

Employee Performance in Improving Public Services at the Puskesmas Ueesi District, East Kolaka Regency

Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Puskesmas Kecamatan Ueesi Kabupaten Kolaka Timur

Selmawati*, Maulid, Ahmad Farouq Mulku Zahari

[*watiselma12@gmail.com](mailto:watiselma12@gmail.com)

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Ekonomi, Universitas Sembilanbelas November Kolaka, Kolaka – Indonesia

Abstract

This study aims to determine employee performance in improving public services at the community health center (Puskesmas) in Ueesi District, East Kolaka Regency by using five main indicators, namely: productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. The research method used in this study is qualitative and descriptive. The data used are sourced from primary data collected directly, as well as secondary data from related documents. The data collection techniques include interviews, observation, and documentation. Furthermore, the data is analyzed through stages of analysis that include data collection, reduction, presentation, and drawing conclusions. Informants in this study consisted the head of Puskesmas, staff, and community service users. The results of the study indicate that staff have shown increased productivity, as they continue to strive to provide optimal service despite limited facilities. Service quality still faces challenges such as waiting times and queuing systems. Staff responsiveness is quite good, demonstrated by their ability to adapt services to local needs, including emergency situations. Tasks are carried out in accordance with Standard Operating Procedures (SOPs), reflecting good responsibility, despite the dilemma of balancing regulations and patient needs. Public accountability has begun to be implemented through community involvement and regular reporting to the Health Office. Overall, the performance of staff at the Puskesmas Ueesi District is considered quite good, but still requires continuous improvement to achieve optimal and equitable health services.

Keywords: *Employee Performance, Public Services, Community Health Centers (Puskesmas)*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Ueesi, Kabupaten Kolaka Timur dengan menggunakan lima indikator utama yaitu: produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni kualitatif dengan deskriptif. Data yang digunakan bersumber dari data primer yang dikumpulkan langsung, serta data sekunder dari dokumen terkait Adapun teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya, data dianalisis melalui tahapan analisis yang mencakup pengumpulan data, reduksi, penyajian, serta penarikan kesimpulan. Informan dalam penelitian ini terdiri dari kepala Puskesmas, staf pegawai, dan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai telah menunjukkan peningkatan dalam produktivitas, di mana mereka tetap berupaya memberikan pelayanan secara maksimal meskipun terbatas dari segi fasilitas. Kualitas pelayanan masih menghadapi kendala seperti waktu tunggu dan sistem antrian. Responsivitas

pegawai cukup baik, ditunjukkan melalui kemampuan menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan lokal, termasuk kondisi darurat. Tugas dijalankan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), mencerminkan responsibilitas yang baik, meskipun terdapat dilema dalam menyeimbangkan aturan dan kebutuhan pasien. Akuntabilitas publik mulai diterapkan melalui pelibatan masyarakat dan pelaporan berkala kepada Dinas Kesehatan. Secara keseluruhan, kinerja pegawai Puskesmas Kecamatan Ueesi dinilai cukup baik, tetapi masih memerlukan perbaikan berkelanjutan untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang optimal dan merata.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik, Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas)

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu manifestasi dari peran negara dalam memenuhi hak dasar warga negara sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam konteks ini, pelayanan kesehatan menjadi prioritas utama yang harus dijamin negara melalui berbagai instansi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik mencakup kegiatan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Zahari et al., 2021). Salah satu bentuk konkret pelayanan publik di bidang kesehatan adalah keberadaan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang tersebar hingga ke pelosok daerah.

Puskesmas merupakan unit pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Peran ini sangat krusial karena Puskesmas tidak hanya memberikan pelayanan kuratif dan preventif, tetapi juga bertindak sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan serta pemberdayaan masyarakat. Namun demikian, peningkatan kualitas layanan di Puskesmas seringkali dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, minimnya fasilitas, dan rendahnya kepuasan masyarakat akibat pelayanan yang belum optimal (Saguni & Djabbari, 2023).

Salah satu isu penting yang kerap menjadi sorotan adalah kinerja pegawai sebagai faktor kunci dalam menentukan kualitas pelayanan. Kinerja pegawai, yang meliputi aspek kompetensi, tanggung jawab, kedisiplinan, dan sikap empatik terhadap pasien, sangat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut Mangkunegara dalam Mandacan & Aco (2021), kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan, baik dari sisi kualitas maupun kuantitas. Dengan demikian, keberhasilan layanan kesehatan di Puskesmas sangat bergantung pada profesionalisme dan kualitas kinerja pegawainya.

Puskesmas Ueesi yang terletak di Kecamatan Ueesi, Kabupaten Kolaka Timur, merupakan salah satu Puskesmas yang melayani 11 desa dengan jumlah penduduk sekitar 4.175 jiwa. Data kunjungan pasien menunjukkan tren peningkatan setiap tahun, yaitu dari 1.504 kunjungan pada tahun 2021 menjadi 1.893 kunjungan pada tahun 2024. Peningkatan ini menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan cukup baik, namun perlu diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan. Beberapa keluhan masyarakat terkait ketidaktepatan waktu pelayanan dan rendahnya responsivitas petugas menunjukkan masih adanya celah dalam aspek kinerja yang perlu mendapat perhatian.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Ueesi, Kabupaten Kolaka Timur, dengan harapan dapat memberikan rekomendasi perbaikan untuk optimalisasi mutu layanan kesehatan primer di daerah tersebut.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara mendalam mengenai kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan di Puskesmas Kecamatan Ueesi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena sosial dalam konteks yang alami dan mendalam.

Objek dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai Puskesmas Kecamatan Ueesi, Kabupaten Kolaka Timur dalam menjalankan tugas pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Fokus utama diarahkan pada bagaimana pegawai merespons, melayani, dan bertanggung jawab atas kebutuhan

kesehatan masyarakat secara langsung. Penelitian ini mengacu pada lima indikator kinerja menurut Agus Dwiyanto, yaitu: Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas.

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kecamatan Ueesi, Kabupaten Kolaka Timur, Sulawesi Tenggara. Penelitian ini tidak menggunakan populasi dan sampel secara statistik, melainkan menggunakan teknik purposive sampling untuk menentukan informan kunci yaitu, Kepala Puskesmas, Beberapa Staf/Pegawai Puskesmas, dan Masyarakat atau Pasien Pengguna Layanan Kesehatan. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data meliputi, wawancara, observasi dan dokumentasi terhadap laporan dan catatan kegiatan pelayanan Puskesmas. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, (Qomaruddin & Sa'diyah, 2024).

Hasil

Produktivitas pegawai di Puskesmas Kecamatan Ueesi menunjukkan kecenderungan yang positif. Meskipun terbatas dari sisi fasilitas dan infrastruktur, pegawai tetap berupaya maksimal dalam memberikan pelayanan kesehatan. Data pengunjung Puskesmas dari tahun ke tahun memperlihatkan tren peningkatan, yang dapat menjadi salah satu indikator kinerja pelayanan.

Tabel 1. Jumlah Pengunjung Puskesmas Ueesi Tahun 2021–2024

Tahun	Jumlah Pengunjung
2021	1.504
2022	1.725
2023	1.737
2024	1.893

Sumber: Laporan Kinerja Puskesmas Ueesi, 2024

1. Produktivitas

Produktivitas pegawai di Puskesmas Distrik Ueesi secara umum menunjukkan tren positif, terutama jika dilihat dari perspektif internal organisasi. Kepala Puskesmas menjelaskan bahwa pegawai menunjukkan dedikasi yang tinggi dalam menjalankan tugasnya, terlihat dari semakin banyaknya pasien yang dilayani dan penggunaan jam kerja yang lebih efisien dan terstruktur. Salah satu staf pelaksana juga menegaskan bahwa kerja sama tim dan manajemen waktu menjadi strategi utama dalam menjaga produktivitas kerja, meskipun masih terdapat keterbatasan dari segi sarana dan prasarana.

Namun, persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan masih menunjukkan ketidakpuasan. Keluhan masyarakat umumnya berkisar pada durasi antrean yang panjang, keterlambatan kedatangan petugas, dan belum tersedianya fasilitas pelayanan dasar seperti kamar rawat inap. Perbedaan persepsi internal dan eksternal tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa. Dengan demikian, meskipun ada upaya dari internal Puskesmas untuk meningkatkan kinerja, penyesuaian terhadap harapan masyarakat masih perlu ditingkatkan.

2. Kualitas Pelayanan

Hasil temuan lapangan menunjukkan bahwa ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan masih menghadapi berbagai kendala. Keluhan masyarakat terutama terkait sistem antrian yang belum tertata dengan baik, informasi pelayanan yang kurang jelas, dan keterlambatan kedatangan petugas. Kendala tersebut disadari oleh pegawai dan berbagai inisiatif telah dilakukan seperti pelatihan pegawai dan evaluasi rutin, namun keterbatasan sumber daya manusia dan minimnya dukungan sarana prasarana masih menjadi kendala utama.

Dari sisi masyarakat, pelayanan dinilai kurang informatif dan membingungkan terutama pada tahap pendaftaran dan giliran. Sebagai solusinya, masyarakat mengusulkan penyediaan papan informasi dan petugas khusus yang dapat membantu mengarahkan pasien dalam memahami alur pelayanan. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan daya tanggap Puskesmas dalam menyesuaikan pelayanan dengan harapan pengguna pelayanan.

3. Responsivitas

Upaya peningkatan daya tanggap pegawai di Puskesmas Ueesi dapat dilihat dari komitmennya dalam menindaklanjuti keluhan masyarakat dan peningkatan pelayanan. Melalui hasil wawancara, ditemukan berbagai masukan dari masyarakat yang dijadikan bahan evaluasi internal seperti perbaikan sistem antrian dan peningkatan komunikasi pelayanan. Kepala Puskesmas menegaskan bahwa keterlibatan masyarakat dalam proses evaluasi merupakan landasan penting untuk peningkatan pelayanan.

Masyarakat juga mencatat adanya perubahan sikap pegawai yang lebih terbuka dan komunikatif, meskipun tidak semua keluhan dapat ditanggapi dengan cepat dan menyeluruh. Untuk mempercepat proses pelayanan, masyarakat mengusulkan penambahan jumlah tenaga kesehatan. Temuan ini menegaskan bahwa daya tanggap pegawai sudah membaik, tetapi masih memerlukan dukungan manajerial agar pelaksanaannya optimal.

4. Responsibilitas

Pelaksanaan tugas di Puskesmas Kecamatan Ueesi mencerminkan tanggung jawab pegawai terhadap prosedur standar dan kebijakan internal. Pegawai menunjukkan kepatuhan terhadap prosedur administratif, mulai dari pencatatan, alur pelayanan, hingga pelaporan. Kepala Puskesmas menegaskan bahwa kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat penting dalam menjaga akuntabilitas pelayanan.

Namun, terdapat dilema antara keinginan untuk mempercepat pelayanan dengan tuntutan kepatuhan terhadap peraturan. Hal ini sering kali menimbulkan ketidakseimbangan antara daya tanggap dan tanggung jawab. Petugas menyatakan bahwa meskipun pelayanan harus cepat, prosedur tetap menjadi landasan utama. Masyarakat sendiri menilai bahwa pelayanan lebih tertib, meskipun terkadang terasa lambat karena banyaknya tahapan prosedur.

5. Akuntabilitas

Puskesmas Distrik Ueesi telah menunjukkan penerapan prinsip akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini ditunjukkan melalui pelaporan rutin ke Dinas Kesehatan, keterlibatan dalam musyawarah desa, dan adanya kotak saran sebagai penyalur aspirasi masyarakat. Kepala Puskesmas menyampaikan bahwa evaluasi kinerja dilakukan secara berkala sebagai bentuk akuntabilitas atas pelaksanaan program seperti imunisasi, posyandu, dan pemeriksaan kesehatan dasar.

Dari sisi masyarakat, keterlibatan pegawai dalam menindaklanjuti pengaduan dan keterbukaan dalam musyawarah desa merupakan indikator positif dalam membangun pelayanan yang transparan. Akuntabilitas ini mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mempertimbangkan kepentingan dan kebutuhan masyarakat secara keseluruhan.

Diskusi/Pembahasan

Puskesmas sebagai salah satu ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang terjangkau dan merata. Dalam konteks Puskesmas Kecamatan Ueesi, Kabupaten Kolaka Timur, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik terus dioptimalkan dengan mengacu pada standar yang telah ditetapkan oleh Dinas Kesehatan, termasuk penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam setiap jenis layanan yang diberikan. Hal ini berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Ueesi Nomor 400.7.a/KEP.PKM.UE/1/2023 Tentang Jenis-jenis Pelayanan di UPTD Puskesmas Ueesi dan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Ueesi No: 800.1.3.1/009/KEP.PKM-UE/I/2025 Tentang Penetapan Tim Cluster ILP UPTD Puskesmas Ueesi. Berikut lima indikator kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Ueesi, Kabupaten Kolaka Timur dengan menggunakan lima indikator utama yaitu: produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas (Agus Dwiyanto, 2008 ; Nugraha, 2020).

1. Produktivitas

Produktivitas pegawai tidak hanya diartikan sebagai efisiensi penggunaan sumber daya, melainkan mencerminkan seberapa jauh pelayanan publik dilaksanakan secara efektif. Mengacu pada

pandangan Agus Dwiyanto dalam Nugraha (2020), konsep produktivitas dalam organisasi publik perlu mencakup dimensi kualitas layanan, bukan semata-mata rasio output terhadap input.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Puskesmas Kecamatan Ueesi menunjukkan tren positif. Hal ini tampak dari peningkatan jumlah masyarakat yang dilayani serta pengelolaan waktu kerja yang lebih efisien. Komitmen tinggi pegawai dalam menjalankan tugas, meskipun dihadapkan pada keterbatasan sarana dan jaringan komunikasi, menjadi modal utama dalam menjaga keberlanjutan layanan. Selain itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan juga terlihat melalui pelaksanaan pelatihan rutin yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten maupun Provinsi. Pelatihan ini tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga memperkuat kemampuan pegawai dalam merespons kebutuhan masyarakat secara profesional dan tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai tidak hanya bekerja secara kuantitatif dalam mengejar target layanan, tetapi juga secara kualitatif menjamin mutu layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Menurut Rusdin & Kurniawan (2022), bahwa produktivitas juga tercermin dari ketepatan dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas serta kolaborasi antarpegawai yang mendukung kelancaran pelayanan. Pelatihan rutin yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan turut memperkuat kapasitas pegawai secara teknis maupun dalam aspek pelayanan. Ini menunjukkan adanya sinergi antara peningkatan efisiensi dan upaya menjaga mutu layanan. Hal ini juga sejalan dengan pandangan produktivitas menurut Agus Dwiyanto dalam Nugraha (2020), yang menekankan pentingnya efisiensi dan kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Ricardo et al. (2024), mengemukakan bahwa untuk mencapai tingkat produktivitas yang lebih ideal dan berkelanjutan, masih diperlukan penguatan sistem pendukung dan peningkatan sarana prasarana kesehatan. Lingkungan kerja yang memadai akan sangat mendukung kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang optimal secara konsisten.

2. Kualitas layanan

Kualitas layanan merupakan elemen sentral dalam pengukuran kinerja organisasi pelayanan publik. Dwiyanto dalam Nugraha (2020), menyebutkan bahwa persepsi negatif masyarakat terhadap lembaga pemerintah seringkali berasal dari ketidakpuasan terhadap kualitas layanan yang diterima. Maka, kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan.

Berdasarkan temuan penelitian pada Puskesmas Ueesi, meskipun sudah dilakukan pelatihan pegawai dan evaluasi berkala, masyarakat masih menyampaikan sejumlah keluhan terkait keterlambatan, antrean panjang, dan keterbatasan fasilitas fisik. Sebagaimana dikemukakan oleh Amalia & Rapi (2024) ; Parawangi et al. (2017), bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh keandalan, ketepatan waktu, keramahan, dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan layanan yang tidak hanya berorientasi pada teknis operasional, tetapi juga pada kenyamanan dan pengalaman pengguna layanan.

Lebih lanjut, menurut Amalia & Rapi (2024), bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran atau tingkat keunggulan yang ditunjukkan oleh suatu layanan, yang memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Kualitas ini mencakup berbagai aspek interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan, seperti kecepatan, keandalan, responsivitas, keramahan, serta kemampuan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dalam konteks Puskesmas Kecamatan Ueesi, hal ini menjadi sangat relevan karena pelayanan kesehatan yang diberikan bersifat langsung dan menyangkut kebutuhan mendesak masyarakat. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa peningkatan kinerja pegawai di Puskesmas Ueesi tidak hanya perlu difokuskan pada aspek internal seperti pelatihan dan evaluasi, tetapi juga harus mempertimbangkan persepsi dan pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan. Kualitas pelayanan yang baik akan tercapai jika pelayanan mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, ramah, dan berkelanjutan. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan masyarakat dan meningkatkan citra positif terhadap pelayanan kesehatan di tingkat kecamatan.

3. Responsivitas

Responsivitas menunjukkan kemampuan instansi dalam mengenali dan menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Menurut Dwiyanto dalam Nugraha (2020), organisasi yang responsif mampu menyusun program berdasarkan aspirasi publik. Demikian pula Pasla et al. (2024), menegaskan bahwa pegawai harus mampu memahami tantangan masyarakat dan menyusun langkah konkret yang relevan untuk menjawabnya.

Puskesmas Kecamatan Ueesi menunjukkan upaya responsif melalui evaluasi berkala, kotak

saran, dan forum desa. Penyesuaian layanan untuk pasien dari wilayah terpencil serta perbaikan sistem antrean menjadi bukti adanya kemauan untuk menyesuaikan layanan dengan kebutuhan lokal. Meskipun belum optimal, langkah-langkah ini menunjukkan bahwa orientasi pelayanan publik mulai bergeser ke arah yang lebih adaptif. Kemudian beberapa tindakan cepat yang dilakukan oleh pihak Puskesmas, seperti perbaikan sistem antrean dan perhatian khusus terhadap pasien dari wilayah terpencil, menunjukkan adanya kesadaran akan pentingnya penyesuaian layanan dengan kondisi riil masyarakat. Langkah-langkah ini tidak hanya mencerminkan responsivitas institusi, tetapi juga menunjukkan komitmen pegawai dalam menjalankan peran pelayanan publik secara adaptif dan kontekstual. Hal demikian sejalan dengan Agus Dwiyanto (2008) dalam Nugraha (2020), yang menggarisbawahi pentingnya kemampuan untuk mendengarkan, memahami, dan merancang layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

4. Responsibilitas

Responsibilitas merujuk pada kepatuhan terhadap prosedur dan kebijakan organisasi sebagai bentuk tanggung jawab institusional. Dwiyanto (2008) dalam (Nugraha, 2020) menekankan pentingnya pelaksanaan kegiatan organisasi yang berlandaskan pada prinsip-prinsip administrasi yang sah. Dalam praktiknya, responsibilitas seringkali berhadapan dengan tuntutan responsivitas di lapangan.

Di Puskesmas Ueesi, pegawai menunjukkan kesadaran tinggi terhadap pentingnya menjalankan pelayanan sesuai SOP yang berlaku. Namun, realitas di lapangan sering kali menuntut fleksibilitas dalam menghadapi situasi darurat. Dalam kondisi ini, pegawai dihadapkan pada dilema antara ketaatan prosedural dan tanggung jawab moral untuk merespons cepat kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, dibutuhkan mekanisme kebijakan yang memungkinkan keluwesan dalam batas yang dapat dipertanggungjawabkan, agar pelayanan tetap profesional tanpa mengabaikan urgensi yang ada.

Selanjutnya Pasla et al. (2024) juga menyatakan bahwa responsibilitas atau tanggung jawab adalah inti dari setiap pelayanan. Pegawai memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), mencakup pendekatan partisipatif, relevansi dengan kebutuhan masyarakat, serta kemampuan untuk terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik mencerminkan konsistensi antara kebijakan yang dilaksanakan dengan aspirasi masyarakat. Dwiyanto dalam Nugraha (2020) menyatakan bahwa akuntabilitas dalam pelayanan publik ditentukan oleh sejauh mana pejabat publik bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan yang merefleksikan kehendak masyarakat. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa Puskesmas Ueesi telah menjalankan prinsip akuntabilitas melalui pelaporan rutin, evaluasi berkala, dan keterlibatan dalam forum desa dan kecamatan.

Pegawai juga menunjukkan kesiapan untuk menerima tanggung jawab tambahan dalam menjalankan program-program pemerintah seperti imunisasi dan posyandu. Sejalan dengan Rusdin & Kurniawan (2022), akuntabilitas tidak hanya menyangkut pelaporan formal, tetapi juga mencerminkan integritas personal dan kesediaan untuk meningkatkan kinerja demi kepuasan masyarakat. Partisipasi aktif masyarakat dalam forum desa menjadi bagian penting dalam memperkuat kontrol sosial dan transparansi pelayanan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa akuntabilitas publik tercermin dari konsistensi antara kegiatan lembaga publik dengan kehendak masyarakat, serta keterlibatan aktif masyarakat sebagai bagian dari sistem kontrol sosial. Di sisi lain, semangat pegawai dalam menerima tugas-tugas pelayanan, sebagaimana ditegaskan oleh Rusdin & Kurniawan (2022), menunjukkan dimensi akuntabilitas personal yang memperkuat integritas dan profesionalisme dalam pelaksanaan tugas. Kombinasi antara akuntabilitas struktural dan individual inilah yang menjadi fondasi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Kecamatan Ueesi.

Kesimpulan

Secara umum, kinerja pegawai di Puskesmas Kecamatan Ueesi dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam bidang pelayanan kesehatan dapat dikategorikan dalam tingkat yang cukup baik. Hal ini terlihat dari komitmen pegawai dalam memberikan layanan dasar kepada masyarakat, seperti pemeriksaan kesehatan, imunisasi, penyuluhan gizi, dan penanganan penyakit menular maupun tidak menular. Para tenaga medis dan staf administratif menunjukkan kedisiplinan kerja, tanggung jawab

terhadap tugas, serta interaksi yang cukup baik dengan pasien, sehingga pelayanan tetap berjalan secara konsisten. Namun demikian, pencapaian tersebut belum sepenuhnya mencerminkan pelayanan kesehatan yang ideal. Masih terdapat sejumlah tantangan yang perlu diatasi, seperti keterbatasan tenaga medis, ketersediaan obat dan alat kesehatan yang belum sepenuhnya memadai, serta waktu tunggu pelayanan yang kadang terlalu lama, terutama pada hari-hari tertentu dengan lonjakan kunjungan pasien. Di samping itu, sistem pencatatan dan pelaporan pelayanan masih membutuhkan penguatan, khususnya dalam penggunaan teknologi informasi yang dapat mempercepat proses administratif dan pendataan pasien secara digital.

Referensi

- Amalia, N., & Rapi, M. (2024). Kinerja Pegawai Pusat Kesehatan Masyarakat Desa Bahonsuai Kecamatan Bumi Raya Kabupaten Morowali. *JPS: Journal of Publicness Studies*, 01(04), 35–42. <https://jurnal.fisip.untad.ac.id/index.php/jps/article/view/1625%0Ahttps://jurnal.fisip.untad.ac.id/index.php/jps/article/download/1625/513>
- Mandacan, Y., & Aco, F. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Puskesmas Depok II Kecamatan Depok Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Enersia Publika: Energi, Sosial, Dan Administrasi Publik*, 5(1), 330–341.
- Nugraha, M. E. S. (2020). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Efektivitas Organisasi Pada Kantor Kecamatan Dusun Selatan Kabupaten barito selatan. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*, 6(2), 82–90. <https://doi.org/10.33084/restorica.v6i2.1781>
- Parawangi, A., Malik, I., Ilmu, J., Negara, A., Makassar, U., Ilmu, J., Negara, P., Makassar, U., Ilmu, J., Negara, A., & Makassar, U. (2017). Kualitas Pelayanan Publik di kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa. *Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa*, 3(April), 16. <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>
- Pasla, A., Said, A. L., & Mulku Zahari, A. F. (2024). Performance of the Department of Agriculture Horticulture and Livestock Service Office in Developing Farmer Groups in Kowioha Village Wundulako District Kolaka Regency. *Perkembangan Kajian Sosial*, 1(1), 27–36. <https://doi.org/10.69616/p.v1i1.18>
- Qomaruddin, Q., & Sa'diyah, H. (2024). Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting, and Administration*, 1(2), 77–84. <https://doi.org/10.52620/jomaa.v1i2.93>
- Ricardo, R., Ridianto, R., & Solichin, S. (2024). Efektivitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Ilir Talo(Studi kasus Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ilir Talo). *Jurnal STIA Bengkulu: Committe to Administration for Education Quality*, 10(2), 183–196. <https://doi.org/10.56135/jsb.v10i2.178>
- Rusdin, R. B., & Kurniawan, S. (2022). Kinerja Pegawai Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kota (PUSKESMAS) Kota Palu. *Jurnal ADMINISTRATOR*, 4(1), 36–49. <https://doi.org/10.55100/administrator.v4i1.45>
- Saguni, D. S., & Djabbari, M. H. (2023). Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Puskesmas. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(1), 146–164.
- Zahari, A. F. M., Septiana, A. R., & Fait, T. (2021). Pelayanan KTP Elektronik di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau. *Journal Publicuho*, 4(1), 39–50. <https://doi.org/10.35817/jpu.v4i1.16081>



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).