

# Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Jalan Puskesmas Kendalkerep Menggunakan 5 Dimensi Kualitas Pelayanan

Salsa Agnesya Selavani, Endang Sri Redjeki, Erianto Fanani\*, Agung Kurniawan

Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang No. 5 Malang, Jawa Timur, Indonesia

\*Penulis korespondensi, Surel: rianto.fik@um.ac.id

Paper received: 2-9-2022; revised: 14-12-2022; accepted: 3-1-2023

## Abstract

The provision of services for public health institutions, such as Puskesmas, must be continued and developed. To achieve it, a study is needed to examine the quality of the Puskesmas from the patient's side of view which represents the Puskesmas community. This research was conducted to determine the Puskesmas Kendalkerep service quality using the 5-dimensional service standard which consisted of the physical tangibles, empathy, reliability, responsiveness, and assurance. Data were obtained using the SERVQUAL questionnaire, and 95 outpatients were selected as respondents through purposive sampling technique. Through the descriptive analysis method with a quantitative approach, this study found that the Puskesmas Kendalkerep quality of services received enough category from most respondents' assessments, which is the value of the service quality is at 68.5%.

**Keywords:** puskesmas kendalkerep; quality of service; outpatients

## Abstrak

Penyediaan layanan bagi institusi kesehatan masyarakat, seperti Puskesmas, harus terus dilanjutkan dan dikembangkan. Untuk mencapainya diperlukan suatu penelitian untuk mengkaji kualitas Puskesmas dari sisi pasien yang mewakili masyarakat. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan Puskesmas Kendalkerep dengan menggunakan standar pelayanan 5 dimensi yang terdiri dari dimensi bukti fisik, empati, reliabilitas, daya tanggap, dan jaminan. Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner SERVQUAL dan sebanyak 95 pasien rawat jalan dipilih sebagai responden menggunakan teknik *purposive sampling*. Melalui metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Kendalkerep mendapat kategori cukup dari penilaian mayoritas responden yaitu dengan nilai kualitas pelayanan sebesar 68,5%.

**Kata kunci:** puskesmas kendalkerep; kualitas pelayanan; pasien rawat jalan

## 1. Pendahuluan

Puskesmas menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2016) adalah upaya fasilitas kesehatan masyarakat dan perorangan tingkat pertama untuk mengutamakan pencegahan dan promosi, guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah-wilayah kegiatannya.

Di Indonesia, Provinsi Jawa Barat menjadi Provinsi yang memiliki jumlah puskesmas terbanyak, dengan jumlah 968 puskesmas, dengan rincian 575 rawat inap dan 393 rawat jalan, disusul dengan Provinsi Jawa Timur di peringkat kedua. (Kepala Pusat Data dan Informasi, 2021a). Sebagai kota dengan jumlah penduduk terbanyak kedua di Jawa Timur, kota Malang memiliki 16 puskesmas dengan lima rawat inap dan sebelas rawat jalan (Kepala Pusat Data dan Informasi, 2021b). Berdasarkan penilaian yang dilakukan untuk mengukur Kinerja Rawat Jalan Puskesmas pada periode 2016-2017 di Kota Malang terdapat standar kinerja dengan

beberapa persentase yaitu Puskesmas Janti 81.28%, Puskesmas Mulyorejo 87.03%, Puskesmas Arjuno 87,69%, Puskesmas Cisadea 93,84%, dan Puskesmas Kendalkerep 72,07% (Dinas Kesehatan Kota Malang, 2018). Standar kinerja dikatakan cukup apabila memiliki angka di atas 80%. Puskesmas Kendalkerep tidak memenuhi standar kategori cukup, yaitu 80% pada survei kepuasan yang dilakukan di masyarakat pada Tahun 2016-2017. Sehingga dapat disimpulkan bahwa meskipun Puskesmas Kendalkerep merupakan puskesmas yang telah terakreditasi, namun belum memenuhi kategori cukup dalam penilaian kinerja puskesmas dan survei kepuasan masyarakat. Apabila dalam penilaian kinerja dan kepuasan masyarakat terjadi penurunan dan tidak mencapai target, maka Puskesmas Kendalkerep sebagai puskesmas dengan akreditasi, belum menjalankan perbaikannya secara berkesinambungan sesuai tujuan akreditasi dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 46 Tahun 2015 (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2015).

Kualitas pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan dalam rangka memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan atau *service quality* dapat diperoleh melalui pelayanan yang mereka inginkan terhadap atribut pelayanan suatu perusahaan. Sangat penting untuk mengukur dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam mengukur kualitas industri jasa, *Service Quality* (SERVQUAL) merupakan salah satu metode yang paling terkenal. Menurut Parasuraman dalam Tjiptono & Chandra (2016) dalam SERVQUAL terdiri dari 5 dimensi, kelima dimensi itu adalah *tangibles* atau nyata, *reliability* atau dapat diandalkan, *responsiveness* atau daya tanggap, *assurance* atau kepastian, dan *empathy*. Dalam sebuah perusahaan jasa, kualitas pelayanan yang diberikan merupakan faktor terpenting bagi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, akan dilakukan sebuah penelitian mengenai "Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Jalan Puskesmas Kendalkerep Menggunakan 5 Dimensi Kualitas Pelayanan" yang bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan di Puskesmas Kendalkerep sudah sesuai dengan standar pelayanan 5 dimensi. Diharapkan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mampu menjadi bahan evaluasi bagi Puskesmas Kendalkerep terkait kualitas pelayanan.

## 2. Metode

Dalam penelitian ini metode menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, penelitian ini menekankan pada analisis (numerik) data. Menurut Sugiyono (2014) metode analisis deskriptif adalah statistik untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan data yang telah terkumpul apa adanya tanpa menarik kesimpulan yang berlaku digunakan untuk objek atau generalisasi.

Penelitian dilakukan di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang dalam rentang waktu 10 Januari 2022 hingga 25 April 2022. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien rawat jalan Puskesmas Kendalkerep Kota Malang dengan jumlah 95 orang yang dipilih menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi, yaitu usia 18-65 tahun (usia produktif sesuai WHO), tidak mengalami gangguan psikis yang menghambat pengisian kuesioner, merupakan pasien rawat jalan di Puskesmas Kendalkerep, dan bersedia menjadi responden.

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner SERVQUAL. Kuesioner ini telah melewati uji validitas dengan koefisien 0.306, uji reliabilitas dengan koefisien Cronbach *Alpha*

0.927, dan telah dinyatakan lolos uji etik pada “Universitas Airlangga Faculty of Dental Medicine Health Research Ethical Clearance Commission”. Kuesioner SERVQUAL berisi pernyataan yang mencakup indikator dalam variabel mengenai kualitas pelayanan Puskesmas Kendalkerep kepada pengunjung diukur berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yang di dalamnya terdapat bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). Skala pengukuran yang di dalam kuesioner ini menggunakan Skala Likert.

Data pada penelitian ini diolah menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26.0, perangkat lunak ini digunakan untuk menghasilkan data berupa rata-rata (*mean*), modus (*mode*), median (*median*), dan standar deviasi (SD), nilai maksimum, nilai minimum, rentang data dan jumlah skor.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1. Hasil Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan di Puskesmas

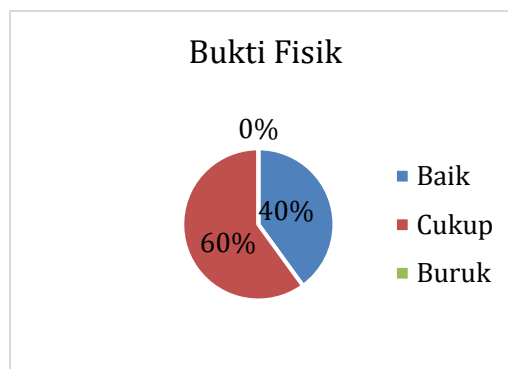
##### 3.1.1. Bukti Fisik (*tangibles*)

Terdapat 4 pernyataan bukti fisik. Dari data yang diperoleh yaitu rata-rata (*mean*) jumlah skor 12,5, median 12, modus (*mode*) 12, dan standar deviasi 1,63 dengan rentang data 10. Jumlah skor terendah 6, jumlah skor tertinggi 16, dan jumlah skor keseluruhan 1196. Hasil pengkategorian skor bukti fisik dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Kategori Skor Bukti Fisik

Pengkategorian skor	Jumlah	Persentase (%)	Kategori
$X > 13.1$	38	40	Baik
$6.9 < X \leq 13.1$	57	60	Cukup
$X \leq 6.9$	0	0	Buruk
<b>Total persentase</b>		<b>100</b>	

Kategori skor Bukti Fisik disajikan dalam bentuk diagram lingkaran gambar 1.



Gambar 1. Kategori Skor Bukti Fisik

Gambar 1 menunjukkan bahwa 60% responden memberikan skor bukti fisik pada nilai cukup, dan selebihnya memberikan nilai baik. Hal ini bermakna bahwa mayoritas responden menilai bukti fisik di Puskesmas Kendalkerep belum pada tingkat 'baik'.

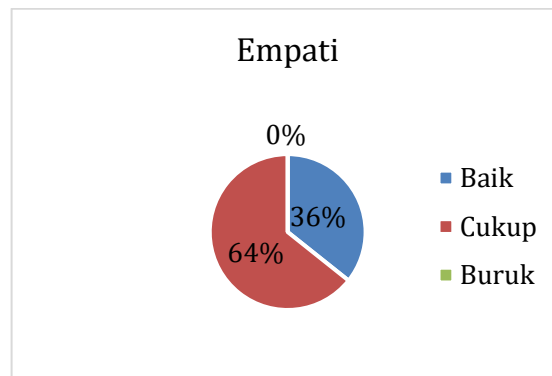
### 3.1.2. Empati (*empathy*)

Terdapat 5 pernyataan empati. Dari data yang diperoleh yaitu rata-rata (*mean*) jumlah skor 15,98, median 15, modus (*mode*) 15, dan standar deviasi 2,20 dengan rentang data 11. Jumlah skor terendah 9, jumlah skor tertinggi 20 dan jumlah skor keseluruhan 1519. Hasil pengkategorian skor empati dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2. Kategori Skor Empati**

Pengkategorian skor	Jumlah	Persentase (%)	Kategori
$X > 16,3$	34	35,7	Baik
$8,7 < X \leq 16,3$	61	64,3	Cukup
$X \leq 8,7$	0	0	Buruk
<b>Total persentase</b>		<b>100</b>	

Kategori skor Empati disajikan dalam bentuk diagram lingkaran gambar 2.



**Gambar 2 Kategori Skor Empati**

Gambar 2 menunjukkan bahwa 64% responden memberikan skor empati pada nilai cukup, dan selebihnya memberikan nilai baik. Hal ini bermakna bahwa mayoritas responden menilai tingkat empati petugas kesehatan di Puskesmas Kendalkerep belum seluruhnya pada tingkat 'baik'.

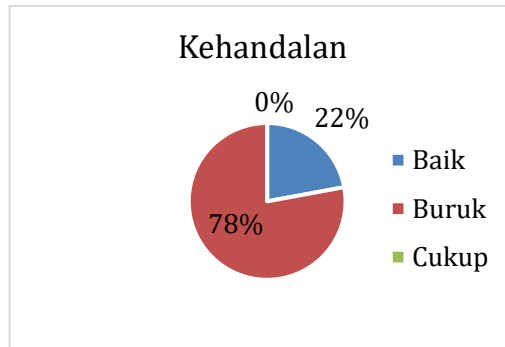
### 3.1.3. Keandalan (*reliability*)

Terdapat 6 pernyataan keandalan. Dari data yang diperoleh yaitu rata-rata (*mean*) jumlah skor 18,58, median 18, modus (*mode*) 18, dan standar deviasi 2,24 dengan rentang data 10. Jumlah skor terendah 14, jumlah skor tertinggi 24, dan jumlah skor keseluruhan 1766. Hasil pengkategorian skor keandalan dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3. Kategori Skor Keandalan**

Pengkategorian skor	Jumlah	Persentase (%)	Kategori
$X > 20$	21	22,1	Baik
$10 < X \leq 20$	74	77,9	Cukup
$X \leq 10$	0	0	Buruk
<b>Total persentase</b>		<b>100</b>	

Kategori skor keandalan disajikan dalam bentuk diagram lingkaran gambar 3.



Gambar 3. Kategori Skor Keandalan

Gambar 3 menunjukkan bahwa 78% responden memberikan skor keandalan pada nilai cukup, dan selebihnya memberikan nilai baik. Hal ini bermakna bahwa mayoritas responden menilai tingkat keandalan petugas di Puskesmas Kendalkerep belum pada tingkat 'baik'.

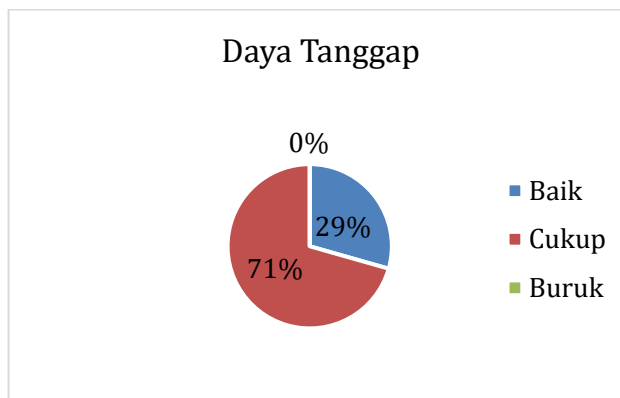
### 3.1.4. Daya Tangkap (*responsiveness*)

Terdapat 4 pernyataan daya tanggap. Dari data yang diperoleh yaitu rata-rata (*mean*) jumlah skor 12,54, median 12, modus (*mode*) 12, dan standar deviasi 1,52 dengan rentang data 7. Jumlah skor terendah 9, jumlah skor tertinggi 16, dan jumlah skor keseluruhan 1192. Hasil pengkategorian skor variabel daya tanggap dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Kategori Skor Daya Tanggap

Pengkategorian skor	Jumlah	Persentase (%)	Kategori
$X > 13$	28	29,4	Baik
$5 < X \leq 13$	67	70,6	Cukup
$X \leq 5$	0	0	Buruk
<b>Total persentase</b>		<b>100</b>	

Kategori skor daya tanggap disajikan dalam bentuk diagram lingkaran gambar 4.



Gambar 4. Kategori Skor Daya Tanggap

Gambar 4 menunjukkan bahwa 71% responden memberikan skor daya tanggap pada nilai cukup, dan selebihnya memberikan nilai baik. Hal ini bermakna bahwa

mayoritas responden menilai daya tanggap petugas di Puskesmas Kendalkerep belum pada tingkat 'baik'.

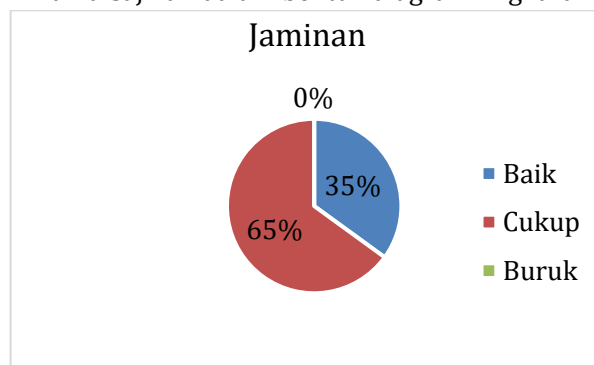
### 3.1.5. Jaminan (*Assurance*)

Terdapat 4 pernyataan jaminan. Dari data yang diperoleh yaitu rata-rata (*mean*) jumlah skor 12,70, median 12, modus (*mode*) 12, dan standar deviasi 1,816 dengan rentang data 8. Jumlah skor terendah 8, jumlah skor tertinggi 16, dan jumlah skor keseluruhan 1207. Hasil pengkategorian skor variabel jaminan dilihat pada tabel 5.

**Tabel 5. Kategori Skor Jaminan**

Pengkategorian skor	Jumlah	Persentase (%)	Kategori
$X > 13$	33	35	Baik
$5 < X \leq 13$	62	65	Cukup
$X \leq 5$	0	0	Buruk
<b>Total persentase</b>		<b>100</b>	

Kategori skor jaminan disajikan dalam bentuk diagram lingkaran gambar 5.



**Gambar 5. Kategori Skor Jaminan**

Gambar 5 menunjukkan bahwa 65% responden memberikan skor jaminan berada pada nilai cukup, dan selebihnya memberikan nilai baik. Hal ini bermakna bahwa mayoritas responden menilai jaminan yang diberikan oleh Puskesmas Kendalkerep belum pada tingkat 'baik'.

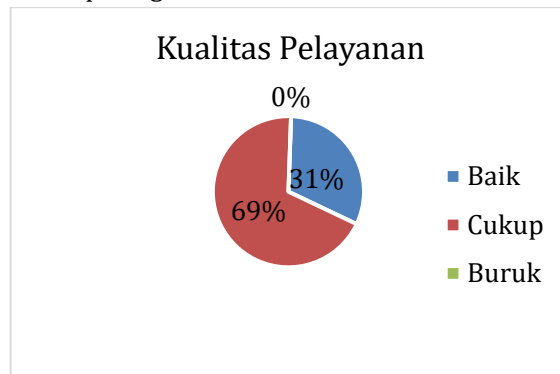
### 3.1.6. Data Skor Kualitas Pelayanan

Data yang diperoleh 95 responden, didapatkan nilai rata-rata (*mean*) 72,31, median 69, modus (*mode*) 69, standar deviasi 7.56, rentang data 34, jumlah skor terendah 57, jumlah skor tertinggi 91, dan jumlah skor keseluruhan 6880. Hasil pengkategorian skor pada variabel kualitas pelayanan dilihat pada tabel 6.

**Tabel 6. Kategori variabel Kualitas Pelayanan**

Pengkategorian skor	Jumlah	Persentase (%)	Kategori
$X > 75$	30	31,5	Baik
$40 < X \leq 75$	65	68,5	Cukup
$X \leq 40$	0	0	Buruk
<b>Total persentase</b>		<b>100</b>	

Kategori skor variabel Kualitas Pelayanan disajikan dalam bentuk diagram lingkaran yang dapat dilihat pada gambar 6.



Gambar 6. Kategori Skor Kualitas Pelayanan

Gambar 6 menunjukkan bahwa 69% responden memberikan skor kualitas pelayanan berada pada nilai cukup, dan selebihnya memberikan nilai baik. Hal ini bermakna bahwa responden yang menilai kualitas pelayanan di Puskesmas Kendalkerep belum pada tingkat 'baik' masih lebih banyak daripada yang sudah menilai 'sudah baik'.

## 3.2. Pembahasan

### 3.2.1. Indikator Bukti Fisik (*tangibles*)

Kualitas pelayanan di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang, berdasarkan indikator bukti fisik (*tangibles*) mendapatkan kategori cukup dengan persentase sebesar 60%, pada kategori baik mendapatkan persentase sebesar 40%. Penilaian cukup didapatkan dari hasil 4 indikator pernyataan. Pernyataan pertama terkait puskesmas mempunyai peralatan kesehatan yang modern, dianggap cukup karena menyadari kondisi puskesmas merupakan pelayanan kesehatan masyarakat pada tingkat pertama, dimana memfokuskan pada promotif dan preventif sebagai unit kegiatan dengan tujuan mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang tinggi. Ini menjadi alasan utama peralatan di puskesmas dirasa cukup modern karena lingkup kegiatannya tidak seperti fasilitas kesehatan tingkat kedua dan seterusnya. Pernyataan kedua membahas ruang tunggu puskesmas yang memadai untuk menampung pasien, juga dinilai cukup dengan alasan luas bangunan Puskesmas Kendalkerep Kota Malang yang terbatas sehingga penyediaan ruang tunggu dalam ruangan tidak dapat menampung lebih dari 20 orang berdasarkan jumlah penyediaan kapasitas ruangan. Pernyataan ketiga mengenai ruang perawatan pasien yang bersih, rapi, dan terjaga pribadinya, mayoritas responden menilai cukup. Dilihat dari kondisi di lapangan, penilaian cukup ini didasari pada kondisi ruangan yang dilengkapi gordena sebagai alat bantu menjaga privasi antar pasien, sehingga tidak sepenuhnya menjaga privasi antar pasien. Dan pernyataan yang terakhir berkaitan dengan persediaan obat di puskesmas lengkap, dirasa cukup oleh mayoritas responden. Ini kembali kepada definisi dan kegiatan puskesmas yang "hanya" penyediaan kesehatan pada tingkat pertama, sehingga penyediaan obat yang tidak selengkap layanan kesehatan lainnya, dapat dimaklumi oleh sebagian besar responden.

Penelitian yang dilakukan oleh Enas (2020) selaras yaitu bahwa bukti fisik menjadi variabel yang paling tinggi dalam kualitas pelayanan. Hasil penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa secara parsial bukti fisik pada Puskesmas Imbanagara Ciamis bahwa *tangibles* memiliki pengaruh positif sebesar 34,3%. Selain itu penelitian Ardiyan (2017) menunjukkan bahwa pasien lebih melihat bukti fisik sebagai hal signifikan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Lebih lanjut hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik bukti fisik sebuah puskesmas maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini juga menyimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang yang memiliki nilai tertinggi adalah variabel bukti fisik. Hasil ini didukung oleh penelitian terdahulu dimana memang ada hubungan secara langsung pada faktor bukti fisik dengan kepuasan pasien yang terdapat di unit rawat inap di UPT Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor (Maulina, 2019).

### **3.2.2. Indikator Empati (*empathy*)**

Kualitas pelayanan di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang, berdasarkan indikator empati (*empathy*) ada pada kategori cukup dengan persentase sebesar 64%, sedangkan kategori baik dengan persentase sebesar 36%. Hasil pada indikator empati pada 5 pernyataan di dalamnya mendapatkan penilaian cukup. Pernyataan pertama yang menyebutkan petugas puskesmas memberikan perhatian secara individual kepada pasien, mendapat penilaian cukup oleh mayoritas responden karena dalam penanganan setiap pasien tidak mendapat perhatian secara khusus saat pemeriksaan, hanya terfokus pada keluhan, pemberian pemeriksaan, dan penjelasan terkait obat ataupun ketentuan terkait penyembuhan keluhan. Hal ini juga dapat menjadi alasan penilaian cukup pada pernyataan kedua yaitu mengenai petugas puskesmas yang melayani pasien dengan penuh perhatian. Pernyataan ketiga tentang petugas puskesmas yang mengutamakan kepentingan pasien dengan sepenuh hati, dinilai cukup oleh sebagian besar responden dilihat dari aspek keramahan dalam pelayanan. Tingkat keramahan yang diberikan petugas dirasa cukup karena setiap petugas menangani pasien dengan pola keramahan berbeda, sehingga beberapa dari responden memiliki kesan yang berbeda pada setiap petugas. Selanjutnya, untuk pernyataan keempat terkait petugas puskesmas yang memahami kebutuhan pasien, dirasa cukup oleh responden karena tidak semua petugas puskesmas memiliki bidang yang signifikan terkait segala macam keluhan pasien yang beragam. Dan yang terakhir pernyataan terkait puskesmas mempunyai jam kerja yang sesuai mendapat penilaian cukup. Penilaian ini dilihat dari jam buka pelayanan hingga jam tutup pelayanan serta jam istirahat, yang terkadang tidak tepat atau tidak sesuai.

Selain itu memang pada indikator empati (*empathy*) penilaian pasien cenderung baik, sedangkan indikator yang menjadi perhatian adalah indikator jaminan (Yudhistira, 2020). Penelitian Ekasari, (2017) merekomendasikan bahwa upaya memperbaiki tingkat empati (*empathy*) dapat dilakukan apabila karyawan berkenan untuk memperbaiki kinerjanya sendiri.

### **3.2.3. Indikator Keandalan (*reliability*)**

Kualitas pelayanan di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang, berdasarkan indikator keandalan (*reliability*) yang ada kategori cukup yaitu sebesar 78%, dan kategori baik sebesar 22%. Sehingga sebagian besar responden menyatakan indikator keandalan (*reliability*) sudah pada kategori cukup yang dapat dikaji dalam 6 pernyataan yaitu pernyataan pertama yang menyebutkan puskesmas memberikan pelayanan

seperti yang dijanjikan kepada masyarakat, mendapatkan penilaian cukup karena proses pelayanan yang tidak berbelit dan mudah. Pernyataan kedua yaitu bahwa ketika pasien mempunyai masalah, pelayanan puskesmas terhadap pasien dapat diandalkan, mendapat penilaian cukup oleh responden dilihat dari kesigapan dalam penanganan. Jumlah petugas yang terbatas dengan jumlah pasien yang melebihi kapasitas, menjadikan kesigapan penanganan juga tidak maksimal untuk beberapa pasien dengan keluhan yang harus cepat diatasi. Alasan tersebut juga dapat menjawab hasil penilaian cukup oleh responden pada pernyataan keempat yaitu puskesmas memberikan pelayanan dengan segera. Pernyataan berikutnya terkait *diagnose* dokter terhadap penyakit pasien akurat dan dokter memberikan resep obat ke pasien dengan tepat, memiliki kesinambungan yang signifikan. Responden menilai cukup untuk kedua pernyataan tersebut dilihat dari alasan bahwa ketepatan diagnosa dokter terhadap pasien akan memberikan resep obat yang akurat untuk menangani keluhan, namun jika diagnosa yang diberikan tidak tepat maka resep obat tidak akan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pasien.

Selaras dengan penelitian analisis kualitas pelayanan puskesmas yang dilakukan oleh Tanisri & Setyorini (2022) yang menyatakan bahwa keandalan terkait dengan penepatan janji pelayanan dan cepat tanggap perlu dipertahankan di Puskesmas Seroja Bekasi. Hasil penelitian Wahyu & Istiono (2017) tentang Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta, mengenai dimensi keandalan dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien percaya akan keandalan dan keakuratan pelayanan yang diberikan petugas dengan cepat.

Penelitian dari indikator keandalan (*reliability*) ini dalam penerapan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Pernyataan tersebut didukung hasil penelitian dari Rianasari (2019) yang memberikan hasil dimana keandalan berpengaruh positif dalam mempengaruhi kepuasan pasien, oleh karena itu pentingnya menjaga indikator keandalan untuk tetap mendapat penilaian yang baik dari pasien guna tetap mempertahankan citra perusahaan.

#### **3.2.4. Indikator Daya Tanggap (*responsiveness*)**

Kualitas pelayanan di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang, berdasarkan indikator daya tanggap (*responsiveness*) berada pada kategori cukup yaitu sebesar 71%, sedangkan kategori baik sebesar 29%. Sehingga sebagian besar responden menyatakan indikator daya tanggap (*responsiveness*) sudah pada kategori cukup. Penilaian ini berdasarkan 4 pernyataan yaitu pernyataan pertama yang menyebutkan pihak puskesmas selalu memberitahu pasien tentang kapan pelayanan siap diberikan, sudah dinilai cukup oleh responden. Penilaian ini didasarkan pada sistem pemberitahuan Puskesmas Kendalkerep Kota Malang terkait informasi kesiapan pelayanan kepada pasien yang tidak dilakukan setiap saat, namun hanya beberapa waktu dan kondisi tertentu. Pernyataan kedua berkaitan dengan pelayanan puskesmas terhadap pasien diberikan dengan tanggap, juga dinilai cukup oleh mayoritas responden. Menurut responden, pernyataan ini didasari pada alasan bahwa tingkat jumlah petugas yang sedikit, menjadikan sistem antri saat pelayanan, berakibat beberapa pasien tidak mendapat pelayanan secara tanggap dan cepat. Alasan tersebut juga berkaitan dengan pertanyaan ketiga yaitu petugas puskesmas menunjukkan kemauan untuk membantu pasien, yang dianggap cukup oleh responden. Pernyataan keempat tentang pihak puskesmas menunjukkan kesiapan untuk menanggapi permintaan pasien, dapat dilihat

dari aspek kesiapan petugas di ruangan masing-masing untuk melayani pasien yang berkunjung. Responden menilai cukup untuk pernyataan keempat ini karena menurut mereka pada beberapa waktu petugas belum siap untuk menanggapi permintaan pasien dan pasien juga sering menemui petugas masih berbincang dengan rekan petugas lainnya, meskipun pasien sudah mulai tampak banyak.

Hasil yang sama juga didapatkan dari penelitian Setiawan (2020) yang menyatakan kualitas pelayanan Puskesmas Bagendang Sampir memperoleh hasil moderat. Lebih lanjut hasil penelitian menunjukkan adanya keterkaitan daya tanggap dengan kepuasan pasien (Nababan, 2020), sehingga indikator daya tanggap harus selalu diperhatikan secara berkala karena selalu menyesuaikan waktu dan kebutuhan pasien yang selalu bervariasi.

### 3.2.5. Indikator Jaminan (*assurance*)

Kualitas pelayanan di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang, berdasarkan indikator jaminan (*assurance*) pada kategori cukup sebesar 65%, sedangkan kategori baik sebesar 35%. Sehingga sebagian besar responden menyatakan indikator jaminan (*assurance*) sudah pada kategori cukup. Penilaian ini berdasarkan 4 pernyataan yaitu pernyataan pertama berkaitan dengan petugas puskesmas dapat menumbuhkan kepercayaan dalam diri pasien, dinilai cukup oleh pasien sebagai responden. Hasil ini menunjukkan bahwa dari segi komunikasi atau bahkan penampilan yang diberikan petugas membuat rasa percaya konsumen tidak tinggi atau dianggap biasa saja karena kurang menarik, sehingga tidak membuat responden bersemangat untuk melakukan pemeriksaan lanjutan. Hal ini juga merujuk pada alasan dinilai cukup pada pernyataan kedua yang berisi tentang saat berinteraksi, petugas puskesmas membuat pasien merasa aman dan nyaman. Pernyataan ketiga tentang petugas puskesmas selalu menunjukkan sikap sopan santun dinilai cukup oleh sebagian besar responden. Penilaian ini menunjukkan bahwa penerapan sikap 5 S yaitu Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun, tidak dijalankan dengan baik oleh petugas Puskesmas Kendalkerep Kota Malang, karena petugas terkadang memberikan ekspresi acuh dan sering tampak sedang berbincang sendiri dengan petugas lainnya. Dan pernyataan terakhir berkaitan dengan petugas puskesmas mempunyai pengetahuan yang luas untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dari pasien, dinilai cukup karena petugas pelayanan terkadang menjawab tidak tahu atas pernyataan pasien misalnya berkaitan dengan jam kedatangan dokter atau sistem peringanan biaya.

Penelitian yang dilakukan oleh Febriawati et al (2021) terkait dengan kualitas pelayanan di Puskesmas Betungan Bengkulu pada tahun 2020 menyatakan bahwa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, puskesmas akan lebih memfokuskan kepada indikator jaminan. Perbedaan hasil penelitian ini terjadi karena tingkat pengetahuan dan kesejahteraan tenaga kesehatan di masing-masing puskesmas berbeda. Pernyataan tersebut didukung oleh *artikel review* yang dilakukan oleh Efendi & Kurniati (2012) yang menyatakan adanya kesenjangan terkait dengan dukungan personal dan profesional, insentif finansial, pendidikan serta regulasi tenaga kesehatan di luar jawa. Peningkatan indikator jaminan memang harus dilakukan. Hasil penelitian berpengaruh positif dan signifikan menunjukkan adanya hubungan *assurance* terhadap kepuasan pasien. Semakin baik kesadaran pasien berasuransi maka semakin tinggi kepuasan pasien, dan semakin rendah persepsi pasien terhadap asuransi maka semakin rendah kepuasan pasien (Pangerapan, 2018).

### 3.2.6. Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Puskesmas Kendalkerep

Suatu kualitas pelayanan dikatakan tinggi apabila kualitas pelayanan yang dirasakan sama atau lebih besar dari kualitas pelayanan yang diharapkan. Berdasarkan hasil analisis data 95 responden menunjukkan bahwa responden yang menilai kualitas pelayanan di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang, memberikan nilai kualitas pelayanan pada kategori cukup sebesar 69% dan pada kategori baik sebesar 31%, artinya responden memberi nilai cukup terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang. Oleh karena itu hasil tersebut dapat menjadi rujukan bahwa Puskesmas Kendalkerep telah melakukan kualitas pelayanan dengan 5 dimensi dengan cukup, masih bisa ditingkatkan lagi dengan memperhatikan indikator pelayanan setiap dimensi sampai memperoleh persentase respon pasien lebih tinggi pada kategori "baik".

Hasil ini selaras dengan Vinsensia & Napitupulu, (2019:3) dalam penelitiannya menunjukkan hasil rata-rata per dimensi yaitu keandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangibles*), daya tangkap (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan jaminan (*assurance*) untuk kategori persepsi menurut responden dalam kategori cukup memuaskan. Penelitian Azis (2022:1796) menunjukkan hasil yang serupa yaitu dimana kecepatan pelayanan yang ada di unit rawat jalan cukup cepat, nyaman, ramah, ketersediaan alat yang ada di unit rawat jalan cukup tersedia, dan keterampilan petugas yang ada di unit rawat jalan Puskesmas Kassi Kassi cukup terampil.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh Anzar (2022:301–303) pada Puskesmas Mabelopura Kota Palu dalam penelitiannya yang artinya tingkat kekuatan korelasi adalah hubungan yang cukup kuat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh (Sumijatun, 2021) yang menunjukkan bahwa dari 5 dimensi, kategori baik terendah adalah pada dimensi keandalan (*reliability*) dan kategori baik tertinggi pada dimensi bukti fisik (*tangibles*).

Kajian yang telah dilakukan baik hasil penelitian dari peneliti sendiri dan beberapa penelitian terdahulu dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan mampu memberikan kepuasan terhadap pasien di puskesmas. Hal ini sesuai dengan kajian literatur review yang dilakukan (Anjayati, 2021) menyatakan bahwa dengan meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan indikator SERVQUAL maka mampu meningkatkan kepuasan pasien di puskesmas atau fasilitas kesehatan lainnya.

## 4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai 5 dimensi kualitas pelayanan yang menghasilkan nilai sebesar 68.5%, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang secara umum dapat dikatakan cukup berkualitas dan perlu pengembangan untuk mengarah pada kategori baik. Maka dari itu, peneliti menyarankan Puskesmas Kendalkerep Kota Malang untuk meningkatkan kualitas pelayanannya karena penilaian masyarakat, mayoritas berada pada kategori cukup. Pimpinan dan petugas di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang, juga diharapkan mampu memberikan pelayanan prima kepada pasien atau masyarakat yang berkunjung, agar citra, nilai dan kualitas Puskesmas juga akan meningkat dan membaik nantinya.

## Daftar Rujukan

Anjayati, S. (2021). Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Menggunakan metode Servqual. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), 31–38.

- Anzar, M., Sudirman, & Saputra, A. D. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Mabelopura Kota Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 05(06), 297–303. <https://doi.org/ISSN 2623-2022>
- Ardiyana, F., Yulianeu, Fathoni, A. dan, & H, L. B. (2014). Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien. 7.
- Azis, S. W., Bur, N., & Nurgahayu. (2022). Gambaran Mutu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kassi Kassi Kota Makassar. *Window of Public Health Journal*, 2(6), 1790–1797. <https://doi.org/E-ISSN 2721-2920>
- Dinas Kesehatan Kota Malang. (2018). Penilaian Kinerja Puskesmas. Dinas Kesehatan Kota Malang. <https://dinkes.malangkota.go.id/tag/penilaian-kinerja-puskesmas/>
- Efendi & Kurniati. (2012). Review Sistematis Retensi Tenaga Kesehatan di Daerah Tertinggal. April 2019, 1–22. <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.2090.6082>
- Ekasari, R., Pradana, M. S., Adriansyah, G., Prasnowo, M. A., Rodli, A. F., & Hidayat, K. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual. *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam*, 9(1), 86–93.
- Enas, U. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis. *Jurnal Kesehatan Ilmu Keperawatan*, 20(1), 126–133.
- Febriawati, H., Yanuarti, R., & Yandrizal, Y. (2021). Tingkat Kualitas Pelayanan di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu Tahun 2020. *Window of Health: Jurnal Kesehatan*, 261–271.
- Harun, H. (2020). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pasaman 2019. *Human Care Journal*, 4(3), 138. <https://doi.org/10.32883/hcj.v4i3.500>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2015). Peraturan Menteri Kesehatan No. 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). PMK 44 Tahun 2016 Tentang Manajemen PUSKESMAS. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kepala Pusat Data dan Informasi. (2021a). Data Dasar Puskesmas Provinsi Jawa Timur. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kepala Pusat Data dan Informasi. (2021b). Pusat Data Dan Informasi. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140–147.
- Maulina, L., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(2), 130. <https://doi.org/10.32832/pro.v2i2.1798>
- Nababan, M. C., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas X Kota Jambi. Ed 4(2), 6–16.
- Pangerapan D, P. O. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *JKK (Jurnal Kedokteran Klinik)*, 2(1), 9–18.
- Parasuraman, V. Z., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. American Marketing Association.
- Rianasari, V. (2019). Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus pada Puskesmas Kotagede I). *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 3(1), 76–83.
- Saputra, S., Afandy, C., & Bachri, S. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Pada RUMah Makan Metro [Universitas Bengkulu]. <http://repository.unib.ac.id/8326/>
- Setiawan, R. Y. (2020). Studi Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Bagendang Sampit. Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Cetakan 19). Alfabeta.
- Sumijatun, Selviady, A. (2021). Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rawat Jalan. Ed 06. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.32419/jppni.v6i1.260>

- Tanisri, R. H. A., & Setyorini, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Industrial and Engineering System*, 3(1).
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi Offset.
- Vinsensia, D., & Napitupulu, M. H. (2019). Evaluasi Kinerja Pelayanan Kesehatan Paramedis Dengan Menggunakan Pendekatan Fuzzy Interference System (FIS) Mamdani. *JIPN (Journal Of Informatic Pelita Nusantara)*, 4(2), 1–6. <https://doi.org/e-ISSN 2541-3724>
- Wahyu, K., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. Vol 2. No 1. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. Fakultas Universitas Gajah Mada.
- Yudhistira, Y. T., Gustopo, D., & Suardika, I. B. (2020). Menggunakan Servqual Pada Puskesmas Mojowarno. 3(2), 5–10.