

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS NUNPENE KECAMATAN MIOMAFFO TIMUR KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA

Anisetus Risaldo Lake¹, Wilfridus Taus², Dimas Agustian³

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Timor¹²³

Dikirim (Juli 04, 2025)

Direvisi (Agustus 28, 2025)

Diterima (Agustus 30, 2025)

Diterbitkan (Agustus 31, 2025)

Corresponding Author

Anisetus Risaldo Lake-
lakeusirizald@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Numpene berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) *Tangibles* atau fasilitas fisik Puskesmas sudah cukup baik, namun masih ada kekurangan pada sarana tertentu seperti ruang persalinan dan farmasi; (2) *Reliability* petugas masih belum konsisten, terlihat dari adanya keterlambatan dan kurangnya ketelitian dalam pelayanan; (3) *Responsiveness* masih belum optimal, terutama dalam kecepatan pelayanan dan respon terhadap pasien yang menggunakan jaminan kesehatan seperti Jamkesmas; (4) *Assurance* menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara pelayanan terhadap pasien umum dan pasien BPJS/Jamkesmas; dan (5) *Empathy* menunjukkan sikap tenaga kesehatan yang beragam, ada yang ramah namun sebagian lainnya kurang tanggap dan diskriminatif. Penelitian ini merekomendasikan agar Puskesmas Numpene meningkatkan pelatihan bagi tenaga kesehatan, memperbaiki sistem pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien, serta memastikan implementasi SOP secara merata pada semua jenis pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Puskesmas

ABSTRACT

This study aims to identify and analyze the quality of health services at the Numpene Public Health Center based on the five dimensions of service quality proposed by Zeithaml, Parasuraman, and Berry: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The research uses a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews, observations, and documentation. The results of the study show that: (1) *Tangibles* or physical facilities are relatively adequate, although there are shortcomings in certain areas such as the delivery and pharmacy rooms; (2) *Reliability* of the staff is inconsistent, as seen in delays and lack of precision in providing services; (3) *Responsiveness* is not yet optimal, especially in terms of service speed

and response to patients using health insurance such as Jamkesmas; (4) Assurance reveals a gap in services provided to general patients versus those with BPJS/Jamkesmas; and (5) Empathy reflects mixed attitudes from health workers—some are friendly while others are less responsive and tend to discriminate. This study recommends that the Nunpene Health Center improve staff training, develop a service system focused on patient satisfaction, and ensure consistent implementation of Standard Operating Procedures (SOPs) across all service types.

Keywords: Service Quality; Public Health Center

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang sangat penting dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Sebagai garda terdepan dalam pelayanan kesehatan, Puskesmas memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan kesehatan yang mudah diakses, berkualitas, dan terjangkau. Namun, meskipun Puskesmas diharapkan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal, kualitas pelayanan yang diberikan sering kali menjadi isu yang kompleks, dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari sisi fasilitas, tenaga medis, maupun kepuasan pasien.

Di Puskesmas Nunpene, seperti halnya di banyak Puskesmas lainnya, penting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan kesehatan tersebut. Penilaian kualitas pelayanan kesehatan ini dapat dilakukan dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan kesehatan, yang meliputi: tangibles (elemen fisik pelayanan), reliability (keandalan pelayanan), responsiveness (kepekaan dan kecepatan pelayanan), assurance (jaminan pelayanan), dan empathy (empati pelayanan).

1. **Tangibles** merujuk pada aspek fisik yang dapat dilihat oleh pasien, seperti kebersihan fasilitas, peralatan medis yang digunakan, serta penampilan tenaga medis. Di Puskesmas Nunpene, kondisi fasilitas dan alat kesehatan sangat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima.
2. **Reliability** mencakup konsistensi dan ketepatan dalam memberikan pelayanan. Puskesmas Nunpene perlu memastikan bahwa layanan kesehatan diberikan secara tepat waktu, akurat, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan, agar dapat menciptakan rasa percaya pasien.
3. **Responsiveness** berhubungan dengan kemampuan Puskesmas dalam merespon kebutuhan pasien dengan cepat dan efektif. Ini termasuk kecepatan dalam memberikan pelayanan, serta kemampuan staf medis untuk menangani keluhan atau permintaan pasien dengan perhatian yang baik.

4. *Assurance* mencakup kemampuan tenaga medis dan staf untuk memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien, melalui keahlian profesional, penguasaan prosedur medis, serta komunikasi yang jelas dan transparan. Di Puskesmas Numpene, tingkat kepercayaan pasien terhadap tenaga medis dapat menjadi faktor penentu dalam kualitas pelayanan yang dirasakan.
5. *Empathy* mengukur sejauh mana tenaga medis dan staf di Puskesmas Numpene dapat menunjukkan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan emosional dan psikologis pasien, serta bagaimana mereka memberikan dukungan yang bersifat personal dan penuh kasih sayang.

Pentingnya evaluasi terhadap lima dimensi kualitas pelayanan ini tidak hanya berfungsi untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien, tetapi juga untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan di Puskesmas Numpene. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Numpene dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan, dan untuk memberikan rekomendasi berdasarkan temuan tersebut dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut.

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan Puskesmas Numpene dapat memperbaiki kekurangan yang ada, mengoptimalkan pelayanan yang telah baik, dan memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat berjalan secara optimal, efisien, dan berkualitas tinggi.

Kualitas merupakan standar yang harus dicapai oleh seseorang atau sekelompok atau lembaga atau organisasi mengenai sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja berupa produk atau pelayanan jasa (Sugiyarto, 2001). Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan masyarakat yang ditentukan oleh dua faktor yakni; faktor puskesmas yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Artinya, selama kualitas pelayanan kesehatan memenuhi kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan tinggi dan puskesmas diperlukan oleh masyarakat. Maksud kesesuaian yaitu adanya kesamaan dalam tujuan, puskesmas dapat memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat dan masyarakat menerima pelayanan kesehatan sesuai dengan yang diharapkan. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka tingkat kesesuaian akan rendah, mengakibatkan puskesmas akan di tinggalkan oleh masyarakat. Kedua adalah faktor adanya perubahan (transisi) demografi, epidemiologi, sosio-ekonomi serta nilai dan sikap kritis masyarakat akan menciptakan keperluan-keperluan pelayanan kesehatan yang sangat kompleks dan beragam. Dengan demikian, kedudukan dan peran kualitas pelayanan puskesmas sangatlah penting untuk dilaksanakan (Santoso, 2010).

Berdasarkan kutipan diatas dapat dipahami bahwa kualitas dan kepuasan pelayanan dipuskesmas merupakan salah satu permasalahan yang sangat penting. Puskesmas sebagai lembaga yang menyediakan pelayanan kepada masyarakat, suatu pelayanan dikatakan berkualitas oleh pasien harus ditentukan oleh kenyataan jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.

Haryanto (2009) menjelaskan bahwa pengukuran aspek kualitas pelayanan yang bermanfaat bagi puskesmas untuk:

1. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau proses pelayanan.
2. Mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan pelanggan terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan.
3. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan megarah ke perbaikan.

Masalah pelayanan publik yang terjadi di Indonesia merupakan masa krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai birokrasi publik. Gejala ini mulai tampak dengan semakin rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi publik yang ditandai adanya protes dan demonstrasi oleh berbagai komponen masyarakat, baik ditingkat pusat ataupun daerah.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kualitasnya belum seperti yang diharapkan. Banyaknya pengeluhan atau pengaduan atau keluhan dari masyarakat, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang kurang informasi, kurang konsisten, dan terbatasnya sarana dan prasarana pelayanan. Dimana dari pihak puskesmas tidak merespon cepat terhadap pasien/masyarakat yang sedang membutuhkan pertolongan, dan juga sama halnya dalam pengurusan obat-obatan masih ada proses pelayanan yang harus dilakukan oleh keluarga pasien dalam mengambil obat-obatan tersebut. Sehingga apabila dibandingkan dengan pelayanan terhadap orang-orang menengah kebawah memakai jamkesmas sebagai alat untuk memperoleh pengobatan gratis pelayanannya akan bedah dengan yang tidak menggunakan jamkesmas dalam artian mereka membayar menggunakan uang dan itu respon pelayanannya sangatlah cepat untuk di tangani. Dan inilah yang terjadi terutama menyangkut dengan pelayanan-pelayanan publik yang di berikan oleh instansi, sehingga masih banyak terjadi kesenjangan-kesenjangan antara orang-orang menengah ke atas yang mengakibatkan timbulnya masalah-masalah lainnya. Oleh Karena itu apabila sumber daya manusia yang dimiliki oleh sebuah daerah itu mengalami gangguan kesehatan peningkatan hasil pendaatan asli daerah juga bisa mengalami penurunan karena menurunnya kualitas sumber daya manusia.

Perkembangan sektor kesehatan di Indonesia saat ini terlihat tumbuh secara tidak maksimal. Pemerintah belum memberikan kualitas pelayanan secara merata. Padahal kunci utama masyarakat dalam melakukn kesehatan yaitu kondisi tubuh yang sehat. Keadaan sehat membutuhkan banyak hal, diantaranya menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya 1 derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan (*consumersatisfaction*), melalui pelayanan yang prima oleh pemberi pelayanan yang memuaskan harapan (*providersatisfaction*) dan institusi pelayanan yang diselenggarakan. Interakrasi ketiga pilar utama pelayanan kesehatan yang serasi, selaras dan seimbang merupakan paduan dari kepuasan tiga pihak dan ini merupakan pelayanan kesehatan yang memuaskan.

Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan, pemerintah mendirikan suatu lembaga yang menangani masalah kesehatan tingkat pertama yaitu pusat kesehatan masyarakat (puskesmas). Puskesmas merupakan unit pelayanan kesehatan diwilayah kecamatan yng melaksanakan tugas-tugas operasional pembangunan kesehatan. Pembangunan puskesmas ditingkat kecamatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar yang diterapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat pemerintah telah mengeluarkan kebijakan yang bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan pemerintah sehingga menciptakan iklim pelayanan prima pada setiap instansi pemerintah. Impementasi UU Nomor 25 tahun 2009 sampai saat ini belum dilakukan dengan maksimal oleh pemerintah.

Kabupaten Timor Tengah Utara, terkait pada isu-isu strategis sektor kesehatan antara lain ketersediaan sumber daya kesehatan yang masih minim, pelayanan kesehatan yang masih minim, pelayanan kesehatan yang belum optimal, fasilitas pelayanan kesehatan lanjutan bagi penyandang cacat dan lansia belum memadai, sebagian masyarakat belum memiliki jamkesmas sehingga seluruh belum juga mendapatkan system informasi kesehatan (SIK) yang belum optimal pemanfaatannya, dan lain sebagainya. (<http://dinkes.go.id> di undu 29 november 2013).

Isu-isu yang di alami oleh sektor kesehatan di Kecamatan Miomafo Timur yang perlu diantisipasi Untuk kurun waktu mendatang adalah derajat kesehatan, angka kematian, masalah demografi, jumlah penduduk miskin, ketersediaan sumber daya, pelayanan kesehatan yang belum optimal, fasilitas pelayanan kesehatan yang belum juga memadai, penduduk miskin belum selurunya mendapatkan system informatika kesehatan (SIK) yang belum optimal pemanfaatnya. (<http://dinkes.go.id> 08 mei 2013).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nunpene Desa Oesena Kecamatan Miomafo Timor Kabupaten Timor Tengah Utara. permasalahan yang dihadapi puskesmas Puskesmas Nunpene Desa Oesena Kecamatan Miomafo Timor Kabupaten Timor Tengah Utara kurangnya sumber daya manusia. Kualitas pelayanan pegawai Puskesmas Nunpene Desa Oesena Kecamatan Miomafo Timur Kabupaten Timor Tengah Utara diketahui masih ada pegawai yang datang terlambat dan ada yang meninggalkan puskesmas sebelum jam pulang. Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kurang ramah dan proses pendaftaran yang agak lama menurut pasien yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan sedangkan pasien yang sudah puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai karena sikap dokter yang ramah tama, lingkungan yang bersih, dan obat-obatan yang diberikan oleh dokter cepat menyembuhkan penyakit pasien. Terkait pasien yang menyatakan belum puas lebih banyak dibandingkan dengan pasien yang sudah puas dengan pelayanan pegawai, Oleh sebab itu puskesmas terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

METODE

Pendekatan yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan ini menghasilkan data yang tertulis maupun lisan dari orang-orang yang diamati yaitu para medis (pelayanan kesehatan) dan pasien (masyarakat) yang di anggap relevan dalam arti tepat untuk dijadikan sumber data utama yang diperlukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam konteks kualitas pelayanan kesehatan, Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Tjiptono (2011) mengemukakan lima indikator utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Puskesmas Nunpene, Kecamatan Miomaffo Timur, Kabupaten Timor Tengah Utara, telah berupaya mengimplementasikan kelima indikator tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun masih ada tantangan dalam hal fasilitas dan jumlah pasien yang meningkat, secara keseluruhan, upaya Puskesmas Nunpene dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sudah berjalan dengan baik. Pelayanan yang diberikan telah mencerminkan komitmen petugas medis untuk memenuhi kebutuhan pasien secara efektif dan manusiawi.

1. *Tangibles* atau Bukti Fisik

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2011) menyatakan bahwa *tangibles* atau bukti fisik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan. Indikator ini mencakup penampilan fasilitas fisik, peralatan,

personel, dan materi komunikasi yang digunakan oleh penyedia layanan. Penampilan fisik yang memadai dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna layanan, serta memperkuat persepsi bahwa pelayanan yang diberikan bersifat profesional dan layak.

Penelitian terdahulu oleh Oka Suryaninatha Gorda (2020) mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas pada era pandemi menyoroti pentingnya peran fasilitas dalam mendukung pelayanan kesehatan. Namun, penelitian tersebut tidak secara mendalam menganalisis indikator *tangibles* sebagai bagian dari evaluasi kualitas pelayanan publik, melainkan lebih fokus pada respons Puskesmas terhadap kondisi darurat selama pandemi. Hal ini menjadi pembeda dengan penelitian ini, yang secara eksplisit meninjau dimensi fisik sebagai salah satu unsur penting dalam kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Puskesmas telah melakukan sejumlah perbaikan fasilitas, namun masih terdapat beberapa kekurangan seperti keterbatasan alat medis, kurang optimalnya sistem ventilasi, serta ruang tunggu yang belum nyaman. Hal ini berdampak pada efektivitas pelayanan medis dan kenyamanan pasien saat menunggu. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya perbaikan, pemenuhan standar fisik pelayanan masih memerlukan perhatian dan penguatan, terutama dalam menunjang pemeriksaan yang cepat dan efisien.

Berdasarkan teori dan hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator *tangibles* dalam pelayanan Puskesmas telah menunjukkan kemajuan, namun belum sepenuhnya optimal. Fasilitas fisik yang memadai tidak hanya menciptakan kenyamanan, tetapi juga berperan penting dalam mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kepercayaan pasien. Oleh karena itu, peningkatan sarana dan prasarana pelayanan harus menjadi prioritas dalam agenda peningkatan mutu pelayanan publik di sektor kesehatan.

Dari penjelasan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa aspek *tangibles* masih menjadi tantangan dalam pelayanan Puskesmas. Perlu adanya intervensi lanjutan dari pihak terkait untuk memperbaiki fasilitas fisik secara menyeluruh agar pelayanan kesehatan yang diberikan tidak hanya cepat, tetapi juga nyaman dan profesional di mata masyarakat.

2. Reliability atau Keandalan

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2011) menyatakan bahwa *reliability* atau keandalan merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan andal. Keandalan menunjukkan sejauh mana suatu layanan dapat dipercaya, dilaksanakan secara konsisten, dan memenuhi harapan pelanggan dalam waktu yang tepat dan dengan kualitas yang stabil. Dalam

konteks pelayanan kesehatan, keandalan sangat penting karena menyangkut keselamatan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan medis yang diterima.

Penelitian terdahulu oleh Oka Suryaninatha Gorda (2020) mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas pada era pandemi memang memiliki relevansi dengan konteks pelayanan di fasilitas kesehatan primer. Namun, penelitian tersebut tidak secara spesifik menelusuri indikator *reliability* dalam kerangka kualitas pelayanan publik. Penelitian ini *mengisi* kekosongan tersebut dengan menyoroti upaya dan tantangan yang dihadapi Puskesmas dalam menjaga konsistensi dan keakuratan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas telah melakukan berbagai upaya untuk menjaga keandalan pelayanan, seperti menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, melakukan pelatihan secara berkala untuk tenaga medis, serta menerapkan sistem monitoring pelayanan. Namun demikian, lonjakan jumlah pasien pada waktu-waktu tertentu menyebabkan keterlambatan pelayanan dan menurunkan efektivitas pelaksanaan SOP. Hal ini menandakan bahwa keberhasilan dalam menjaga *reliability* sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya dan kesiapan fasilitas yang memadai.

Berdasarkan teori dan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa keandalan pelayanan (*reliability*) di Puskesmas sudah menjadi perhatian utama dalam penyelenggaraan layanan kesehatan, namun belum sepenuhnya stabil. Upaya menjaga kualitas pelayanan memerlukan dukungan berupa penguatan fasilitas, peralatan medis, serta penambahan tenaga kesehatan yang proporsional dengan jumlah pasien.

Dari penjelasan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa *reliability* pelayanan di Puskesmas sudah berada pada jalur yang tepat, namun memerlukan penguatan lebih lanjut terutama pada aspek kapasitas dan manajemen beban kerja. Keandalan pelayanan akan semakin terjaga apabila Puskesmas mampu menyesuaikan jumlah sumber daya dengan beban pelayanan, sehingga pelayanan dapat diberikan secara konsisten dan memuaskan bagi masyarakat.

3. *Responsiveness* atau Daya Tanggap

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Tjiptono (2011) menjelaskan bahwa *responsiveness* atau daya tanggap adalah kemauan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat serta responsif terhadap kebutuhan dan keluhan. Dalam konteks pelayanan publik di sektor kesehatan, responsivitas menjadi indikator penting untuk memastikan pasien mendapatkan perhatian dan penanganan yang tepat waktu.

Penelitian terdahulu oleh Oka Suryaninatha Gorda (2020) yang membahas kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas pada era pandemi memiliki kesamaan dalam bidang kajian kesehatan, khususnya pada tingkat Puskesmas. Namun, penelitian tersebut belum secara spesifik menganalisis indikator *responsiveness* dalam pelayanan publik. Penelitian ini mengembangkan analisis tersebut dengan menilai sejauh mana Puskesmas mampu merespons kebutuhan pasien secara cepat dan efektif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas telah melakukan berbagai inisiatif untuk meningkatkan responsivitas petugas, antara lain melalui pelatihan rutin yang bertujuan agar tenaga kesehatan lebih sigap dalam menangani keluhan dan permintaan pasien. Selain itu, sistem pengaduan yang disediakan memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan secara langsung, dan keluhan tersebut umumnya segera ditindaklanjuti oleh pihak Puskesmas. Namun demikian, saat jumlah pasien meningkat secara signifikan, beberapa pasien menyampaikan adanya waktu tunggu yang cukup lama, yang menunjukkan bahwa daya tanggap petugas belum sepenuhnya optimal dalam kondisi beban kerja tinggi.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator *responsiveness* di Puskesmas sudah diupayakan dengan baik melalui pelatihan petugas dan sistem pengaduan yang aktif. Meskipun demikian, daya tanggap pelayanan masih dipengaruhi oleh ketersediaan tenaga medis dan jumlah pasien yang harus dilayani.

Dari penjelasan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa upaya untuk meningkatkan *responsiveness* pelayanan sudah berjalan, tetapi perlu ditingkatkan lagi dengan strategi yang lebih adaptif, seperti manajemen antrean yang lebih efisien dan peningkatan jumlah tenaga medis di jam-jam sibuk. Dengan demikian, pelayanan yang cepat, tanggap, dan sesuai harapan masyarakat dapat lebih mudah diwujudkan di tingkat Puskesmas.

4. Assurance atau Jaminan

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Tjiptono (2011), *assurance* atau jaminan adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai untuk menimbulkan kepercayaan serta keyakinan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam pelayanan kesehatan, *assurance* menjadi penting karena menyangkut rasa aman pasien dalam menerima pelayanan medis, baik secara teknis maupun secara psikologis.

Penelitian terdahulu oleh Oka Suryaninatha Gorda (2020) yang membahas kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas pada masa pandemi memiliki relevansi topik yang sama, yaitu tentang layanan kesehatan di tingkat Puskesmas. Namun,

penelitian tersebut belum membahas secara spesifik indikator *assurance* dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini melengkapinya dengan fokus pada bagaimana jaminan pelayanan diberikan oleh tenaga kesehatan kepada pasien.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Puskesmas telah berupaya untuk memberikan jaminan pelayanan yang baik kepada pasien. Beberapa langkah yang dilakukan antara lain pelatihan komunikasi efektif bagi tenaga medis agar mampu menjelaskan prosedur pelayanan dengan bahasa yang mudah dimengerti, penggunaan atribut identitas petugas secara konsisten, serta keterbukaan dalam menjelaskan setiap tahapan pengobatan atau tindakan medis. Upaya-upaya tersebut bertujuan membangun kepercayaan pasien terhadap tenaga medis dan institusi Puskesmas secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator *assurance* telah diimplementasikan dengan cukup baik dalam pelayanan di Puskesmas. Masyarakat merasa lebih aman ketika ditangani oleh petugas yang kompeten, komunikatif, dan transparan dalam memberikan informasi layanan.

Dari penjelasan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa jaminan pelayanan (*assurance*) merupakan salah satu aspek penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas. Dengan meningkatkan kualitas komunikasi, memperjelas identitas petugas, dan menjelaskan prosedur pelayanan secara terbuka, Puskesmas mampu menciptakan rasa aman dan keyakinan bahwa pasien akan menerima pelayanan yang sesuai standar. Upaya ini harus terus ditingkatkan untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat memperoleh layanan kesehatan yang terpercaya dan berkualitas.

5. *Empathy atau Empati*

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Tjiptono (2011), *empathy* merupakan perhatian yang tulus dan bersifat individual dari penyedia layanan kepada pelanggan, termasuk dalam memahami kebutuhan dan keluhan pengguna layanan secara personal. Dalam konteks pelayanan kesehatan, empati menjadi faktor penting karena menyangkut kenyamanan emosional pasien saat menerima perawatan.

Penelitian terdahulu oleh Oka Suryaninatha Gorda (2020) mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas pada era pandemi memiliki kesamaan pada objek kajian, yaitu pelayanan di Puskesmas. Namun, penelitian tersebut belum mengulas secara spesifik aspek empati dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini melengkapi kajian terdahulu dengan fokus pada bagaimana tenaga kesehatan menunjukkan kepedulian dan perhatian personal terhadap pasien.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Puskesmas telah menanamkan nilai-nilai empati dalam praktik pelayanan sehari-hari. Petugas kesehatan bersikap ramah, sabar, dan terbuka dalam menerima keluhan pasien. Kepala Puskesmas juga memberikan arahan agar tenaga medis mendahulukan kelompok rentan seperti lansia dan ibu hamil, serta mendorong komunikasi yang menenangkan, terutama kepada pasien yang datang dalam kondisi cemas atau emosional. Pasien merasa dihargai karena diberi kesempatan untuk menyampaikan keluhan secara terbuka dan dilayani dengan penuh perhatian.

Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa indikator empati telah diterapkan secara konsisten dalam pelayanan Puskesmas. Hubungan positif antara petugas dan pasien dibangun melalui komunikasi yang baik dan pendekatan yang manusiawi.

Dari penjelasan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa empati merupakan kekuatan utama dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kepuasan pasien. Dengan menunjukkan perhatian yang tulus, mendahulukan kelompok rentan, dan menciptakan suasana komunikasi yang nyaman, Puskesmas telah berhasil membangun kepercayaan dan hubungan emosional yang kuat dengan masyarakat. Ke depan, penting untuk menjaga dan meningkatkan budaya empati ini agar pelayanan semakin berkualitas dan diterima baik oleh seluruh lapisan masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Puskesmas Nunpene telah menunjukkan upaya yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan kepada masyarakat. Dari aspek *tangibles* atau fasilitas fisik dan peralatan, Puskesmas telah melakukan berbagai perbaikan, namun masih terdapat kekurangan pada alat medis, ruang tunggu, dan sistem ventilasi yang perlu segera diperbarui demi meningkatkan kenyamanan dan mutu pelayanan. Dalam hal *reliability* atau keandalan pelayanan, Puskesmas telah menjalankan prosedur pelayanan secara konsisten melalui penerapan SOP dan pelatihan rutin bagi tenaga medis. Namun, lonjakan jumlah pasien terkadang menghambat kelancaran pelayanan, sehingga diperlukan penambahan fasilitas dan alat medis untuk menjaga stabilitas mutu layanan. Sementara itu, dari segi *responsiveness*, Puskesmas telah menunjukkan ketanggungan terhadap keluhan pasien melalui sistem pengaduan yang cepat ditindaklanjuti. Meski demikian, waktu tunggu layanan masih menjadi kendala saat kunjungan pasien meningkat, sehingga dibutuhkan peningkatan kapasitas baik dari segi tenaga maupun sarana pendukung. Dari aspek *assurance*,

pelayanan telah memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pasien melalui pendekatan komunikasi yang ramah dan transparan, serta kejelasan dalam setiap prosedur pengobatan. Terakhir, dari sisi *empathy*, tenaga medis menunjukkan kepedulian yang tinggi terhadap kondisi pasien, terutama kelompok rentan seperti lansia dan ibu hamil, dengan mendengarkan keluhan secara sabar dan memberi perhatian penuh selama proses pelayanan. Secara keseluruhan, Puskesmas Nunpene telah memberikan pelayanan yang cukup baik dan humanis, namun masih memerlukan peningkatan dalam beberapa aspek guna mewujudkan pelayanan kesehatan yang optimal, merata, dan berkelanjutan bagi seluruh lapisan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aswar. 1996, *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: PT. Bina Rupa Askara.
- , 1996 *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: Pustaka Sinar. Harapan.
- , 2001. *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Botha, Hendrikus Hironimus (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta (Reliability, Accessibility, Comfortabel, Competence, Assurance, dan Tangibel). *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 4(1), 53-67. <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v4i1.2463>
- Denzim, Lincoln. 1987. *Strategi Untuk Memberikan Pelayanan Bermutu*, Bina rupa akzara. Jakarta
- Denzin, Norman K. dan Lincoln, Yvonna S. 2009. *Handbook of Qualitative Research*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Gibzon. 2005. *Organisasi, Perilaku, Struktur Proses*, Airlangga. Jakarta
- H.A. Moenir. 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi Milenium*. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Cetakan keempat*. Jakarta. Bumi Aksara
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Moleong J. Lexy. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nursalam. 2011. *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba empat
- Richard West dan Lynn H. Turner, 2008. *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi*, Jakarta: Salemba Humanika
- Sanapiah Azis. 2000. *Pelayanan yang Berorientasi Kepada Kepuasan Masyarakat*. Salemba Empat, Jakarta

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Wahyuningsih. 2005. The Relationships Among Customer Value, Satisfaction And Behavioral Intention, Gadjahmada International. *Jurnal of Business*, Vol. 7, p.301-323.

Depkes RI (2004): *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63KEP/M.PAN/7/2003

Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Undang-Undang Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas

Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan