

New Public Service: Pelayanan Lansia Di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang

Najwa Ardelia Rahmawati¹, Muhammad Ibrahim Rantau², Pri Utami³

^{1,2,3}Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Syekh-Yusuf

Corresponding Author: Najwa Ardelia Frahmawati, Email: 2201010031@students.unis.ac.id¹, mibrahim@unis.ac.id², pri.utami@unis.ac.id³

Published: Agustus, 2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of the New Public Service principle at the Karawaci Baru Community Health Center in Tangerang City, especially in elderly care. Elderly health care is one of the strategic issues in the primary health care system along with the increasing number of elderly population. In providing primary health care, the Community Health Center coordinates with the network and network system in its working area, which includes coaching, health services, reporting recording, logistical supply, and/or referrals. This study uses the theory of Denhardt & Denhardt (2007) which includes: Serve citizens not customers, Seek the public interest, Value citizenship over entrepreneurship, Think strategically act democratically, Recognize that accountability is not simple, Serve rather than steer, Value people not just productivity. The New Public Service Principle has not been implemented at the Karawaci Baru Community Health Center even though the Mobile Assistant Community Health Center (Pustuling) has been established. Based on the results of observations, the main problems were found: 1) Long waiting time for elderly health care, 2) Imbalance between the number of medical personnel and patients, 3) Lack of follow-up of elderly health care. Indicators related to the main problem are: Serve citizens not customers, Value Citizenship Over Entrepreneurship, Think strategically act democratically, and Recognize that accountability is not simple. The research method used is descriptive qualitative with a post-positivism paradigm, through data collection techniques in the form of interviews, observations, and documentation studies. Therefore, it is necessary to strengthen aspects of community participation, service flexibility, balance between administrative accountability and patient needs, and improve the quality of services that are more centered on the elderly so that the implementation of the principles of New Public Service in elderly health services can be realized more optimally and comprehensively.

Keywords: New Public Service, Elderly Health Services, Karawaci Baru Community Health Center.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang bertujuan memenuhi hak dasar warga negara sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 28H ayat (1) UUD 1945 (Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, 1945). Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata, dan berkesinambungan bagi masyarakat. Namun demikian, penyelenggaraan pelayanan kesehatan masih menghadapi berbagai tantangan sehingga diperlukan peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepentingan warga negara (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, 2023).

Kota Tangerang terus mengembangkan pelayanan kesehatan melalui berbagai inovasi, salah satunya Program Puskesmas Pembantu Keliling (Pustuling). Di wilayah kerja Puskesmas Karawaci Baru terdapat 413 penduduk lanjut usia dari sekitar 7.898 penduduk sehingga pelayanan kesehatan

lansia menjadi kebutuhan yang harus diprioritaskan (Profil UPT Puskesmas Karawaci Baru, 2025). Program Pustuling dikembangkan untuk menjangkau lansia yang mengalami keterbatasan mobilitas melalui pelayanan kesehatan langsung ke rumah pasien (SuaraPena, 2025). Meskipun demikian, pelayanan kesehatan lansia masih menghadapi berbagai kendala, antara lain lamanya waktu tunggu pelayanan, keterbatasan tenaga kesehatan, serta belum optimalnya sistem pengelolaan pengaduan dan pemerataan tenaga kesehatan. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan mutu pelayanan serta kepuasan masyarakat, khususnya kelompok lansia sebagai kelompok rentan (*Profil Kesehatan Dinas Kota Tangerang*, 2024).



Sumber: Maps Puskesmas Karawaci Baru 2025

Hasil observasi dan ulasan masyarakat menunjukkan bahwa pasien lansia harus menunggu hingga hampir tiga jam untuk memperoleh pelayanan karena keterbatasan tenaga medis. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan belum sepenuhnya memberikan prioritas kepada kelompok rentan sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Permasalahan lainnya terlihat pada implementasi Program Pustuling yang belum berjalan optimal. Pendampingan kesehatan belum dilakukan secara berkala, pelayanan lebih banyak diberikan pada kondisi darurat, serta tindak lanjut berupa pemantauan maupun rujukan ke rumah sakit belum dilaksanakan secara konsisten. Hambatan tersebut menyebabkan pelayanan kesehatan lansia belum sepenuhnya berkesinambungan.

Dalam perspektif New Public Service, kondisi tersebut menunjukkan belum optimalnya penerapan prinsip *Serve citizens not customers*, *Value Citizenship Over Entrepreneurship*, *Think strategically act democratically*, dan *Recognize that accountability is not simple*. Pelayanan publik seharusnya berorientasi pada pemenuhan hak warga negara, menghargai kebutuhan masyarakat, serta menjamin akuntabilitas pelayanan yang berkelanjutan (Denhardt & Denhardt, 2007). Penelitian terdahulu umumnya membahas kualitas pelayanan, responsivitas, inovasi pelayanan, atau pelayanan ramah lansia, sedangkan penelitian yang menggunakan teori New Public Service umumnya hanya membahas sebagian prinsip dan belum menganalisis implementasi seluruh prinsip dalam pelayanan kesehatan lansia di puskesmas.

Oleh karena itu, terdapat kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan prinsip New Public Service dalam pelayanan lansia di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang sehingga dapat memberikan rekomendasi bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan lansia.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif dan paradigma post-positivisme untuk menggambarkan secara mendalam penerapan prinsip-prinsip New Public Service dalam pelayanan lansia di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang. Paradigma post-positivisme digunakan karena mampu memahami realitas sosial melalui interaksi langsung antara peneliti dengan informan, sehingga dapat menjelaskan kesenjangan antara kebijakan, standar pelayanan, dan praktik pelayanan di lapangan (Irawati, 2021). Sementara itu, penelitian deskriptif dipilih untuk memberikan gambaran secara sistematis mengenai fenomena yang diteliti tanpa menguji

hubungan sebab akibat (Sugiyono, 2023). Penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena pelayanan secara mendalam melalui data berupa kata-kata, tindakan, dan dokumen (Sugiyono, 2023).

Sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara terhadap Kepala UPT Puskesmas Karawaci Baru, dokter, serta pasien lansia yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan pengetahuan dan pengalaman mereka mengenai pelayanan lansia (Chan et al., 2020). Data sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, profil Puskesmas Karawaci Baru, standar operasional prosedur (SOP), laporan instansi, serta peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi lanjut usia.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan lansia dan penerapan prinsip-prinsip New Public Service. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada petugas Puskesmas dan pasien lansia untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman dan pelaksanaan pelayanan. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa dokumen pelayanan, profil Puskesmas, SOP, serta dokumen lain yang relevan dengan penelitian (Ardiansyah et al., 2023).

Analisis data dilakukan secara kualitatif menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Untuk meningkatkan keabsahan data digunakan triangulasi metode, yaitu membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai penerapan prinsip-prinsip New Public Service dalam pelayanan lansia di Puskesmas Karawaci Baru (Zulfirman, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Prinsip New Public Service dalam Pelayanan Lansia di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang

Analisis penerapan prinsip New Public Service dalam pelayanan lansia di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang menggunakan kerangka teori Denhardt dan Denhardt (2007) yang terdiri atas tujuh prinsip, yaitu Serve Citizens, Not Customers; Seek the Public Interest; Value Citizenship over Entrepreneurship; Think Strategically, Act Democratically; Recognize that Accountability Isn't Simple; Serve Rather than Steer; dan Value People, Not Just Productivity. Analisis dilakukan berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mengetahui sejauh mana ketujuh prinsip tersebut telah diterapkan dalam pelayanan lansia.

1. Serve Citizens, Not Customers

Penerapan prinsip Serve Citizens, Not Customers belum optimal. Pelayanan lansia masih berorientasi pada pemenuhan prosedur pelayanan, target program, dan mekanisme rujukan dibandingkan dengan pemenuhan kebutuhan kesehatan lansia secara menyeluruh. Pada Program Pustuling, keterbatasan tenaga kesehatan menyebabkan pelayanan lebih difokuskan pada pemeriksaan dasar sehingga pasien yang memerlukan pelayanan lanjutan tetap harus datang ke puskesmas dan mengikuti prosedur rujukan yang berlaku. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan masih berorientasi pada sistem administrasi daripada kebutuhan warga negara sebagai penerima pelayanan publik (Denhardt & Denhardt, 2007).

2. Seek the Public Interest

Penerapan prinsip Seek the Public Interest sudah optimal. Program Pustuling memang telah memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada seluruh lansia, namun pelaksanaannya belum dilakukan secara rutin serta belum mampu memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan secara komprehensif. Selain itu, keterbatasan pelayanan lanjutan, obat, dan akses rujukan menyebabkan kepentingan publik dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang optimal belum sepenuhnya terwujud.

3. Value Citizenship over Entrepreneurship

Penerapan prinsip Value Citizenship over Entrepreneurship belum optimal. Akses pelayanan kesehatan masih dipengaruhi oleh kepemilikan BPJS atau KIS serta kelengkapan administrasi. Lansia yang belum memenuhi persyaratan administrasi mengalami hambatan memperoleh pelayanan lanjutan

sehingga hak masyarakat sebagai warga negara belum sepenuhnya menjadi dasar utama dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

4. Think Strategically, Act Democratically

Penerapan prinsip Think Strategically, Act Democratically sudah optimal. Puskesmas merencanakan Program Pustuling berdasarkan kondisi kesehatan masyarakat melalui komunikasi dengan warga, edukasi kesehatan, serta memberikan ruang kepada masyarakat untuk menyampaikan saran, masukan, dan keluhan terhadap pelayanan yang diberikan. Hal tersebut menunjukkan adanya keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan kesehatan.

5. Recognize that Accountability Isn't Simple

Penerapan prinsip Recognize that Accountability Isn't Simple belum optimal. Karena akuntabilitas pelayanan masih lebih berorientasi pada kepatuhan terhadap standar operasional prosedur dibandingkan dengan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Keterbatasan tenaga kesehatan menyebabkan pelayanan difokuskan pada pemeriksaan dasar sehingga kebutuhan pelayanan lanjutan masyarakat belum dapat dipenuhi secara maksimal.

6. Serve Rather than Steer

Penerapan prinsip Serve Rather than Steer sudah optimal. Tenaga kesehatan mengutamakan keselamatan pasien melalui pemberian pertolongan sesuai standar operasional prosedur, khususnya pada kondisi darurat. Keputusan pelayanan didasarkan pada pertimbangan medis dan kepentingan terbaik bagi pasien sehingga mencerminkan orientasi pelayanan kepada masyarakat, bukan kepentingan birokrasi.

7. Value People, Not Just Productivity

Penerapan prinsip Value People, Not Just Productivity sudah optimal. Petugas kesehatan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian pelayanan, tetapi juga menunjukkan sikap ramah, sabar, empati, serta memberikan penjelasan yang mudah dipahami kepada lansia. Pendekatan tersebut membuat lansia merasa dihargai dan memperoleh pelayanan yang lebih manusiawi sesuai dengan nilai-nilai New Public Service.

Upaya Meningkatkan Pelayanan Lansia Sesuai Dengan Prinsip New Public Service Di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang

1. Penguatan Pelayanan Berbasis Kebutuhan Lansia

Upaya ini diperlukan untuk mengoptimalkan prinsip serve citizens, not customers. Pelayanan lansia masih cenderung berorientasi pada keterbatasan sumber daya dan prosedur pelayanan, sehingga pemeriksaan dalam Program Pustuling lebih difokuskan pada pelayanan dasar. Oleh karena itu, Puskesmas perlu meningkatkan cakupan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif sesuai kebutuhan kesehatan lansia, baik melalui pelayanan di dalam maupun di luar gedung Puskesmas. Upaya ini sejalan dengan Permenkes Nomor 67 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia di Puskesmas, yang menegaskan bahwa puskesmas harus mampu menyelenggarakan pelayanan kesehatan lansia secara komprehensif dan dapat dilakukan melalui pelayanan luar gedung seperti posyandu lansia, home care, maupun pelayanan di komunitas lansia. Selain itu, peraturan tersebut juga mengharuskan penyelenggaraan pelayanan lansia didukung oleh sumber daya manusia, sarana, dan koordinasi lintas program maupun lintas sektor.

2. Penguatan Tindak Lanjut Pelayanan dan Akses Rujukan Lansia

Upaya ini diperlukan untuk mengoptimalkan prinsip seek the public interest dan recognize that accountability. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Pustuling masih terbatas pada pemeriksaan dasar tanpa tindak lanjut yang berkelanjutan, sementara proses memperoleh rujukan masih dirasakan sulit oleh sebagian lansia. Oleh karena itu, Puskesmas perlu memperkuat pemantauan kesehatan pasca pemeriksaan, meningkatkan koordinasi antara pelayanan Pustuling dan pelayanan di Puskesmas, serta memberikan kemudahan akses rujukan bagi lansia sesuai kebutuhan medisnya. Upaya tersebut sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas, berkesinambungan, serta berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan Pustuling tidak hanya berhenti pada pemeriksaan awal, tetapi juga perlu disertai tindak lanjut dan kemudahan akses rujukan agar kebutuhan kesehatan lansia dapat terpenuhi secara optimal.

3. Penyederhanaan dan Pendampingan Administrasi Jaminan Kesehatan

Upaya pendampingan administrasi bagi lansia diperlukan untuk mewujudkan prinsip value citizenship over entrepreneurship, yaitu menempatkan warga negara sebagai pemegang hak pelayanan publik. Akses pelayanan lanjutan masih dipengaruhi oleh kepemilikan BPJS atau KIS serta kelengkapan administrasi lainnya. Oleh karena itu, Puskesmas perlu memperkuat pendampingan administrasi bagi lansia yang mengalami kendala kepesertaan jaminan kesehatan melalui konsultasi, edukasi, dan koordinasi dengan instansi terkait. Upaya tersebut sesuai dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, yang menegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab menjamin terselenggaranya pelayanan kesehatan yang merata, mudah diakses, dan berkeadilan bagi seluruh masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis menggunakan tujuh prinsip New Public Service, disimpulkan bahwa pelayanan lansia di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang belum sepenuhnya menerapkan seluruh prinsip New Public Service secara optimal.

Dari tujuh prinsip tersebut, tiga prinsip telah diterapkan dengan baik, sedangkan empat prinsip lainnya masih belum optimal karena adanya keterbatasan tenaga kesehatan, pelayanan yang masih terbatas pada pemeriksaan dasar, serta prosedur administrasi dan rujukan yang masih menjadi kendala. Serve citizens, not customers: belum optimal dalam pelaksanaannya akses pelayanan masih sangat dipengaruhi oleh persyaratan administrasi seperti kepemilikan BPJS, KIS, dan status fasilitas kesehatan. Seek the public interest: sudah optimal, terlihat dari adanya Program Pustuling yang dirancang untuk mempermudah akses pelayanan kesehatan bagi lansia disesuaikan dengan kebutuhan kesehatan masyarakat. Value citizenship over entrepreneurship: belum optimal, pelayanan kesehatan masih sangat dipengaruhi oleh mekanisme administrasi dan kepesertaan jaminan kesehatan sebagai syarat utama untuk memperoleh pelayanan lanjutan. Think strategically, act democratically: belum sepenuhnya optimal melalui koordinasi dengan kader dan masyarakat serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan masukan selama kegiatan pelayanan berlangsung. Recognize that accountability is not simple: belum sepenuhnya optimal, pelaksanaan pelayanan masih lebih berorientasi pada pencapaian target pelayanan, keterbatasan sumber daya, serta kepatuhan terhadap prosedur administratif. Serve rather than steer: sudah optimal, terlihat dari upaya tenaga kesehatan yang mengutamakan keselamatan dan kebutuhan pasien dalam pengambilan keputusan pelayanan, khususnya pada kondisi darurat. Value people, not just productivity: sudah optimal, tenaga kesehatan di Puskesmas Karawaci Baru tidak hanya berorientasi pada penyelesaian pelayanan tetapi juga mengutamakan nilai-nilai kemanusiaan dalam melayani lansia.

Berdasarkan ketiga permasalahan yang ditemukan, peningkatan pelayanan lansia di Puskesmas Karawaci Baru perlu difokuskan pada penguatan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan lansia, peningkatan akses pelayanan melalui pendampingan administrasi jaminan kesehatan, serta pengembangan akuntabilitas yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Upaya tersebut tidak hanya mendukung terwujudnya prinsip-prinsip New Public Service, tetapi juga sejalan dengan Permenkes Nomor 67 Tahun 2015 tentang Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia di Puskesmas, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai landasan normatif penyelenggaraan.

REFERENCES

- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://media.neliti.com/media/publications/579033-teknik-pengumpulan-data-dan-instrumen-pe-709b4a4a.pdf>
- Chan, F., Kurniawan, A. R., Kalila, S., Amalia, F., Apriliani, D., & Herdana, S. V. (2020). Dampak Bullying Terhadap Percaya Diri Peserta Didik Sekolah Dasar. *PENDAS MAHAKAM: Jurnal Pendidikan Dasar*, 4(2), 152–157. <https://doi.org/10.24903/pm.v4i2.347>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (2007, Second/Expanded Edition) (pp. 3–223). <https://www.slideshare.net/slideshow/the-new->

- public-service-serving-not-steering-janet-vinzant-denhardt/276045723
- Irawati, D. (2021). *Positivisme, Pospositivisme, dan Teori Kritis*. 4, 870–880.
- Profil Kesehatan Dinas Kota Tangerang*. (2024).
- SuaraPena. (2025). *Pelayanan Jemput Bola Lansia, Sentuhan Kasih Dari Puskesmas Kota Tangerang*.
<https://suarapena.com/pelayanan-jemput-bola-lansia-sentuhan-kasih-dari-puskesmas-kota-tangerang/2025/08/28/>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, Pub. L. No. 17 (2023). <https://peraturan.bpk.go.id/details/258028/uu-no-17-tahun-2023>
- Zulfirman, R. (2022). Implementasi Metode Outdoor Learning dalam Peningkatan Hasil Belajar Siswa pada Mata Pelajaran Agama Islam di MAN 1 Medan. *Jurnal Penelitian, Pendidikan Dan Pengajaran: JPPP*, 3(2), 147–153. <https://doi.org/10.30596/jppp.v3i2.11758>