

SEMINASIA**(Seminar Nasional Ilmu Administrasi)**

“Membangun Bangsa Melalui Pembangunan Ekonomi Perdesaan”
25 Mei 2025, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS DI INDONESIA

Tita Rosita ^a dan Arif Nugroho^b

^a Sekolah Tinggi Ilmu Adminstarsi Banten

^b Magister Administrasi Publik

e-mail : ^a nokrosita84@gmail.com , ^b Ariyul88@gmail.com

Abstrak

Banyaknya fasilitas kesehatan yang tersedia, menimbulkan pertanyaan apakah mereka mampu memberikan pelayanan medis terbaik dan dapat diakses semua lapisan masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah, Kementerian Kesehatan dan pemangku kepentingan lainnya dituntut untuk menyediakan fasilitas kesehatan yang seragam di seluruh Indonesia. Puskesmas merupakan garda terdepan dalam penyediaan layanan kesehatan dasar di Indonesia. Kualitas pelayanan puskesmas sangat menentukan tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Artikel ini membahas faktor-faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan di puskesmas, mulai dari sumber daya manusia, sarana prasarana, manajemen, pembiayaan, hingga peran masyarakat dan kebijakan pemerintah. Metode kajian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan studi literatur dari berbagai sumber resmi dan jurnal ilmiah.

Kata Kunci: pelayanan kesehatan, puskesmas, kualitas layanan, SDM, kebijakan

Abstract

The number of available health facilities raises the question of whether they are able to provide the best medical services and can be accessed by all levels of society. In this case, the government, the Ministry of Health and other stakeholders are required to provide uniform health facilities throughout Indonesia. Public Health Centers (Puskesmas) serve as the frontline in providing primary health services in Indonesia. The quality of services provided significantly influences public trust and satisfaction. This article explores the main factors affecting the quality of services at Puskesmas, including human resources, infrastructure, management, financing, community participation, and government regulations. The study uses a qualitative descriptive approach based on literature review from official sources and scientific journals.

Keywords: health service, quality, primary care, Puskesmas, regulation

SEMINASIA**(Seminar Nasional Ilmu Administrasi)**

“Membangun Bangsa Melalui Pembangunan Ekonomi Perdesaan”
25 Mei 2025, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

A. Pendahuluan

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu unsur penting dalam peningkatan kualitas hidup masyarakat. Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan di tingkat primer memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan yang berkualitas, merata, dan terjangkau. Namun, masih banyak ditemukan ketimpangan dalam kualitas pelayanan yang diberikan, terutama di daerah perdesaan. Permasalahan seperti rendahnya kepuasan masyarakat, keterbatasan sarana dan prasarana, serta kompetensi tenaga kesehatan menjadi faktor-faktor yang memengaruhi rendahnya kualitas pelayanan di Puskesmas. Menurut Gadisty Bunga Mentari(2022) “Kesehatan merupakan aspek terpenting dalam kehidupan manusia serta menjadi hak asasi bagi setiap orang “. Oleh sebab itu, setiap orang berupaya melakukan perbaikan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasarnya yaitu kesehatan.

Dan negara hadir dalam pemenuhan hak dasar tersebut melalui puskesmas yang memiliki peran strategis dalam sistem kesehatan nasional dan sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan primer(Abubakar, 2022). Dan menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif (peningkatan kesehatan) dan preventif (upaya pencegahan) untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Dengan semakin berkembangnya kebutuhan kesehatan saat ini pemerintah berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan salah satunya adalah dengan didirikannya puskesmas di seluruh nusantara. Dan Menurut Kementerian Kesehatan RI (2023), terdapat lebih dari 10.000 puskesmas di seluruh Indonesia yang menjadi rujukan utama masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan dasar. Pembangunan kesehatan

diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan, kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu. Akan tetapi hal ini tidak sejalan dengan upaya pemerintah karena masih banyak ditemukan berbagai permasalahan yang timbul salah satunya adalah mutu pelayanan kesehatan dan ini jadi masalah serius(Ariatama, 2024).

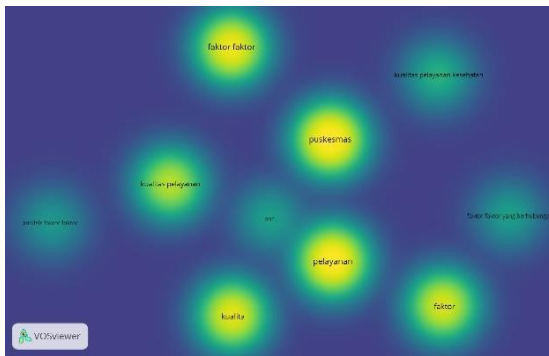
Rendahnya mutu pelayanan ini sering menjadi keluhan dari masyarakat karena adanya kesenjangan antara harapan pasien dan kinerja layanan kesehatan yang dirasakan sewaktu menggunakan layanan. Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji kualitas pelayanan kesehatan, termasuk faktor-faktor yang memengaruhinya. Dan diantara penelitian itu yang dilakukan oleh Khesia(2017) menemukan pelayanan dianggap belum maksimal oleh pasien, dengan keluhan pada prosedur pendaftaran yang lama, fasilitas yang kurang memadai, dan sikap petugas yang kurang ramah. Sementara itu, studi yang dilakukan oleh (Jultje S. Soputan, 2023) menyoroti bahwa pelayanan belum maksimal, dipengaruhi oleh kurangnya pegawai, beban kerja ganda, dan penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan keahlian.

Menurut Kementerian Kesehatan RI (2023), terdapat lebih dari 10.000 puskesmas di seluruh Indonesia yang menjadi rujukan utama masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan dasar. Pembangunan kesehatan diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan, kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu. Akan tetapi hal ini tidak sejalan dengan upaya pemerintah karena masih banyak ditemukan berbagai permasalahan yang timbul salah satunya adalah mutu pelayanan kesehatan dan ini jadi masalah serius(Ariatama, 2024). Rendahnya mutu pelayanan ini sering menjadi keluhan dari masyarakat karena adanya kesenjangan

SEMINASIA**(Seminar Nasional Ilmu Administrasi)**

“Membangun Bangsa Melalui Pembangunan Ekonomi Perdesaan”
25 Mei 2025, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

antara harapan pasien dan kinerja layanan kesehatan yang dirasakan sewaktu menggunakan layanan. Dan penelitian yang dilakukan oleh (Khesia, 2017) menemukan pelayanan dianggap belum maksimal oleh pasien, dengan keluhan pada prosedur pendaftaran yang lama, fasilitas yang kurang memadai, dan sikap petugas yang kurang ramah Sementara itu, studi yang dilakukan oleh (Jultje S. Soputan, 2023) menyoroti bahwa pelayanan belum maksimal, dipengaruhi oleh kurangnya pegawai, beban kerja ganda, dan dengan keahlian. Dan berikut adalah kajian peneliti sendiri yang dijelaskan melalui gambar dibawah ini



Gambar 1. State of the art, faktor –faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Indonesia

Analisis bibliometrik dengan bantuan VOSviewer menghasilkan visualisasi keterkaitan antar istilah yang sering muncul dalam literatur ilmiah mengenai kualitas pelayanan Puskesmas. Hasil pemetaan tersebut menunjukkan adanya beberapa kluster warna yang masing-masing merepresentasikan tema atau topik penting. Salah satu kluster yang relevan adalah kluster hijau, yang dalam hasil pemetaan muncul dengan intensitas warna yang lebih redup. Hal ini mengindikasikan bahwa tema yang termasuk dalam kluster hijau—yakni kumpulan istilah terkait faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan puskesmas masih belum terlalu banyak diteliti secara spesifik dan mendalam.

Istilah dalam kluster ini mencakup berbagai aspek seperti mutu pelayanan, pengelolaan fasilitas, efektivitas sistem, dan

dimensi non-klinis lainnya yang berperan terhadap kepuasan masyarakat. Redupnya intensitas kluster ini secara visual mengisyaratkan bahwa penelitian tentang faktor-faktor penyebab atau determinan kualitas pelayanan Puskesmas masih terbatas dalam cakupan literatur yang dianalisis. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting sebagai kontribusi untuk memperluas diskursus ilmiah pada area tersebut, dengan mengkaji secara lebih holistik dan empiris faktor-faktor yang memengaruhi mutu pelayanan di tingkat pelayanan kesehatan primer. Kebaruan dari kajian ini terletak pada pendekatan analitis terhadap berbagai faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan puskesmas dengan memanfaatkan kombinasi pendekatan kuantitatif dan analisis tematik, serta pemetaan bibliometrik. Pendekatan ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai hubungan antara faktor-faktor tersebut dan dampaknya terhadap mutu layanan kesehatan. Dan permasalahan utama dalam penelitian ini yaitu tentang apa saja faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan di Puskesmas dan bagaimana kontribusinya dalam meningkatkan kepuasan pasien. Tujuan dari kajian ini adalah untuk menganalisis secara mendalam faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas di Indonesia serta memberikan rekomendasi strategis guna meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan.

B. Pembahasan

1. Sumber Daya Manusia

Menurut Palijama (2023) “Sumber daya manusia, terutama tenaga kesehatan (dokter, perawat, bidan, tenaga laboratorium, dsb), sangat berperan penting dalam sistem kesehatan”. Ketersediaan, kompetensi, dan distribusi tenaga kesehatan akan langsung memengaruhi aksesibilitas, mutu, dan efektivitas pelayanan kesehatan. Demikian sangat pentingnya kedudukan sumber daya manusia menunjang kualitas pelayanan. Menurut Meilisa Syelviani (2019) “Sumber

daya manusia merupakan salah satu faktor utama penentu dalam menentukan keberhasilan dalam mencapai tujuan". Selain itu tenaga kesehatan yaitu setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan (Amanda Firdausya Bahaji, 2024).

2. Ketersediaan dan Kelengkapan Sarana Prasarana

Menurut Arikunto dan Mulyana yang dikutip dalam Lisnawati (2023) "Menjelaskan bahwa sarana merupakan sebuah fasilitas yang digunakan untuk membantu mempermudah atau memancarkan suatu usaha, sarana tersebut dapat berupa benda maupun uang". Sarana dan prasarana memiliki peran strategis dalam menunjang keberhasilan berbagai aktivitas, baik di bidang pendidikan, pemerintahan, maupun pelayanan publik. Tanpa sarana dan prasarana yang memadai, kegiatan operasional tidak akan berjalan dengan efisien dan optimal. dan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan produktif. Selain itu, sarana dan prasarana yang lengkap juga berperan penting dalam menjamin keselamatan, keamanan, dan kelangsungan proses kerja jangka panjang. Oleh karena itu, perencanaan, pengadaan, serta pemeliharaan sarana dan prasarana harus menjadi prioritas.

3. Manajemen dan Kepemimpinan

Manajemen yang baik berperan dalam memastikan bahwa semua faktor pendukung pelayanan seperti Sumber Daya Manusia, sarana dan prasarana, serta sistem administrasi, dapat berjalan dengan baik. Manajemen juga memainkan peran penting dalam merencanakan dan mengalokasikan sumber daya untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang terus berkembang. Misalnya, dalam hal pengelolaan tenaga medis, manajemen harus memastikan bahwa tenaga kesehatan yang ditempatkan di Puskesmas memiliki keterampilan yang sesuai dengan

kebutuhan masyarakat. Sementara itu, kepemimpinan yang efektif akan memastikan bahwa seluruh sumber daya manusia, baik tenaga medis maupun non-medis, bekerja dengan penuh motivasi dan semangat. Menurut Amir (2021) "Faktor yang dinilai lebih banyak menentukan kualitas suatu organisasi adalah faktor kepemimpinan Pemimpin". Puskesmas yang mampu menginspirasi dan mendorong inovasi akan menciptakan budaya organisasi yang positif, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas tidak hanya bergantung pada aspek pembiayaan, tetapi juga pada sinergi berbagai dukungan lain yang melibatkan sumber daya manusia, infrastruktur, serta tata kelola organisasi yang efektif.

4. Pembiayaan dan Dukungan Anggaran

Pembiayaan memegang peranan penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas. Sistem pembiayaan yang tepat, efisien, dan akuntabel akan memastikan ketersediaan dana yang cukup untuk mendukung berbagai kegiatan pelayanan kesehatan, mulai dari penyediaan obat-obatan, peralatan medis, hingga pengembangan program promotif dan preventif. Ketika alokasi dana tidak memadai atau tidak dikelola dengan baik, maka berbagai aspek pelayanan akan terganggu, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Dukungan pembiayaan juga harus disertai dengan pengawasan dan transparansi agar anggaran benar-benar dimanfaatkan untuk meningkatkan mutu layanan. Selain itu, dukungan non-finansial seperti ketersediaan tenaga kesehatan yang kompeten dan fasilitas layanan yang memadai turut menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Kinerja tenaga medis yang

SEMINASIA**(Seminar Nasional Ilmu Administrasi)**

“Membangun Bangsa Melalui Pembangunan Ekonomi Perdesaan”
25 Mei 2025, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

profesional, sikap pelayanan yang ramah, serta sarana dan prasarana yang lengkap akan menciptakan suasana pelayanan yang nyaman bagi pasien. Sistem pembiayaan Permenkes Nomor 6 Tahun 2024 menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kesehatan yang merupakan ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar bidang kesehatan yang wajib diterapkan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota.

SPM Kesehatan ini mencakup berbagai layanan, seperti pelayanan kesehatan ibu hamil, bayi baru lahir, balita, usia pendidikan dasar, usia produktif, usia lanjut, serta penanganan penyakit seperti hipertensi, diabetes melitus, gangguan jiwa berat, tuberkulosis, dan HIV dan Permenkes ini menekankan pentingnya ketersediaan dan kecukupan anggaran dalam mendukung Penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas di Puskesmas.

5. Kebijakan Pemerintah dan Regulasi Kesehatan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang melindungi sengeap hak-hak dasar masyarakat terutama di bidang kesehatan (Irmawati, 2017). Pemerintah juga menetapkan standar pelayanan kesehatan melalui regulasi untuk memastikan bahwa Puskesmas memberikan pelayanan yang berkualitas. Sebagai contoh, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas menetapkan bahwa Puskesmas harus menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif. Hal ini bertujuan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Regulasi juga memperkuat peran pemerintah daerah dalam pembinaan dan pengawasan Puskesmas. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat mengatur bahwa pemerintah daerah kabupaten/kota. bertanggung jawab dalam menjamin kesinambungan ketersediaan sumber daya kesehatan, dana operasional, serta melakukan peningkatan kompetensi tenaga Puskesmas. Pemerintah juga mengimplementasikan program-program untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan.

6. Partisipasi dan Persepsi Masyarakat

Menurut Malikh Bilqis (2023) “Dalam rangka mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya, pemerintah sudah menetapkan tujuan pembangunan kesehatan yaitu di dalam UUD No. 36 Tahun 2009 mengenai kesehatan”. Tujuan pembangunan kesehatan akan tercapai dengan meberdayakan dan mendorong peran aktif masyarakat. Saat ini, keterlibatan masyarakat dalam sektor kesehatan telah menjadi fokus utama dalam beberapa dekade terakhir. Hal ini didorong oleh pemahaman bahwa keterlibatan aktif masyarakat dapat meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan program kesehatan. Menurut Putri Naira Kusuma(2024) "Partisipasi masyarakat didefinisikan sebagai partisipasi secara sukarela seseorang atau kelompok masyarakat dalam suatu kegiatan selama proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi". Partisipasi adalah salah satu upaya untuk mencari solusi permasalahan yang lebih baik dengan membuka lebih banyak kesempatan bagi masyarakat untuk terlibat memberikan kontribusi agar pelaksanaan program pembangunan dapat berjalan secara efektif, efisien, dan berkelanjutan

Partisipasi dan persepsi masyarakat merupakan aspek penting yang urut memengaruhi kualitas pelayanan di puskesmas. Partisipasi masyarakat mengacu pada keterlibatan aktif warga dalam berbagai tahapan pelayanan kesehatan, seperti

SEMINASIA**(Seminar Nasional Ilmu Administrasi)**

“Membangun Bangsa Melalui Pembangunan Ekonomi Perdesaan”
25 Mei 2025, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi program. Sementara itu, persepsi masyarakat berkaitan dengan bagaimana masyarakat menilai mutu pelayanan, baik dari segi kenyamanan, kecepatan, keterjangkauan, maupun hasil pelayanan yang diterima. Partisipasi masyarakat dalam pembangunan kesehatan sangat diperlukan karena pelayanan kesehatan yang berhasil harus sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat setempat.

Tingginya tingkat partisipasi dapat memperkuat legitimasi dan efektivitas program puskesmas, karena masyarakat merasa memiliki andil dalam prosesnya. Selain itu, persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kinerja tenaga kesehatan, ketersediaan sarana prasarana, serta sistem manajemen pelayanan. Sejalan dengan itu, partisipasi masyarakat bukanlah hal yang mudah dilakukan. Terdapat berbagai tantangan dan hambatan yang dapat menghambat partisipasi masyarakat. Hal ini terjadi karena kurangnya pendidikan, tingkat literasi, dan kesadaran serta persepsi masyarakat mengenai kesehatan yang belum baik.

7. Evaluasi dan Pengawasan Internal serta Eksternal

Evaluasi dan pengawasan, baik internal maupun eksternal, memiliki peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan di Puskesmas di Indonesia. Evaluasi dan pengawasan internal dilakukan oleh pihak dari dalam organisasi, seperti kepala Puskesmas atau tim mutu internal. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa setiap prosedur pelayanan telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta standar pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan. Melalui proses ini, berbagai kendala internal seperti keterbatasan alat, kurangnya pelatihan tenaga kesehatan, dan koordinasi antarunit dapat diidentifikasi dan segera ditindaklanjuti.

Sedangkan Evaluasi internal yaitu memberikan ruang bagi perbaikan berkelanjutan, meningkatkan motivasi kerja staf, serta memperkuat sistem manajemen

mutu secara menyeluruh. Evaluasi dan pengawasan ini diarahkan untuk, memenuhi kebutuhan setiap orang dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan, menggerakkan dan melaksanakan penyelenggaraan upaya kesehatan, memfasilitasi dan menyelenggarakan fasilitas kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan, memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan perbekalan kesehatan, termasuk sediaan farmasi dan alat kesehatan serta makan dan minuman, memenuhi kebutuhan gizi masyarakat sesuai dengan standard an persyaratan, melindungi masyarakat terhadap segala kemungkinan yang dapat menimbulkan bahaya terhadap kesehatan (Akbar, 2017).

Sementara itu, pengawasan eksternal dilaksanakan oleh instansi di luar Puskesmas seperti Dinas Kesehatan, BPJS Kesehatan, dan lembaga akreditasi. Proses ini umumnya berfokus pada kepatuhan terhadap regulasi dan standar nasional, serta efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Evaluasi eksternal juga memungkinkan adanya penilaian objektif terhadap pelayanan serta memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan indikator mutu yang telah ditetapkan (Permenpan RB No. 17 Tahun 2017). keseluruhan, keterkaitan antara evaluasi dan pengawasan dengan faktor-faktor kualitas pelayanan menunjukkan bahwa mutu layanan di Puskesmas sangat bergantung pada seberapa sistematis dan akuntabel proses evaluasi dilakukan. Tanpa adanya pengawasan yang efektif, upaya peningkatan kualitas akan sulit tercapai. Oleh karena itu, keberlanjutan dan keterpaduan antara evaluasi internal dan eksternal sangat diperlukan untuk menjaga mutu pelayanan kesehatan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

C. Penutup dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil kajian literatur dan analisis terhadap berbagai faktor, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas dipengaruhi oleh kombinasi yang kompleks antara aspek internal dan eksternal.

SEMINASIA**(Seminar Nasional Ilmu Administrasi)**

“Membangun Bangsa Melalui Pembangunan Ekonomi Perdesaan”
25 Mei 2025, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

Faktor utama yang menentukan mutu layanan meliputi sumber daya manusia (kompetensi, distribusi, dan motivasi tenaga kesehatan), ketersediaan dan kelengkapan sarana prasarana, manajemen dan kepemimpinan, sistem pembiayaan dan dukungan anggaran, kebijakan pemerintah dan regulasi, partisipasi serta persepsi masyarakat, serta efektivitas evaluasi dan pengawasan internal maupun eksternal.

Sedangkan kualitas pelayanan yang baik tidak hanya bergantung pada satu aspek, melainkan sinergi antara semua faktor tersebut. Temuan kajian ini juga menegaskan bahwa meskipun pemerintah telah menyediakan lebih dari 10.000 Puskesmas di seluruh Indonesia, masih terdapat kesenjangan signifikan dalam hal mutu layanan, terutama di daerah tertinggal dan terpencil. Oleh karena itu, pendekatan yang menyeluruh dan sistematis sangat diperlukan untuk meningkatkan pelayanan Puskesmas secara berkelanjutan.

Dan rekomendasi yang peneliti sarankan sebagai berikut :

1. Peningkatan Kompetensi SDM Pemerintah dan pengelola Puskesmas perlu memperkuat pelatihan berkelanjutan, distribusi tenaga yang merata, serta sistem rekrutmen berbasis kompetensi agar kualitas SDM kesehatan lebih optimal.
2. Penguatan Sarana dan Prasarana Diperlukan investasi infrastruktur secara adil, terutama bagi Puskesmas di daerah 3T (terdepan, terluar, tertinggal), agar seluruh masyarakat memperoleh pelayanan yang setara dan bermutu.
3. Reformasi Manajemen dan Kepemimpinan Puskesmas perlu menerapkan prinsip manajemen berbasis kinerja, serta mendorong kepemimpinan yang kolaboratif dan adaptif dalam merespons kebutuhan masyarakat.
4. Alokasi dan Transparansi Anggaran Pemerintah daerah wajib memastikan

ketersediaan anggaran minimal sesuai standar pelayanan dasar serta memperkuat mekanisme transparansi dan akuntabilitas penggunaan dana kesehatan.

5. Penguatan Evaluasi dan Pengawasan Pengawasan internal harus dilakukan secara rutin oleh manajemen Puskesmas, sementara pengawasan eksternal dari Dinas Kesehatan dan lembaga akreditasi harus diarahkan pada pembinaan berkelanjutan, bukan sekadar penilaian administratif.
6. Peningkatan Partisipasi Masyarakat Pelibatan masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program Puskesmas harus diperluas, dengan pendekatan pemberdayaan yang inklusif dan berbasis lokal.
7. Revisi dan Sinkronisasi Kebijakan Diperlukan harmonisasi antara regulasi pusat dan daerah agar implementasi kebijakan kesehatan berjalan seragam, efektif, dan adaptif terhadap kondisi wilayah.

Referensi

- Abubakar, Dkk. (2022). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas. 3.
- Akbar, Ahmad Karomi. (2017). Pengawasan dinas kesehatan kabupaten bojonegoro terhadap pelaksanaan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata, dan terjangkau. Jurnal Hukum, 4(3), 1–9.
- Alviananda Zahra. (2022). Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan UKM di Puskesmas Ciomas (Analysis of Health Human Resources Management on The Quality of Services for U ... (June), 1–13.
- Amanda Firdausya Bahaji. (2024). Analisis Tangtangan dan Srategi Kualitas Sumber Daya Manusia Keseahatan di lndonesia. (December).

SEMINASIA**(Seminar Nasional Ilmu Administrasi)**

“Membangun Bangsa Melalui Pembangunan Ekonomi Perdesaan”
25 Mei 2025, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

30993.

- Amir, Andy. (2021). Peran Kepemimpinan di Puskesmas terhadap Kinerja Organisasi dan Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Journal of Telenursing*, 526–536.
- Ariatama, Reza Febrianty. (2024). Pengaruh Manajemen Puskesmas Terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Akuntansi*, 4.
- Gadisty Bunga Mentari, Dkk. (2022). Faktor-faktor yang memengaruhi akses pelayanan kesehatan di Indonesia. *Jurnal Health Sains*, 3, 768–772.
- Irmawati, Sri. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Jurnal Katalogis*, 5, 188–197.
- Jultje S. Soputan, Dkk. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Bahu Kecamatan Malalayang Kota
- Madya Manado Jultje S . Soputan Daicy Lengkong Femmy Tulusan Dalam era globalisasi sekarang ini perkembangan sektor jasa semakin kesejahteraan dan keseha. (1–18).
- Khesia, Ida Hayu Dwimawanti. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang. 6.
- Lisnawati, et al. (2023). Problematika Sarana Prasarana dalam Pembelajaran di Sekolah Dasar. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7, 30987–
- Malikah Bilqis. (2023). Peran Serta Masyarakat dalam Perencanaan, Pelaksanaan, Pemantauan, dan Penilaian Program Kesehatan di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 3(4).
- Meilisa Syelviani. (2019). (SDM Meliani) Pentingnya Sarana dan Prasarana Terhadap Efisiensi Kerja Pegawai Puskesmas Teluk Pinang.pdf. ISSN 2598, VOL5, 19–32.
- Palijama, Fientje. (2023). Pengaruh Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit dr. Haulussy Provinsi Maluku. *Hipotesa-Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 17(2), 1–10.
- Putri Naira Kusuma. (2024). Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Pengambilan Keputusan dan Perencanaan Kesehatan: Kajian Literatur Sistematis Increasing. *Journal of Public Health*, 7(1), 18–27.
- Tiana, Dkk. (2024). Analisis Kelengkapan Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan di Klinik Pratama Islamic Center Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 5(2), 1597–1602. <https://doi.org/10.55338/jpkmn.v5i2.3046>