selalu memenuhi harapan masyarakat. Di Samarinda, masalah terkait distribusi fasilitas kesehatan yang tidak merata dan keterbatasan tenaga medis di daerah-daerah terpencil menjadi tantangan utama yang harus dihadapi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Dari segi Reliability, baik di Gandus maupun di Samarinda, pelayanan kesehatan yang diberikan masih jauh dari memadai, meskipun sudah ada upaya dari pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Di Gandus, meskipun ada perubahan dengan diperkenalkannya sistem pelayanan kesehatan 24 jam, masalah terkait ketersediaan tenaga medis dan fasilitas kesehatan yang terbatas tetap menjadi penghambat utama. Di Samarinda, meskipun ada berbagai program kesehatan seperti BPJS yang berusaha meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan, kenyataannya fasilitas yang ada masih belum cukup untuk melayani seluruh masyarakat, terutama di daerah-daerah yang lebih jauh dari pusat kota. Aspek Empati juga ditemukan sebagai faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan di kedua daerah. Di Gandus, meskipun ada upaya untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, beberapa petugas kesehatan dianggap kurang peka terhadap kebutuhan emosional pasien, yang berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Di Samarinda, meskipun program-program kesehatan yang ada sudah membantu meringankan beban masyarakat, namun masih terdapat kekurangan dalam hal pemahaman terhadap kebutuhan individu pasien. Beberapa masyarakat di Samarinda juga mengeluhkan kurangnya perhatian terhadap kebutuhan mereka, terutama dalam hal pelayanan kesehatan yang lebih menyeluruh. Dalam hal *Responsiveness*, baik di Gandus maupun di Samarinda, meskipun pelayanan kesehatan semakin cepat diakses melalui berbagai program pemerintah, masih ada kendala yang menghambat efektivitas pelayanan. Di Gandus, meskipun sudah ada pelayanan 24 jam, masih ada keluhan terkait dengan kecepatan pelayanan yang dirasa belum cukup cepat, mengingat banyaknya pasien yang datang. Di Samarinda, meskipun ada program jaminan kesehatan yang memudahkan akses, banyak masyarakat yang mengeluhkan bahwa pelayanan yang diberikan masih terlalu lambat dan tidak sesuai dengan harapan mereka.

Di sisi lain, *Assurance* yang mencakup etika dan moral dalam memberikan pelayanan juga ditemukan sebagai salah satu faktor yang sangat memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di kedua daerah. Di Gandus, beberapa masyarakat mengungkapkan bahwa mereka merasa tidak diperlakukan dengan baik oleh petugas kesehatan, terutama dalam hal sikap dan disposisi yang ditunjukkan oleh petugas. Hal ini menyebabkan sebagian pasien merasa tidak nyaman dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Di Samarinda, meskipun ada perubahan dalam manajemen pelayanan kesehatan, masalah terkait sikap petugas kesehatan yang kurang ramah masih menjadi keluhan yang sering terdengar dari masyarakat. Aspek *Tangible*, yang berkaitan dengan penyediaan sumber daya manusia dan fasilitas yang memadai, juga menunjukkan adanya masalah yang cukup signifikan. Di Gandus, meskipun ada upaya untuk meningkatkan fasilitas kesehatan, seperti penyediaan layanan 24 jam dan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat, masih ada keterbatasan dalam hal sumber daya yang memadai untuk menunjang kualitas pelayanan yang optimal. Di Samarinda, kendala yang serupa juga ditemukan, terutama terkait dengan terbatasnya fasilitas kesehatan yang tersedia, serta kebutuhan untuk meningkatkan kualitas tenaga medis yang ada. Oleh karena itu, perlu ada perhatian lebih dalam hal pengelolaan dan distribusi sumber daya untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan dapat memenuhi standar yang diharapkan.

Secara keseluruhan, meskipun kedua daerah tersebut telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui berbagai program dan kebijakan pemerintah, masih banyak tantangan yang harus dihadapi. Baik di Gandus maupun di

Samarinda, masalah terkait keterbatasan sumber daya, baik manusia maupun fasilitas, serta kurangnya perhatian terhadap aspek etika dan sikap petugas kesehatan, masih menjadi hambatan besar yang harus segera diatasi. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan berbagai aspek yang telah disebutkan di atas, termasuk manajemen pelayanan, distribusi tenaga medis, dan peningkatan fasilitas kesehatan, agar pelayanan kesehatan yang diberikan dapat lebih maksimal dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan telah dilakukan, masih terdapat sejumlah tantangan yang perlu diatasi. Keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas, serta kurangnya perhatian terhadap aspek empati dan etika dalam pelayanan menjadi hambatan utama dalam memberikan pelayanan yang optimal. Selain itu, meskipun ada upaya untuk meningkatkan akses dan kecepatan pelayanan, masih ada keluhan terkait dengan kecepatan dan kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk itu, diperlukan perhatian lebih dalam meningkatkan pengelolaan sumber daya, fasilitas, dan kualitas tenaga medis, serta memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan dapat lebih merata, efisien, dan sesuai dengan harapan masyarakat. (Sari, I. M., Sulistyarini, W., & Hertanti, D. 2020).

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiputra, S. (2020). Aspek Tangible Pada Pelayanan Jasa Pos Di Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571. JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 6(2). <https://doi.org/10.30996/JPAP.V6I2.4294>
- Firdaus, S. K., & Santoso, T. (2017). Kualitas Pelayanan Puskesmas Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya. JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 3(1), 621–626. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i1.1230>
- Hariyoko Yusuf *Et al.* 2021. Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat oleh Puskesmas di Kabupaten Manggarai. Jurnal Good Governance Volume 17 No. 2, September 2021
- Hartono T. Y. 2016. Efektivitas Sistem Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Dinas Kesehatan Kota Samarinda. eJournal Administrasi Negara, 4 (2), 2016 : 4027 - 4041 ISSN 0000-0000
- Pusnita Indah *Et al*, 2023. Pelayanan Kesehatan dalam Pembangunan Kesejahteraan Sosial di Kecamatan Gandus Kota Palembang. DOI : 10.37858/publisitas.v9i2.326
- Sari, I. M., Sulistyarini, W., & Hertanti, D. (2020). Efektivitas Kinerja Pelayanan Berbasis Sistem E-Health Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) DR. Soewandhi Surabaya. Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 6(1), 106–119.