



Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran  
<http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp>  
 Volume 8 Nomor 2, 2025  
 P-2655-710X e-ISSN 2655-6022

Submitted : 29/05/2025  
 Reviewed : 10/06/2025  
 Accepted : 14/06/2025  
 Published : 21/06/2025

Regita Ayu Agustin<sup>1</sup>  
 Salviaputri Irsha Khamini<sup>2</sup>  
 Najwa Mayang Dayatri<sup>3</sup>  
 Saskia Ayu Andini<sup>4</sup>  
 Ananda Salsabila  
 Hermawan<sup>5</sup>  
 Rudiana<sup>6</sup>

## PELAYANAN PUBLIK BIDANG KESEHATAN DI DESA CIBIRU WETAN: TANGGAPAN DAN PERSEPSI MASYARAKAT

### Abstrak

Penelitian ini mengkaji tingkat responsivitas pemerintah Desa Cibiru Wetan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat di bidang pelayanan kesehatan. Pengukuran responsivitas mengacu pada teori Lenvinne yang menyoroti pentingnya kemampuan penyedia layanan dalam merespon harapan, aspirasi, dan tuntutan warga. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara terhadap masyarakat, pengurus Posyandu, anggota PKK, serta aparatur desa. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pemerintah desa telah memperlihatkan responsivitas yang baik melalui penyediaan fasilitas kesehatan seperti Posyandu dan Posbindu di setiap RW, pelaksanaan program Kampung Lansia, serta pelibatan kelompok masyarakat dalam menyerap dan menindaklanjuti aspirasi warga. Ketersediaan layanan kesehatan yang rutin, akses yang mudah, serta adanya forum komunikasi antara pemerintah dan masyarakat turut meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik. Namun, masih terdapat kendala berupa keterbatasan fasilitas dan tenaga kesehatan. Penelitian ini menyarankan perlunya peningkatan partisipasi masyarakat, pengembangan sarana-prasarana, serta pelatihan tenaga kesehatan guna mewujudkan pelayanan kesehatan yang lebih responsif dan berkelanjutan di Desa Cibiru Wetan.

**Kata Kunci:** Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas, Masyarakat, Pelayanan Publik

### Abstract

This study examines the responsiveness of the Cibiru Wetan Village government in fulfilling the community's needs in healthcare services. Responsiveness is measured based on Lenvinne's theory, which emphasizes the importance of service providers' ability to respond to the expectations, aspirations, and demands of the people. The research employs a qualitative approach, using observation and interviews with community members, Posyandu managers, PKK members, and village officials. The findings indicate that the village government has demonstrated good responsiveness by providing healthcare facilities such as Posyandu and Posbindu in each neighborhood unit (RW), implementing the Elderly Village program, and involving community groups in collecting and addressing residents' aspirations. The availability of regular healthcare services, easy access, and communication forums between the government and the community have contributed to increased public satisfaction and trust. However, challenges remain regarding limited infrastructure and healthcare personnel. This study recommends enhancing community participation, improving facilities, and providing training for healthcare workers to achieve more responsive and sustainable healthcare services in Cibiru Wetan Village.

**Keywords:** Responsiveness, Responsibility, Accountability, Society, Public Service

<sup>1,2,3,4,5,6</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran  
 email: regita23001@mail.unpad.ac.id, salviaputri23001@mail.unpad.ac.id,  
 najwa23032@mail.unpad.ac.id, saskia23001@mail.unpad.ac.id, ananda23015@mail.unpad.ac.id,  
 rudiana@unpad.ac.id

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah salah satu fungsi utama pemerintahan dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang menjadi ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Dalam pemerintahan desa, pelayanan publik di bidang kesehatan berkedudukan fundamental sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dasar warga dalam kesehatan, sekaligus menjadi indikator kelengkapan tata kelola pemerintahan. Desa Cibiru Wetan yang terletak di Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung, Jawa Barat menunjukkan komitmen dan keberhasilan yang menonjol dalam kualitas pelayanan publiknya. Desa Cibiru Wetan telah memperlihatkan ambisinya dalam menyediakan layanan kesehatan yang optimal melalui berbagai program kesehatan yaitu Posyandu dan Posbindu.

Di balik keberhasilan tersebut, pada nyatanya pelayanan publik bidang kesehatan di Desa Cibiru Wetan masih dihadapi dengan berbagai kendala dan tantangan, baik dari sisi penyelenggara maupun penerima layanan. Permasalahan yang muncul dikaji berdasarkan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Permasalahan yang muncul tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan fasilitas dan tenaga kesehatan, tetapi bagaimana masyarakat merespon dan menilai kualitas pelayanan yang mereka terima. Kondisi ini berkenaan karena kualitas pelayanan publik tidak hanya dilihat dari sudut pandang penyelenggara, melainkan juga dari pengalaman dan penilaian masyarakat sebagai pengguna layanan. Tanggapan, persepsi, dan respon masyarakat adalah indikator penting untuk mengukur sejauh mana pelayanan kesehatan yang diberikan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan mereka secara nyata. Mengacu pada prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, pendekatan yang menempatkan masyarakat sebagai subjek aktif penting untuk membangun hubungan yang harmonis antara penyelenggara dan penerima layanan. Pendekatan ini mendorong pemerintah desa untuk tidak hanya menyediakan layanan secara administratif, tetapi juga membangun komunikasi yang efektif, mendengarkan aspirasi masyarakat, serta menindaklanjuti keluhan dan masukan secara serius sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar teknis, tetapi juga sesuai dengan harapan dan kebutuhan nyata masyarakat.

Penelitian ini menggali bagaimana tanggapan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang ada serta faktor-faktor yang mempengaruhi pandangan masyarakat tersebut. Dengan mendalami menggunakan perspektif masyarakat, artikel ini memiliki tujuan untuk dapat menemukan solusi yang tepat guna meningkatkan kualitas pelayanan publik bidang kesehatan yang lebih responsif dan melampaui harapan dari masyarakat. Penelitian yang dilakukan secara khusus memiliki tujuan untuk menganalisis dari bagaimana masyarakat menilai aspek responsivitas petugas kesehatan dalam merespon kebutuhan masyarakat, tingkat tanggung jawab penyelenggara dalam menjalankan pelayanan, serta sejauh mana akuntabilitas pelayanan tersebut dirasakan oleh masyarakat. Dengan menggali faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat, baik yang bersifat internal seperti pengalaman pribadi maupun faktor eksternal seperti informasi yang diterima dan interaksi sosial dalam komunitas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang objektif dan menyeluruh mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Desa Cibiru Wetan.

Harapan dari penelitian ini adalah dapat memberikan gambaran yang komprehensif dan akurat mengenai kondisi pelayanan publik bidang kesehatan di Desa Cibiru Wetan dari sudut pandang masyarakat. Penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang sudah berjalan dengan baik sekaligus mengungkap kendala dan kekurangan yang dirasakan oleh warga. Dengan demikian, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi yang konstruktif bagi pemerintah desa dan pemangku kepentingan lainnya dalam merancang strategi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Manfaat praktis yang diharapkan adalah tersusunnya rekomendasi yang konkret dan aplikatif untuk meningkatkan pelayanan publik, memperkuat tanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan, serta membangun mekanisme pelayanan yang transparan dan partisipatif.

Pemecahan masalah yang digunakan ini adalah dengan melakukan analisis kualitatif terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan di Desa Cibiru Wetan. Pendekatan ini membuka peluang untuk menangkap dan mendapatkan informasi mengenai pengalaman, harapan, dan kritik masyarakat secara mendalam, sehingga dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi pelayanan kesehatan yang sebenarnya. Penelitian dikaji menggunakan dimensi kualitas pelayanan menurut teori Lenvinne dalam Hardiyansyah (2011:53), yang menekankan pada tiga aspek utama yaitu *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability* sebagai titik tolak ukur kualitas pelayanan publik. Ketiga dimensi ini yang menjadi dasar kerangka analisis yang relevan untuk memahami tanggapan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Desa Cibiru Wetan.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif untuk memaparkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan tentang tanggapan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik bidang kesehatan di Desa Cibiru Wetan. Metode penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial dengan menekankan gambaran menyeluruh dari fenomena tersebut, tanpa memecahnya menjadi variabel-variabel yang saling berhubungan. Pendekatan ini digunakan karena mampu menggali secara langsung dan mendalam terkait realitas sosial dan praktik pelayanan publik melalui data yang dikolektifkan dari sumber-sumber yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian. Penelitian berlokasi di Desa Cibiru Wetan sebagai lokasi pelayanan kesehatan yang menjadi objek penelitian dan memiliki sasaran penelitian yaitu Pemerintah Desa Cibiru Wetan, pengelola Posyandu dan Posbindu, kelompok PKK, dan masyarakat setempat.

Metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan studi pustaka menjadi cara dalam pengambilan serta pengumpulan data. Wawancara dilakukan guna mendapatkan data serta jawaban atas pertanyaan yang telah disusun secara langsung dari narasumber di Desa Cibiru Wetan. Selain itu, studi pustaka juga digunakan untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan dari sumber-sumber tertulis. Teknik analisis data dalam penelitian ini dimulai dengan reduksi data, yaitu tahap menyeleksi dan merangkum data yang dianggap penting dan relevan dengan tujuan penelitian. Setelah itu, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang mendetail, serta dilengkapi dengan tabel-tabel pendukung untuk memperjelas informasi yang diperoleh. Selanjutnya, dilakukan verifikasi dan penarikan kesimpulan dengan melakukan pengecekan ulang data melalui triangulasi sumber dan teknik, guna memastikan keabsahan data serta keakuratan kesimpulan yang dihasilkan dalam penelitian ini.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan UU Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan, pelayanan kesehatan adalah segala bentuk kegiatan dan/ atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif. Teori pelayanan publik menurut Lenvinne dalam Hardiyansyah (2011:53) menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan publik terdiri atas tiga aspek utama, yakni *responsiveness* (*responsivitas*), *responsibility* (*responsibilitas*), dan *accountability* (*akuntabilitas*). *Responsiveness* atau *responsivitas* mengukur sejauh mana penyedia layanan (*providers*) mampu merespons harapan, keinginan, aspirasi, serta tuntutan dari pelanggan atau masyarakat yang dilayani. Dimana *responsivitas* menekankan pentingnya sebuah daya tanggap terhadap kebutuhan dari pengguna layanan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan. *Responsivitas* mencerminkan sikap proaktif penyedia layanan dalam mendengarkan dan menanggapi keluhan atau permintaan masyarakat secara efektif.

*Responsibility* atau *responsibilitas/tanggung jawab* adalah ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan tanpa melanggar ketentuan-ketentuan atau aturan yang telah ditetapkan. Artinya, pelayanan harus diberikan sesuai dengan standar prosedur dan peraturan yang berlaku, masyarakat dapat menilai komitmen penyedia layanan untuk menjalankan tugasnya secara benar dan tidak melanggar standar yang telah

ditetapkan. Responsibilitas agar pelayanan publik dapat dipercaya dan berjalan dengan tertib, sehingga masyarakat merasa dilayani secara berkeadilan.

Accountability atau Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang berada di masyarakat dan dimiliki oleh para pemangku kepentingan (stakeholders), seperti nilai dan norma yang berkembang di masyarakat. Akuntabilitas menuntut agar penyedia layanan dapat mempertanggungjawabkan seluruh proses dan hasil pelayanan kepada publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas dan fungsi pemerintah untuk memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat. Pemerintah menjadi lembaga yang harus menunjang seluruh permintaan masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan mereka. Dalam hal ini, nantinya akan terjadi suatu timbal balik antara pemerintah dengan masyarakat, di mana pemerintah akan memberikan fasilitas dan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat, sementara masyarakat akan terpenuhi kebutuhannya. Dalam proses pemenuhan kebutuhan melalui pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, Pemerintah Desa Cibiru Wetan juga menjalankan tanggung jawabnya. Desa Cibiru Wetan melakukan pelayanan publik di berbagai aspek bidang kehidupan, salah satunya di bidang kesehatan.

Jika kita melihat kepada teori pelayanan publik menurut Lenvinne dalam Hardiyansyah (2011:53), pelayanan publik harus mengutamakan aspirasi dan suara dari masyarakat itu sendiri. Hal ini dijelaskan dalam aspek pertama yaitu responsiveness atau responsivitas, di mana penyedia layanan publik harus tanggap terhadap kebutuhan masyarakatnya. Pemerintah Desa Cibiru Wetan melakukan berbagai upaya agar kebutuhan masyarakatnya terpenuhi sesuai dengan keinginan dan permintaan masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah setempat melakukan beberapa cara, salah satunya adalah dengan membentuk kelompok masyarakat seperti PKK dan Karang Taruna untuk membantu proses pelayanan publik. Dengan adanya kelompok-kelompok masyarakat diharapkan seluruh aspirasi masyarakat dapat terwadahi dan dapat segera dilaksanakan oleh pemerintah desa.

Responsivitas pemerintah Desa Cibiru Wetan dapat terlihat dari adanya pelayanan kesehatan yang tersedia di setiap Rukun Warga. Pelayanan kesehatan yang ada di Desa Cibiru Wetan antara lain adalah Posyandu dan Posbindu. Kedua hal ini menandakan adanya respon dari kebutuhan masyarakat terkait kesehatan. Desa Cibiru Wetan memiliki jadwal Posyandu dan Posbindu yang rutin dilaksanakan secara bersamaan setiap satu bulan sekali secara bergiliran di setiap RW dan dilakukan sebanyak 20 kali dalam sebulan. Pelayanan kesehatan ini menunjukkan adanya upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Selain itu, terdapat program khusus kelompok rentan lansia bernama Kampung Lansia yang aktif diselenggarakan rutin setiap hari Sabtu, program ini terdiri dari tes kesehatan gratis, senam lansia, dan makan bersama. Kampung Lansia menunjukkan adanya respon dari pemerintah desa terhadap kebutuhan yang berbeda dari masyarakat yang sudah lanjut usia.

Masyarakat Desa Cibiru Wetan mendapatkan dampak dari responsivitas pemerintah desa, seperti meningkatnya akses layanan kesehatan dasar bagi seluruh lapisan masyarakat, efisiensi dan kemudahan birokrasi pelayanan kesehatan, meningkatnya kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa, dan terpenuhinya target SDGs di bidang kesehatan dan kesejahteraan. Masyarakat juga merasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah desa sudah sangat baik dan tepat. Hal ini bisa terjadi karena pihak desa dan kelompok masyarakat sering mengadakan diskusi untuk mendengar pendapat serta keluhan yang dialami oleh masyarakat. Dengan ini, pemerintah desa dapat dengan mudah menampung dan menjalankan aspirasi dan keinginan masyarakat di Desa Cibiru Wetan. Pemerintah Desa Cibiru Wetan memiliki tingkat responsivitas yang tinggi dan sangat baik, sehingga nantinya diharapkan akan adanya kemajuan yang berpengaruh di Desa Cibiru Wetan.

Teori pelayanan publik yang kedua responsibility atau responsibilitas/tanggung jawab di Desa Cibiru Wetan, tercermin dalam pelaksanaan pelayanan publik bidang kesehatan melalui kepatuhannya terhadap standar operasional prosedur (SOP) dan komitmen perangkat desa dalam menjalankan tugas secara profesional dan sesuai regulasi yang berlaku. Sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan Pasal 1 Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan yang selanjutnya disebut SPM Kesehatan adalah ketentuan mengenai jenis dan Mutu Pelayanan

Dasar bidang kesehatan yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. Peraturan ini mengatur secara rinci prosedur pelayanan kesehatan yang wajib dipenuhi oleh fasilitas kesehatan, mulai dari administrasi, teknis pelayanan, dan tata kelola yang harus dijalankan oleh penyedia layanan.

Berdasarkan wawancara yang kami lakukan terhadap warga Desa Cibiru Wetan yang menggunakan fasilitas pelayanan publik kesehatan, pelayanan kesehatan di Desa Cibiru Wetan dijalankan sesuai dengan SOP yang telah diatur dalam Permenkes tersebut. Masyarakat menilai komitmen penyedia layanan dalam menjalankan tugasnya benar dan tidak melanggar standar dan aturan yang telah ditetapkan. Implementasi responsibilitas atau tanggung jawab terlihat dari terpenuhinya indikator-indikator pelayanan kesehatan, seperti bidan dan tenaga kesehatan lainnya, akses cepat ke fasilitas kesehatan karena letaknya di tengah desa yang tidak terlalu jauh untuk didatangi oleh masyarakat sekalipun yang tinggal agak jauh dari pusat desa, serta keberadaan Poskesdes dan Posyandu yang rutin aktif diselenggarakan. Penerapan *responsibility* juga tercermin dalam upaya pemerintah desa untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, dengan memperluas cakupan peserta BPJS, memperbaiki sarana dan prasarana yang ada di Posyandu dan Posbindu, serta memfasilitasi pelatihan bagi tenaga kesehatan. Selain itu, tanggung jawab berupa komitmen pemerintah desa untuk menindaklanjuti setiap aduan atau keluhan masyarakat secara cepat dan terbuka terdapat melalui forum-forum desa dan aplikasi pengaduan digital. Seluruh proses ini memperlihatkan adanya komitmen kuat dari penyelenggara layanan untuk menjalankan tugas secara benar, sesuai standar, dan tidak melanggar aturan yang telah ditetapkan. Pemerintah desa bersama Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung secara rutin melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan kesehatan, memastikan setiap kegiatan berjalan sesuai standar dan tidak menyimpang dari ketentuan yang berlaku. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam program kesehatan seperti BPJS, pemanfaatan layanan Posyandu, serta keterlibatan dalam musyawarah desa menjadi wujud pengawasan sosial agar pelayanan tetap berjalan secara transparan dan akuntabel.

Pelayanan kesehatan di Desa Cibiru Wetan telah mencakup standar waktu pelayanan, tenaga kesehatan yang kompeten, serta mekanisme penanganan keluhan masyarakat. Contohnya, dalam pelayanan Posyandu dan Posbindu, setiap kegiatan dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditetapkan yaitu selama satu bulan sekali di setiap RW-nya, hal ini juga didukung oleh tenaga kesehatan yang turun langsung dari puskesmas serta ibu-ibu PKK yang terlatih, serta dokumentasi berupa pencatatan dan pelaporan yang lengkap dan akurat sebagai bukti pelaksanaan pelayanan kepada Dinas Kesehatan. Hal ini memastikan bahwa pelayanan kesehatan di Desa Cibiru Wetan tidak hanya memenuhi aspek kuantitas tetapi juga kualitas, sehingga masyarakat merasa dilayani secara berkeadilan dan menyeluruh.

Penerapan tanggung jawab dalam pelayanan kesehatan mencakup aspek pengawasan internal dan eksternal yang ketat. Pemerintah desa bersama Dinas Kesehatan melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala dan membuktikan bahwa seluruh proses pelayanan publik kesehatan sesuai dengan standar prosedur dan tidak menyimpang dari ketentuan Permenkes Nomor 6 Tahun 2024. Penerapan prinsip *responsibility* dalam pelayanan kesehatan di Desa Cibiru Wetan selain menjamin pelayanan berjalan sesuai aturan dan standar yang berlaku, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara dan layanan yang disediakan. Pelayanan publik bidang kesehatan di Desa Cibiru Wetan telah mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, terjangkau, dan berkeadilan, sehingga masyarakat merasa dilayani dengan baik dan adil, dan tidak melanggar standar yang telah ditetapkan.

Selanjutnya dalam teori Lenvinne dalam Hardiyansyah (2011:53) yang terakhir ada *Accountability* atau akuntabilitas yang mana akuntabilitas adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang ada di masyarakat. Dalam konteks akuntabilitas masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, masyarakat Desa Cibiru Wetan memberikan respon yang sangat positif terhadap pelaksanaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah desa melalui posyandu dan posbindu. Akuntabilitas yang diterapkan oleh pemerintah desa ini tidak hanya menjadi formalitas, tetapi benar-benar dirasakan oleh masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab yang nyata dan transparan dalam mengelola pelayanan publik, khususnya di bidang kesehatan.

Tingkat partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan. Di Desa Cibiru Wetan, masyarakat turut hadir dan mengikuti program posyandu untuk anak-anak dan posbindu untuk orang tua yang sudah lanjut usia, keterlibatan ini menunjukkan bahwa warga merasa memiliki program kesehatan yang dijalankan di desanya dan bertanggung jawab atas keberlangsungan layanan tersebut. Partisipasi aktif ini juga memungkinkan masyarakat untuk mengawasi pelaksanaan kegiatan secara langsung, memberikan masukan, serta mengingatkan apabila terdapat penyimpangan. Dengan demikian, pelayanan kesehatan di Desa Cibiru Wetan bukan hanya menjadi tanggung jawab pemerintah desa, tetapi merupakan hasil kolaborasi erat antara pemerintah dan masyarakat yang saling mendukung dan mengawasi.

Sistem komunikasi yang diterapkan oleh pemerintah desa dalam menyebarkan informasi terkait pelayanan kesehatan mempermudah dalam masyarakat yang kurang melek terhadap teknologi. Pemerintah desa menggunakan berbagai media komunikasi yang mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, seperti grup WhatsApp di tiap Rukun Warga (RW) dan pengumuman melalui pengeras suara di masjid. Informasi yang disampaikan meliputi jadwal kegiatan posyandu dan posbindu. Masyarakat mengaku merasa sangat terbantu dengan kemudahan akses informasi ini. Mereka dapat mempersiapkan diri dengan baik untuk mengikuti kegiatan kesehatan, sehingga tingkat partisipasi dalam posyandu dan posbindu meningkat secara signifikan. Keterbukaan informasi ini juga memastikan tidak ada warga yang tertinggal atau tidak mendapatkan informasi penting, sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan merata.

Masyarakat Desa Cibiru Wetan, merasa sangat terbantu dengan sistem pencatatan dan pengolahan data kesehatan yang dilakukan secara rapi dan terintegrasi oleh pemerintah desa bersama puskesmas. Masyarakat menyadari bahwa data hasil pemeriksaan yang dikumpulkan bukan hanya sekedar laporan administratif untuk dilaporkan ke kelurahan ataupun ke kecamatan, melainkan benar-benar menjadi dasar dalam merancang program-program kesehatan yang sesuai dengan kebutuhannya. Contohnya, ketika ada anak balita yang mengalami stunting di lingkungan kami, pemerintah desa dan puskesmas langsung mengambil tindakan cepat dan tepat. Masyarakat mendapatkan edukasi kesehatan yang jelas, penyuluhan gizi yang mudah dipahami, serta pembagian obat atau suplemen yang fokus pada penanganan masalah tersebut.

Salah satu kegiatan yang menunjukkan sikap akuntabilitas dari pemerintah dan yang dirasakan oleh masyarakat adalah ketika ada masyarakat yang tidak mengikuti ataupun tidak bisa hadir pada saat adanya pelaksanaan posyandu ataupun posbindu, Tim Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga akan melakukan sweeping atau melakukan pengecekan di hari lain akan tetapi datang ke rumah. Ini memudahkan dan menjadi salah satu tanggung jawab dari pemerintah khususnya Tim Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga agar masyarakat ini terlihat apa saja yang terjadi pada balita ataupun ibu atau bapa yang usianya sudah lanjut.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Kami mengucapkan terima kasih kepada Pemerintah Desa Cibiru Wetan beserta Tim PKK (Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga) dan juga Masyarakat yang telah memberikan izin selama pelaksanaan penelitian ini. Kesediaan Desa Cibiru Wetan menjadi lokasi penelitian sangat membantu dalam pengumpulan data dan kelancaran proses penelitian. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

### **SIMPULAN**

Dapat disimpulkan bahwa, pelayanan kesehatan di Desa Cibiru Wetan telah berjalan dengan sangat baik dan memenuhi tiga dimensi utama kualitas pelayanan publik menurut teori Lenvinne dalam Hardiyansyah, yaitu responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Responsivitas pemerintah desa tercermin dari kemampuannya merespon kebutuhan masyarakat, seperti menyediakan layanan Posyandu, Posbindu, dan program Kampung Lansia yang rutin dan merata di setiap RW. Pemerintah desa juga aktif melibatkan kelompok masyarakat seperti PKK dan Karang Taruna untuk menampung aspirasi serta keluhan warga, sehingga pelayanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan harapan masyarakat. Responsibilitas terlihat dari pelaksanaan pelayanan kesehatan yang selalu mengacu pada standar operasional prosedur (SOP)

dan regulasi yang berlaku, seperti Permenkes Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Minimal Kesehatan. Pemerintah desa berkomitmen menjalankan tugas secara profesional, meningkatkan kualitas layanan, memperluas cakupan BPJS, memperbaiki sarana prasarana, serta menindaklanjuti keluhan masyarakat secara cepat dan terbuka melalui berbagai forum dan aplikasi pengaduan digital. Monitoring dan evaluasi rutin bersama Dinas Kesehatan memastikan pelayanan berjalan sesuai standar dan aturan yang berlaku. Akuntabilitas diwujudkan melalui transparansi dan keterbukaan informasi kepada masyarakat, partisipasi aktif warga dalam program kesehatan, serta sistem pencatatan dan pengolahan data yang rapi dan terintegrasi. Pemerintah desa menggunakan berbagai media komunikasi yang mudah diakses, sehingga informasi layanan kesehatan dapat diterima oleh seluruh lapisan masyarakat secara merata. Tindakan cepat dalam menangani kasus kesehatan, seperti stunting, dan upaya sweeping oleh Tim PKK bagi warga yang tidak hadir di Posyandu/Posbindu menunjukkan tanggung jawab nyata dan kolaborasi erat antara pemerintah desa dan masyarakat.

Secara keseluruhan, pelayanan kesehatan di Desa Cibiru Wetan telah memenuhi prinsip kualitas pelayanan publik yang responsif, bertanggung jawab, dan akuntabel. Hal ini berdampak pada meningkatnya akses dan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan, tercapainya target pembangunan kesehatan, serta terwujudnya pelayanan yang adil dan merata bagi seluruh warga desa.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Citra, Desa. (2023). Status IDM 2023. Sistem Informasi Desa Cibiruwetan. Diakses tanggal 27 Juni 2025, dari <https://cibiruwetan.desa.id/status-idm/2023>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2024). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan. Diakses 27 Juni 2025, dari <https://farmalkes.kemkes.go.id/unduh/permenkes-6-2024/>
- Parebba, Z. A., Hamsina, Ahmad, B. ., & Anugrah, E. H. . (2022). Public Services Bureaucracy Performance (Case Study Of Public Relation, Information And Public Communications in South Sulawesi Province): English, Indonesia. *Journal of Governance and Administrative Reform*, 3(2), 106–122. <https://doi.org/10.20473/jgar.v3i2.39590>
- Rosita, S. D., Nurpatonah, S., Febrianti, A., Makarim, M. H. M., & Prasetyo, E. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-GOV Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(5), 2639–2645. <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v4i5.3639>
- Sofiyanti, M., Malik, I., & Parawu, E. (2021). Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang. *Jurnal Unismuh*, 2. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/viewFile/4582/3946>
- Widianati, I., & Meirinawati. (n.d.). Responsivitas Pelayanan Publik dalam Menangani Keluhan Pelanggan Publik dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik.