

Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sumurgung Kecamatan Palang Kabupaten Tuban

Analysis of Health Service Quality at the Sumurgung Community Health Center, Palang District, Tuban Regency

Lilis Erawati ^{1*}

Benny Sigirowati ²

Bambang Agus Diana ³

^{*1,2,3} Universitas Terbuka ,
Tangerang Selatan, Indonesia

*email:

tolloheor@yahoo.co.id

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik, khususnya di sektor kesehatan. Pelayanan kesehatan mencakup berbagai upaya yang dilakukan secara individu maupun bersama dalam organisasi untuk memelihara, meningkatkan, dan memulihkan kesehatan masyarakat. Puskesmas Sumurgung berperan sebagai unit pelaksana pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bertugas melayani masyarakat di wilayah kerjanya pada tingkat kelurahan. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sumurgung Kecamatan Palang Kabupaten Tuban dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat pelaksanaannya. Penelitian dilakukan pada tahun 2024 dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam dan observasi langsung di lokasi penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di Puskesmas Sumurgung memenuhi beberapa indikator kualitas, meskipun terdapat hambatan seperti rendahnya kesadaran petugas terhadap ketepatan waktu, ketidaksesuaian prosedur administratif akibat kurangnya kelengkapan dokumen pasien, dan keterbatasan fasilitas, khususnya jumlah kursi di ruang tunggu pasien. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya meningkatkan kesadaran petugas terkait ketepatan waktu melalui pengawasan internal yang lebih efektif, menyediakan fasilitas seperti kursi tambahan di ruang tunggu, serta mengembangkan sistem pelayanan berbasis digital untuk mempermudah pengambilan nomor antrian dan menyosialisasikan prosedur pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci:

Kualitas
Pelayanan
Kesehatan

Keywords:

Quality
Service
health

Abstract

Service quality is one of the important indicators in assessing the success of public services, especially in the health sector. Health services include various efforts made individually and collectively within organizations to maintain, improve, and restore public health. The Sumurgung Community Health Center (Puskesmas) acts as a primary health care unit tasked with serving the community in its working area at the village level. This study aims to evaluate the quality of health services at the Sumurgung Community Health Center in Palang District, Tuban Regency, using five dimensions of service quality, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, as well as to identify factors that hinder its implementation. The study was conducted in 2024 using a qualitative descriptive approach. Data collection techniques included in-depth interviews and direct observation at the research site. The results showed that the services at the Sumurgung Community Health Center met several quality indicators, although there were obstacles such as low awareness of staff regarding punctuality, administrative procedural inconsistencies due to incomplete patient documents, and limited facilities, particularly the number of chairs in the patient waiting room. The implications of this study are the importance of increasing staff awareness of punctuality through more effective internal supervision, providing facilities such as additional chairs in the waiting room, and developing a digital-based service system to facilitate queue number collection and disseminate service procedures to the community.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik (public service) merupakan layanan yang diberikan kepada masyarakat umum

sebagai wujud tanggung jawab pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan publik mencakup berbagai sektor, termasuk pendidikan, transportasi, dan kesehatan, dengan tujuan memberikan

akses dan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat. (Darmini, N. S., & Gorda, 2021) Mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat dengan mengacu pada prinsip keadilan, transparansi, dan efisiensi. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari aksesibilitasnya, tetapi juga dari kemampuan institusi kesehatan untuk memberikan layanan yang sesuai standar profesi dan kebutuhan masyarakat (Ginting et al., 2024).

Kualitas pelayanan publik sering dianggap sebagai tolok ukur keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan meliputi kualitas desain dan kualitas kesesuaian (Tjiptono, 2015). Kualitas pelayanan yang optimal harus mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan layanan yang cepat serta sesuai harapan. Dalam pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan juga sangat erat kaitannya dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kesehatan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan merupakan kebutuhan utama untuk menjamin keberhasilan pelayanan kesehatan di masyarakat.

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama memegang peranan strategis dalam mendukung tercapainya derajat kesehatan masyarakat. Puskesmas menyediakan layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif dengan tujuan memberikan pelayanan kesehatan yang menyeluruh. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas, puskesmas berfungsi sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat dengan menyelenggarakan berbagai upaya kesehatan secara terpadu dan berkesinambungan. Namun, dalam praktiknya, banyak puskesmas di Indonesia, termasuk Puskesmas Sumurgung di Kecamatan Palang, Kabupaten Tuban, menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sarana prasarana, ketidaksesuaian prosedur

administrasi, dan rendahnya kesadaran petugas terhadap pentingnya pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan laporan kinerja tahunan pelayanan Puskesmas Sumurgung (2024), dikemukakan bahwa terdapat beberapa keluhan yang sering disampaikan oleh masyarakat. Keluhan utama mencakup keterbatasan jumlah kursi di ruang tunggu, kurangnya kesadaran petugas dalam kedatangan tepat waktu, dan ketidaksesuaian prosedur administrasi yang membingungkan pasien. Dari laporan tersebut, diketahui pula bahwa keluhan terbanyak berasal dari pasien dengan BPJS, yang sering kali mengalami hambatan dalam proses antrian dan pelayanan rujukan. Selain itu, terbatasnya fasilitas pendukung, seperti kursi di ruang tunggu, membuat pasien merasa kurang nyaman, terutama pada jam-jam pelayanan puncak. Puskesmas Sumurgung sendiri melayani lebih dari 10.000 pasien setiap tahunnya, dengan mayoritas keluhan terkait waktu tunggu yang lama dan kurangnya informasi yang diberikan oleh petugas administrasi.

Data empiris ini memberikan gambaran jelas mengenai beberapa masalah yang muncul dalam pelayanan Puskesmas Sumurgung dan mengungkapkan ketidakpuasan yang dirasakan

oleh masyarakat, khususnya pasien BPJS. Hal ini menjadi penting untuk dibahas dalam konteks kualitas pelayanan publik, yang merupakan aspek utama dalam menilai efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan oleh institusi pemerintah, termasuk puskesmas. Menurut teori Servqual yang dikemukakan oleh (Parasuraman, 1988) kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles (fasilitas fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dalam hal ini, keluhan tentang kurangnya fasilitas fisik seperti kursi di ruang tunggu serta kurangnya ketanggapan petugas administrasi dapat dilihat sebagai ketidaksesuaian antara harapan masyarakat dan kenyataan yang diterima. Penelitian sebelumnya oleh

(Seran, Crychentia Bria, 2025) juga menyoroti pentingnya aspek ketanggapan dan informasi yang diberikan oleh petugas administrasi sebagai faktor utama dalam menentukan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan publik.

Oleh karena itu, penting untuk menggali lebih dalam masalah ini, mengingat kualitas pelayanan publik yang baik berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah. Dalam konteks ini, teori kualitas pelayanan publik menjadi landasan yang kuat untuk menganalisis masalah yang ada di Puskesmas Sumurgung dan menemukan solusi yang tepat untuk perbaikan pelayanan. Hal ini juga relevan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat mengurangi keluhan dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan kesehatan (Simanjuntak, 2019)

Dalam konteks Puskesmas Sumurgung, beberapa kendala yang terkait dengan keterbatasan fasilitas, seperti jumlah kursi di ruang tunggu, serta ketidaksesuaian prosedur administrasi yang membingungkan pasien, belum sepenuhnya teratasi. Selain itu, hambatan dalam proses antrian dan pelayanan rujukan bagi pasien BPJS juga menjadi masalah yang masih perlu diperbaiki. Data yang diperoleh dari penelitian terdahulu memberikan landasan untuk mengevaluasi secara mendalam dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Sumurgung. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut sangat diperlukan untuk memahami akar permasalahan dan menemukan solusi yang lebih relevan. Hal ini penting agar pelayanan kesehatan di Puskesmas dapat lebih memenuhi harapan masyarakat, terutama dalam meningkatkan kenyamanan pasien selama menunggu dan memperlancar proses administrasi yang ada.

Penelitian ini difokuskan pada evaluasi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sumurgung dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yang meliputi tangibles (fasilitas fisik), reliability

(keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Berdasarkan uraian di atas, kualitas pelayanan di Puskesmas menjadi penting untuk dikaji dari perspektif lima dimensi ini, karena masing-masing dimensi memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, yang terkait dengan keterbatasan fasilitas fisik, kesadaran petugas, dan sistem prosedur administrasi. Faktor-faktor ini perlu dipertajam karena dapat memengaruhi ketepatan waktu pelayanan dan kenyamanan pasien, yang pada gilirannya dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Penghambat seperti keterbatasan fasilitas fisik, ketepatan waktu petugas, dan kompleksitas prosedur administrasi sering kali menjadi tantangan dalam pelayanan publik. Menurut teori Servqual yang dikemukakan oleh (Parasuraman, 1988) dimensi tangibles dan responsiveness sangat dipengaruhi oleh kualitas fasilitas dan ketepatan waktu layanan, yang dapat memperburuk pengalaman pasien jika tidak dikelola dengan baik. Penelitian sebelumnya oleh (Rahasia et al., 2018) hanya fokus pada dimensi tangibles di Puskesmas Manganitu, sedangkan (Utami & Lubis, 2021) menekankan pengaruh akreditasi terhadap kualitas pelayanan puskesmas. Penelitian ini memberikan perspektif baru dengan mengidentifikasi secara spesifik hambatan-hambatan yang terjadi di Puskesmas Sumurgung, serta memberikan rekomendasi yang lebih terfokus untuk perbaikan pelayanan di Puskesmas Sumurgung, khususnya di Kabupaten Tuban.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu menggambarkan dan menganalisis kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sumurgung secara mendalam. Pendekatan

ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi permasalahan dan memahami fenomena yang terjadi dari sudut pandang informan (Miles, 2020). Penelitian dilakukan di Puskesmas Sumurgung, Desa Sumurgung, Kecamatan Palang, Kabupaten Tuban. Lokus penelitian ini dipilih karena Puskesmas Sumurgung merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sarana prasarana, ketidaksesuaian prosedur administrasi, dan rendahnya kesadaran petugas terhadap pentingnya pelayanan yang berkualitas.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi langsung di

lapangan, sedangkan data sekunder didapatkan dari dokumen resmi seperti laporan kinerja puskesmas dan referensi literatur yang relevan. Informan penelitian terdiri atas pasien atau pengunjung Puskesmas Sumurgung, tenaga kesehatan seperti dokter, perawat, dan petugas administrasi, serta perangkat desa atau pihak terkait di Kecamatan Palang. Informan ini dipilih berdasarkan relevansi dengan fokus penelitian untuk memberikan informasi yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas.

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam dan observasi langsung. Wawancara dilakukan secara tatap muka dengan pasien, tenaga kesehatan, dan perangkat desa, untuk menggali informasi terkait pengalaman, persepsi, dan hambatan dalam pelayanan kesehatan. Pertanyaan wawancara disusun secara terstruktur berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Selain wawancara, observasi langsung dilakukan untuk mengamati fasilitas fisik, perilaku petugas, serta interaksi antara petugas dan pasien selama proses pelayanan berlangsung. Observasi ini juga mencakup pengamatan terhadap ruang tunggu, kebersihan, dan ketersediaan sarana di puskesmas.

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis interaktif yang terdiri dari tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles, 2020). Reduksi data dilakukan untuk menyederhanakan dan memilah data yang relevan dari hasil wawancara dan observasi. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi yang sistematis untuk mempermudah analisis lebih lanjut. Tahapan terakhir adalah penarikan kesimpulan, yaitu interpretasi data yang telah disusun untuk menjawab tujuan penelitian. Validitas data dijaga melalui triangulasi metode, yaitu dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen pendukung untuk memastikan konsistensi temuan, yang berarti data yang diperoleh dari berbagai sumber dan teknik harus saling mendukung dan tidak bertentangan. Hal ini dilakukan untuk memperkuat kredibilitas dan akurasi hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan tujuan penelitian ini, artikel ini membahas kualitas pelayanan publik di Puskesmas Sumurgung dari lima dimensi utama, yaitu *tangible* (ketampakan fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (responsivitas), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dimensi-dimensi ini dipilih karena memiliki peran signifikan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan (Pasolong, 2019). Selain itu, penelitian ini juga berfokus pada faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan di Puskesmas Sumurgung, termasuk kesadaran petugas, sistem dan prosedur pelayanan, pengorganisasian, serta sarana pelayanan. Pembahasan mengenai dimensi kualitas pelayanan dan faktor penghambat ini dilakukan untuk memberikan gambaran komprehensif tentang permasalahan yang ada, yang didukung oleh data hasil penelitian di lapangan dan literatur yang relevan.

A. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sumurgung

Tangible (Ketampakan Fisik)

Ketampakan fisik atau *tangible* merupakan salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan publik. Menurut (Harbani Pasolong, 2011), *tangible* mencakup penampilan dan kemampuan sarana serta prasarana fisik, serta keadaan lingkungan sekitarnya yang menjadi bukti nyata dari pelayanan yang diberikan. Puskesmas Sumurgung telah melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan ketampakan fisik, seperti menyediakan lahan parkir yang luas dan fasilitas kotak saran untuk pasien. Petugas juga selalu tampil rapi, yang mencerminkan profesionalisme dalam memberikan pelayanan.

Namun demikian, berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di lapangan pada tanggal 12 November 2024, terdapat masalah utama yang masih dihadapi, yaitu keterbatasan ruang tunggu yang sempit dan minimnya jumlah kursi. Kapasitas ruang tunggu yang ada hanya mampu menampung sekitar 30% dari total pasien yang datang setiap harinya. Hal ini menyebabkan banyak pasien harus menunggu di luar ruangan atau duduk di tangga teras puskesmas. Kondisi ini tidak hanya mengurangi kenyamanan pasien, tetapi juga berpotensi menurunkan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Data dukung yang diperoleh dalam bentuk dokumentasi, yang menunjukkan pasien yang terpaksa menunggu di luar ruangan atau duduk di tangga teras, memperkuat temuan ini. Foto tersebut diambil pada saat pelayanan berlangsung, yang memperlihatkan kondisi ruang tunggu yang tidak memadai. Selain itu, hasil wawancara dengan petugas puskesmas pada tanggal 14 November 2024 mengungkapkan bahwa keterbatasan ruang tunggu dan jumlah kursi sering kali menjadi keluhan pasien. Data wawancara ini mendukung temuan dari observasi yang dilakukan, yang menunjukkan adanya ketidaknyamanan bagi pasien akibat kurangnya fasilitas ruang tunggu yang memadai. Dengan demikian, data hasil observasi dan wawancara ini dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai masalah keterbatasan sarana

fisik di Puskesmas Sumurgung. Kondisi ini, meskipun upaya peningkatan telah dilakukan pada aspek lain masih memerlukan perhatian lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Penelitian oleh Rahasia, et al (Rahasia et al., 2018) di Puskesmas Manganitu menunjukkan bahwa keterbatasan fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang sempit dan kurangnya sarana pendukung berdampak negatif terhadap kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan temuan di Puskesmas Sumurgung, yang menunjukkan perlunya peningkatan fasilitas fisik sebagai prioritas utama. Selain itu, standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan menekankan pentingnya fasilitas fisik yang memadai untuk mendukung pelayanan Kesehatan.

Upaya yang dapat dilakukan antara lain adalah memperluas ruang tunggu, menambah jumlah kursi, serta menyediakan fasilitas pendukung lainnya seperti pendingin ruangan dan televisi untuk meningkatkan kenyamanan pasien. Puskesmas juga dapat menjalin kerjasama dengan pemerintah daerah untuk mendapatkan dukungan dalam pengembangan infrastruktur.

Reliability (Keandalan Petugas dalam Melayani Pelanggan)

Keandalan atau *reliability* adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya (Utami & Lubis, 2021). Di puskesmas Sumurgung, aspek keandalan pelayanan masih menjadi tantangan yang perlu diperbaiki. Proses pendaftaran pasien yang masih dilakukan secara manual tanpa adanya dukungan mesin nomor antrean sering kali menimbulkan kebingungan bagi pasien, terutama pasien baru yang belum memahami alur prosedur pelayanan. Ketidaknyamanan ini diperburuk oleh keterbatasan jumlah petugas administrasi yang tersedia pada jam sibuk, sehingga waktu tunggu menjadi lebih lama. Bagi pasien dengan BPJS, aplikasi

mobile JKN menawarkan kemudahan untuk mengambil nomor antrean secara daring. Namun, kenyataannya tidak semua pasien memiliki akses atau pemahaman teknologi untuk memanfaatkan fasilitas tersebut. Kesenjangan ini mengindikasikan perlunya sistem pelayanan yang inklusif agar semua pasien, terlepas dari tingkat literasi teknologi mereka, dapat dilayani dengan baik.

Penelitian (Utami & Lubis, 2021) mengungkapkan bahwa implementasi akreditasi puskesmas secara signifikan dapat meningkatkan keandalan pelayanan melalui perbaikan prosedur dan penerapan teknologi informasi. Oleh karena itu, Puskesmas Sumurgung sebaiknya mempertimbangkan penerapan sistem antrean elektronik yang sederhana dan mudah digunakan oleh semua kelompok masyarakat. Sistem ini tidak hanya akan mengurangi waktu tunggu pasien, tetapi juga meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan.

Selain itu, pelatihan bagi petugas administrasi sangat penting untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan pelayanan prima. Petugas yang terlatih dengan baik mampu memberikan informasi yang jelas, akurat, dan ramah kepada pasien. Hal ini selaras dengan temuan (Rangki, 2023) yang menyatakan bahwa pelayanan prima oleh petugas dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap institusi kesehatan. Dengan pendekatan ini, Puskesmas Sumurgung dapat meningkatkan keandalan pelayanan sekaligus membangun citra positif di mata masyarakat.

Responsiveness (Kemampuan Memberikan Bantuan Cepat dan Tepat)

Responsivitas atau *responsiveness* mengacu pada keinginan dan kemampuan petugas untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat (Rangki, 2023). Di Puskesmas Sumurgung, responsivitas telah diterapkan dengan baik dalam pelayanan medis, terutama pada pasien yang membutuhkan perhatian mendesak, seperti lansia atau kasus darurat. Petugas medis secara aktif memantau

kondisi pasien hingga proses pengobatan selesai, menunjukkan dedikasi tinggi dalam memberikan pelayanan kesehatan. Berdasarkan data hasil wawancara dengan para pasien, sebagian besar pasien memberikan penilaian positif terkait responsivitas petugas medis dalam menangani kasus-kasus mendesak. Namun demikian, berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di lapangan, pelayanan administrasi di Puskesmas Sumurgung masih memiliki beberapa kendala dalam hal responsivitas. Banyak pasien yang mengeluhkan waktu tunggu yang lama akibat kurangnya petugas yang tersedia di loket administrasi, terutama pada jam-jam sibuk. Data wawancara dengan pasien juga mengungkapkan bahwa mereka merasa frustrasi dengan ketidakaturan antrian di loket administrasi yang mempengaruhi kenyamanan mereka. (Hidayat et al., 2020) juga mengungkapkan dalam penelitiannya bahwa pelayanan administrasi sering menjadi sumber keluhan tertinggi dibandingkan pelayanan medis di sektor pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan temuan di Puskesmas Sumurgung, di mana ketidakseimbangan antara jumlah petugas administrasi dan volume pasien yang dilayani menjadi faktor utama yang mempengaruhi responsivitas dalam pelayanan administrasi.

Data dukung berupa dokumentasi kondisi loket administrasi yang ramai serta antrian pasien yang panjang dapat memperkuat temuan ini. Foto ini diambil pada saat jam sibuk di Puskesmas Sumurgung, menunjukkan kepadatan yang terjadi di loket administrasi. Meskipun responsivitas dalam pelayanan medis dinilai baik, berdasarkan penilaian wawancara dan observasi, responsivitas pada pelayanan administrasi masih membutuhkan perbaikan. Berdasarkan data hasil wawancara dan observasi yang dikumpulkan, dapat disimpulkan bahwa peningkatan jumlah petugas administrasi serta pengelolaan waktu yang lebih baik pada jam sibuk sangat diperlukan untuk

meningkatkan responsivitas pada pelayanan administrasi di Puskesmas Sumurgung.

Untuk meningkatkan responsivitas di Puskesmas Sumurgung, langkah-langkah berikut dapat diimplementasikan. Pertama, evaluasi jumlah dan jadwal petugas administrasi untuk memastikan ketersediaan petugas yang memadai selama jam sibuk. Kedua, penerapan sistem shift yang lebih efisien dapat mengurangi beban kerja petugas administrasi, sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat. Ketiga, penambahan jam operasional atau penggunaan sistem berbasis teknologi seperti antrian digital dapat mengoptimalkan proses pendaftaran pasien dan mempersingkat waktu tunggu.

Menurut (Darmini, N. S., & Gorda, 2021) Pelatihan berkala bagi petugas mengenai manajemen waktu dan pelayanan responsif juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Sistem shift dan pelatihan ini akan membantu mengatasi ketimpangan antara permintaan pasien dengan kapasitas petugas. Dengan demikian, peningkatan responsivitas di bidang administrasi dapat memperkuat kepercayaan pasien terhadap layanan di Puskesmas Sumurgung.

Assurance (Jaminan dan Kesopanan Petugas)

Jaminan atau *assurance* mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan (Barata A, 2019). Petugas di Puskesmas Sumurgung umumnya telah menunjukkan sikap yang sopan dan ramah dalam melayani pasien. Prioritas diberikan kepada pasien lansia dan kondisi darurat, menunjukkan adanya kepedulian dan keadilan dalam pelayanan.

Namun, berdasarkan observasi, masih terdapat beberapa petugas yang kurang informatif dalam memberikan penjelasan mengenai prosedur atau kondisi medis pasien. Hal ini dapat menimbulkan kebingungan dan ketidakpastian bagi pasien. (Nurdin I, 2019) menekankan bahwa kualitas interaksi antara

petugas dan pasien sangat penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan.

Untuk meningkatkan aspek *assurance*, Puskesmas Sumurgung perlu memberikan pelatihan kepada petugas mengenai komunikasi efektif dan edukasi kesehatan. Petugas harus mampu menjelaskan informasi dengan jelas dan sederhana, serta menjawab pertanyaan pasien dengan baik. Selain itu, peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan dan seminar akan menambah pengetahuan mereka, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.

Empathy (Perhatian Tulus dan Pelayanan Personal)

Menurut (Tjiptono, 2015), empati adalah kemampuan petugas untuk memahami kebutuhan dan perasaan pelanggan, serta memberikan perhatian yang bersifat individual. Di Puskesmas Sumurgung, penerapan prinsip 3S (Senyum, Salam, Sapa) menjadi salah satu langkah untuk menciptakan suasana pelayanan yang ramah dan menyenangkan. Meskipun demikian, tingginya jumlah pasien sering kali menjadi tantangan dalam memberikan perhatian yang personal kepada setiap pasien. Beberapa pasien melaporkan bahwa interaksi dengan petugas terkesan terburu-buru, sehingga kebutuhan mereka kurang terakomodasi dengan baik.

(Darmini, N. S., & Gorda, 2021) mengemukakan bahwa perhatian personal adalah salah satu indikator utama dalam meningkatkan kepuasan pasien. Di masa pandemi, penting bagi puskesmas untuk menjaga komunikasi interpersonal yang berkualitas antara petugas dan pasien. Hal ini sejalan dengan pandangan (Rahasia et al., 2018) yang menyatakan bahwa pelayanan berbasis empati dapat mendorong loyalitas pasien serta membangun kepercayaan terhadap institusi kesehatan.

Selain itu, (Rahmadana, M. F., 2020) menekankan pentingnya pelatihan bagi petugas untuk memperkuat kemampuan interpersonal, termasuk empati. Pelatihan semacam ini dapat membantu petugas

memahami kebutuhan pasien dengan lebih baik, terutama dalam situasi pelayanan yang sering kali dibatasi oleh waktu dan sumber daya. Hidayah (2020) juga menyebutkan bahwa peningkatan kapasitas petugas kesehatan dapat dilakukan melalui program pelatihan dan pengembangan kompetensi secara berkala, terutama dalam hal komunikasi efektif.

Untuk meningkatkan empati dalam pelayanan di Puskesmas Sumurgung, beberapa langkah dapat dilakukan. Pertama, penambahan tenaga kesehatan diperlukan untuk mengurangi beban kerja petugas sehingga mereka memiliki waktu lebih banyak untuk melayani pasien. Kedua, alokasi waktu konsultasi yang lebih memadai harus dirancang untuk memastikan bahwa pasien memiliki kesempatan menyampaikan kebutuhan mereka tanpa terburu-buru. Ketiga, pelatihan intensif yang berfokus pada pengembangan keterampilan komunikasi interpersonal perlu diberikan secara berkala, seperti yang diusulkan oleh (Mursyidah, L. & Choiriyah, 2020) agar pelayanan berbasis empati dapat diimplementasikan secara maksimal.

Dengan langkah-langkah ini, empati sebagai salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan kesehatan dapat lebih diterapkan, sehingga tidak hanya meningkatkan kepuasan

pasien, tetapi juga menciptakan kepercayaan jangka panjang terhadap layanan kesehatan di Puskesmas Sumurgung.

B. Faktor yang Menghambat Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sumurgung

Pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas, sebagai garda terdepan dalam memberikan layanan kesehatan dasar kepada masyarakat, memiliki peran yang sangat strategis dalam menciptakan kualitas hidup yang lebih baik. Namun, dalam praktiknya, keberhasilan layanan kesehatan sering kali terhambat oleh berbagai kendala yang muncul dari dalam maupun luar institusi. Hal ini juga dialami oleh Puskesmas Sumurgung, yang memiliki

peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat Kecamatan Palang, Kabupaten Tuban. Sebagai salah satu puskesmas yang memiliki cakupan layanan cukup luas, Puskesmas Sumurgung dihadapkan pada berbagai tantangan yang berpotensi mengurangi efektivitas pelayanan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, beberapa hambatan utama dalam pelayanan kesehatan di puskesmas ini mencakup faktor internal seperti kesadaran dan kedisiplinan petugas, sistem prosedur administrasi yang kurang efisien, serta pengorganisasian tugas yang belum optimal. Selain itu, hambatan eksternal seperti keterbatasan sarana pelayanan dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi juga turut berkontribusi terhadap masalah ini.

Pelayanan kesehatan yang optimal tidak hanya bergantung pada kualitas sumber daya manusia, tetapi juga sistem dan fasilitas pendukung yang ada. Puskesmas Sumurgung, seperti banyak puskesmas lain di Indonesia, berhadapan dengan tantangan dalam menjaga keseimbangan antara tuntutan masyarakat yang terus meningkat dengan kapasitas pelayanan yang tersedia. Misalnya, keterbatasan ruang tunggu dan minimnya jumlah tenaga medis menjadi salah satu isu yang sering dikeluhkan pasien. Selain itu, rendahnya tingkat kesadaran masyarakat dalam mematuhi prosedur administrasi kerap memperpanjang waktu tunggu pasien lainnya.

Menurut (Rahmadana, M. F., 2020) pelayanan publik merupakan bentuk pemberian fasilitas yang disediakan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kebutuhan tersebut mencakup aspek-aspek yang berkaitan dengan kecepatan, ketepatan, dan kesesuaian prosedur pelayanan. Namun, faktor-faktor penghambat yang ada di Puskesmas Sumurgung menunjukkan bahwa masih banyak hal yang perlu diperbaiki untuk mencapai layanan yang ideal.

Pembahasan berikut akan menguraikan secara rinci faktor-faktor yang menjadi penghambat utama di Puskesmas Sumurgung. Identifikasi terhadap faktor-faktor tersebut bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai permasalahan yang ada, sekaligus menawarkan solusi yang relevan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di masa mendatang.

Faktor Kesadaran

Kedisiplinan petugas kesehatan di Puskesmas Sumurgung menjadi tantangan utama dalam memberikan pelayanan berkualitas. Keterlambatan petugas sering kali terjadi terutama pada jam operasional pagi hari, yang menyebabkan pasien harus menunggu lebih lama sebelum pelayanan dimulai. Hal ini menciptakan antrean panjang yang meningkatkan ketidaknyamanan pasien, terutama pasien lansia atau mereka yang memiliki kebutuhan mendesak.

Menurut (Hidayah et al., 2020) disiplin kerja yang rendah berdampak langsung terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Di Puskesmas Sumurgung, disiplin dapat ditingkatkan dengan menerapkan sistem presensi berbasis digital untuk mencatat waktu kedatangan petugas secara otomatis. Selain itu, memberikan pelatihan pengembangan diri secara berkala dapat meningkatkan kesadaran dan tanggung jawab petugas terhadap pentingnya kehadiran tepat waktu. Insentif berupa bonus kinerja bagi petugas yang selalu hadir tepat waktu juga dapat dijadikan motivasi tambahan.

Faktor Sistem, Prosedur, dan Peraturan

Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi menjadi hambatan lain dalam pelayanan di Puskesmas Sumurgung. Pasien yang datang tanpa membawa dokumen lengkap, seperti kartu keluarga atau BPJS, menyebabkan proses pendaftaran menjadi lebih lama. Situasi ini diperparah oleh minimnya informasi yang tersedia di area

puskesmas mengenai dokumen yang dibutuhkan. (Utami & Lubis, 2021) menekankan bahwa komunikasi yang baik dapat membantu mengatasi hambatan ini.

Puskesmas Sumurgung dapat memanfaatkan media sosial, spanduk, dan brosur sebagai sarana sosialisasi prosedur administrasi kepada masyarakat. Selain itu, memasang papan informasi yang mencantumkan dokumen wajib secara jelas di area puskesmas akan mempermudah pasien untuk mempersiapkan dokumen sebelum datang.

Faktor Pengorganisasian

Di Puskesmas Sumurgung, keterbatasan tenaga medis mengakibatkan beban kerja yang tidak merata. Sebagai contoh, perawat di poli gigi sering kali diminta membantu pelayanan dipoli umum karena jumlah tenaga medis yang tidak mencukupi. Hal ini mengakibatkan pelayanan di kedua poli menjadi kurang optimal. (Rahasia et al., 2018) menunjukkan bahwa pengelolaan tenaga medis yang baik dapat meningkatkan efisiensi pelayanan. Puskesmas Sumurgung dapat mengajukan permintaan resmi kepada dinas kesehatan setempat untuk menambah jumlah tenaga medis, terutama dokter umum dan perawat. Selain itu, jadwal kerja petugas perlu ditinjau ulang untuk memastikan distribusi beban kerja yang adil dan seimbang.

Faktor Sarana Pelayanan

Keterbatasan fasilitas fisik di Puskesmas Sumurgung menjadi keluhan utama pasien, terutama terkait ruang tunggu yang sempit dan jumlah kursi yang tidak memadai. Kondisi ini memaksa sebagian pasien untuk berdiri atau menunggu di luar ruangan, yang sangat tidak nyaman, terutama pada saat jam pelayanan puncak.

(Rahmadana, M. F., 2020) menyebutkan bahwa fasilitas yang memadai memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Puskesmas Sumurgung dapat mengajukan proposal pendanaan kepada

pemerintah daerah untuk memperluas ruang tunggu dan menambah jumlah kursi. Selain itu, keterlibatan masyarakat melalui program kerja bakti dapat menjadi solusi alternatif untuk memperbaiki dan memperluas fasilitas yang ada. Misalnya, masyarakat dapat membantu dalam pengadaan kursi tambahan atau merenovasi ruang tunggu.

Hambatan-hambatan yang dihadapi Puskesmas Sumurgung perlu diatasi dengan pendekatan yang komprehensif, mulai dari peningkatan kedisiplinan petugas hingga perbaikan fasilitas fisik. Dengan solusi yang tepat, diharapkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sumurgung dapat meningkat dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Sumurgung masih menghadapi sejumlah tantangan yang mempengaruhi efektivitas pelayanan. Beberapa masalah utama yang ditemukan antara lain keterbatasan fasilitas fisik, seperti ruang tunggu yang sempit dan jumlah kursi yang tidak memadai, serta sistem administrasi yang kurang efisien dan membingungkan bagi pasien. Meskipun pelayanan medis telah menunjukkan responsivitas yang baik, pelayanan administrasi masih mengalami kendala terkait waktu tunggu yang lama akibat kurangnya jumlah petugas

pada jam-jam sibuk. Selain itu, faktor internal seperti kesadaran dan kedisiplinan petugas, serta pengorganisasian tugas yang belum optimal, turut memperburuk kualitas pelayanan. Hambatan eksternal juga turut mempengaruhi kualitas pelayanan, di mana keterbatasan sarana dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi semakin memperburuk situasi.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Sumurgung, perlu dilakukan perbaikan pada beberapa aspek. Peningkatan fasilitas fisik, seperti

menambah jumlah kursi di ruang tunggu dan memperbaiki tata letak ruang, diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan pasien. Selain itu, sistem administrasi juga perlu diperbaiki dengan melakukan pelatihan bagi petugas administrasi serta meningkatkan kesadaran mengenai pentingnya kecepatan dan ketepatan pelayanan. Penerapan teknologi informasi yang lebih baik juga dapat mempermudah proses administrasi dan mengurangi waktu tunggu. Selain itu, penambahan jumlah petugas di loket administrasi pada jam sibuk menjadi langkah penting untuk mengurangi waktu tunggu pasien. Sosialisasi yang lebih intensif mengenai prosedur administrasi kepada masyarakat juga sangat diperlukan agar mereka lebih memahami langkah-langkah yang harus diambil saat mengunjungi puskesmas. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya penelitian lebih lanjut mengenai dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Sumurgung.

Penelitian ini juga memberikan kontribusi teoritis dalam mengembangkan pemahaman tentang bagaimana lima dimensi kualitas pelayanan saling berinteraksi untuk membentuk kepuasan pasien, secara praktis dapat menjadi dasar bagi pengambil kebijakan di Puskesmas Sumurgung untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih terarah dan berkelanjutan.

REFERENSI

- Barata A. (2019). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Gramedia Pustaka Utama,.
- Darmini, N. S., & Gorda, O. S. (2021). Menyigi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas pada Era Pandemi. *Open Journal System*, 1(16), 1–21.
- Ginting, S. E., Santoso, R. S., & Rostyaningsih, D. (2024). Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Rembang 1. *Journal of Public Policy and Management Review*,

- 502–523.
https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jp_pmr/article/view/45574
- Harbani Pasolong. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Hidayah, D. D., Menteri, B. K., Aparatur, P., & Nomor, N. (2020). *Garuda*1625727. 7, 28–34.
- Miles. (2020). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Thousand Oaks. SAGE Publications.
- Mursyidah, L. & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku ajar manajemen pelayanan publik* (U. Press., Ed.).
- Nurdin I. (2019). *Kualitas pelayanan publik: Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik*. Media Sahabat Cendekia.
- Parasuraman, A. Z. (1988). : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 1(64), 12–40.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI. .
- RRahasia, P. R., Kimbal, M., & Undap, G. (2018). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas (Suatu Studi di Puskesmas Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe)*. Eksekutif: *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1).
- Rahmadana, M. F., S. (2020). *Pelayanan publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rangki, L. S. (2023). *Kebijakan dan manajemen pelayanan kesehatan*. Eureka Media Aksara.
- Seran, Crychentia Bria, M. A. S. (2025). *STUDI MENGENAI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI KOTA SORONG*. *JURNAL MANAJEMEN BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN*, 9(4), 590–604.
- Simanjuntak, R. (2019).). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas melalui Manajemen Kualitas Layanan*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 2(7), 45–56.
- Tjiptono. (2015). *Service managment*. Andi.
- Utami, S. N., & Lubis, S. (2021). *Efektivitas Akreditasi Puskesmas Terhadap Kualitas Puskesmas Medan Helvetia*. *Publik Reform*, 8(2), 10–21.
<https://doi.org/10.46576/jpr.v8i2.1658>.