

Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tipar Kota Sukabumi

Muhammad Malik Fajar*, Rizki Hegia Sampurna, M. Rijal Amirulloh

Universitas Muhammadiyah Sukabumi, Indonesia

*muhammadmalikfajar@ummi.ac.id

Abstract

This study was motivated by several problems identified in the delivery of healthcare services at Tipar Community Health Center, Citamiang District, Sukabumi City. The study aimed to analyze service quality based on five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study employed a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through semi-structured interviews, overt and covert observations, and documentation. Informants were selected using purposive and snowball sampling techniques, with five key informants initially chosen through purposive sampling. The results showed that the tangible dimension had not been effectively implemented because the available facilities, infrastructure, and service environment did not fully support patients' needs. The reliability dimension was considered good, particularly in terms of the accuracy and ability of healthcare personnel to provide services in accordance with established procedures. The responsiveness dimension was categorized as fairly good, although the speed of responding to patients' needs and complaints still required improvement. The assurance dimension was also considered fairly good because healthcare personnel were able to provide patients with a sense of security, certainty, and trust, although its consistency remained suboptimal. Meanwhile, the empathy dimension was fairly good, as reflected in the personnel's friendliness, attentiveness, and willingness to understand patients' needs. These findings indicate that the main strength of the service lies in the reliability of healthcare personnel, while its primary weaknesses concern physical facilities, response speed, and service consistency. Therefore, the quality of healthcare services at Tipar Community Health Center has not yet reached an optimal level. Improvements are particularly required in service facilities, responsiveness, assurance consistency, and individualized attention to patients to create more effective, comfortable, and community-oriented healthcare services.

Keywords: *Quality; Health Services; Tipar Community Health Center*

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya sejumlah permasalahan dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Tipar, Kecamatan Citamiang, Kota Sukabumi. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi terstruktur dan terencana, serta dokumentasi. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*, dengan lima informan utama yang ditentukan secara *purposive*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangible* belum berjalan secara efektif karena sarana, prasarana, dan kenyamanan fasilitas pelayanan masih belum sepenuhnya mendukung kebutuhan pengguna layanan. Dimensi *reliability* dinilai sudah baik, terutama dalam ketepatan dan kemampuan petugas

memberikan pelayanan sesuai prosedur. Dimensi *responsiveness* berada pada kategori cukup baik, tetapi kecepatan merespons kebutuhan dan keluhan pasien masih perlu ditingkatkan. Dimensi *assurance* juga tergolong cukup baik karena petugas mampu memberikan rasa aman, kepastian, dan kepercayaan kepada pasien, meskipun konsistensinya belum optimal. Sementara itu, dimensi *empathy* menunjukkan hasil cukup baik, tercermin dari sikap ramah, perhatian, dan kesediaan petugas memahami kebutuhan pasien. Temuan ini memperlihatkan bahwa kekuatan pelayanan terletak pada keandalan petugas, sedangkan keterbatasan utama berkaitan dengan fasilitas, kecepatan respons, dan konsistensi mutu layanan kesehatan. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tipar belum sepenuhnya optimal. Peningkatan terutama diperlukan pada aspek fisik pelayanan, kecepatan respons, konsistensi jaminan pelayanan, serta penguatan perhatian individual kepada pasien agar pelayanan menjadi lebih efektif, nyaman, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas; Pelayanan Kesehatan; Puskesmas Tipar

Pendahuluan

Istilah administrasi berasal dari bahasa Latin, yaitu *ad* yang berarti “kepada” atau “untuk” dan *ministrare* yang berarti “melayani”. Secara etimologis, administrasi mencerminkan serangkaian aktivitas pelayanan yang dilaksanakan dalam lingkup pemerintahan, organisasi, maupun kehidupan bermasyarakat. Administrasi dapat dimaknai sebagai suatu proses pengorganisasian dan pengelolaan sumber daya agar berbagai tugas serta pekerjaan dalam organisasi dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien pada setiap tingkatan organisasi (Muhammad, 2019).

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan penyediaan layanan kepada masyarakat yang dilaksanakan secara baik, profesional, dan bertanggung jawab. Pelayanan tersebut dapat berbentuk penyediaan barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai warga negara (Hayat, 2017).

Kualitas pelayanan menunjukkan tingkat kesesuaian antara layanan yang diberikan kepada masyarakat dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Standar pelayanan merupakan ukuran baku yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan agar dapat berlangsung secara konsisten, terarah, dan berkualitas (Lukman, 2000). Menurut Zeithaml et al. (2018), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu *tangible* atau bukti fisik, *reliability* atau keandalan, *responsiveness* atau daya tanggap, *assurance* atau jaminan, dan *empathy* atau empati.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah pelayanan dalam bidang kesehatan. Reformasi pelayanan kesehatan dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan agar lebih efektif, efisien, merata, dan dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan kesehatan pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, mencegah terjadinya penyakit, serta memberikan penanganan terhadap berbagai permasalahan kesehatan. Mengingat ruang lingkup pelayanan kesehatan berkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat luas, pemerintah memiliki peran yang sangat strategis dalam menjamin ketersediaan, keterjangkauan, pemerataan, dan kualitas pelayanan kesehatan.

Puskesmas merupakan pusat pelayanan kesehatan dasar yang sangat penting di Indonesia. Puskesmas merupakan unit yang strategis dalam mendukung perubahan status kesehatan masyarakat menuju peningkatan derajat kesehatan yang optimal. Mewujudkan derajat kesehatan yang optimal tentu diperlukan upaya pembangunan sistem pelayanan kesehatan dasar yang mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat selaku

konsumen dari pelayanan kesehatan dasar tersebut. Puskesmas juga melaksanakan upaya-upaya kesehatan berupa preventif, kuratif dan rehabilitatif yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan dengan upaya tersebut diharapkan terwujud tujuan pembangunan kesehatan yaitu tercapainya kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan yang optimal.

Berdasarkan hasil pengamatan awal, peneliti menemukan sejumlah permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi dan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tipar, Kecamatan Citamiang, Kota Sukabumi. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya optimal dan masih berpotensi menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Beberapa kendala yang ditemukan meliputi adanya keluhan terhadap sikap dan perilaku pegawai, rendahnya keramahan petugas dalam melayani pasien, serta lambatnya proses pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat merasa kurang nyaman terhadap pelayanan kesehatan yang diterima.

Selain itu, keterlambatan pelayanan juga berkaitan dengan rendahnya daya tanggap petugas terhadap kebutuhan pasien. Hal tersebut terlihat dari belum optimalnya ketepatan waktu pelayanan, kecepatan dalam merespons kebutuhan pasien, dan kesiapan dalam menyediakan layanan kesehatan. Kurangnya responsivitas petugas dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan serta menurunkan tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan pada aspek perilaku petugas, kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, dan kemampuan dalam merespons kebutuhan masyarakat.

Di tengah berbagai kajian mengenai kualitas pelayanan kesehatan, penelitian ini memiliki unsur kebaruan yang membedakannya dari penelitian terdahulu. Penelitian Siti Hulfiah (2012) berfokus pada ketidakjelasan prosedur pelayanan kesehatan, kurangnya keterbukaan informasi mengenai waktu penyelesaian pelayanan, serta rendahnya daya tanggap petugas terhadap pasien. Sementara itu, penelitian Selvi Yanti (2017) menyoroti belum optimalnya sistem informasi kesehatan dalam mendukung manajemen pelayanan, khususnya pada aspek aksesibilitas informasi, ketepatan, akurasi, kelengkapan data, dan koordinasi lintas sektor. Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian ini secara khusus menganalisis kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tipar berdasarkan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Kontribusi keilmuan yang ditawarkan melalui penelitian ini adalah pengembangan perspektif dalam kajian administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat tidak hanya dinilai berdasarkan aspek administratif dan operasional, seperti kecukupan anggaran, ketersediaan sarana, serta ketepatan pelaksanaan tugas petugas. Penilaian kualitas pelayanan juga perlu mempertimbangkan kondisi klinis dan kebutuhan medis pasien sebagai penerima layanan. Integrasi antara aspek administratif dan kebutuhan medis tersebut diperlukan agar pelayanan yang diberikan lebih tepat, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam perumusan kebijakan bagi Dinas Kesehatan dan Puskesmas Tipar. Evaluasi tersebut terutama berkaitan dengan pengembangan sistem pelayanan kesehatan yang lebih terintegrasi antara kualitas pelayanan administratif dan penanganan medis sesuai dengan kebutuhan khusus pasien. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan studi administrasi publik, tetapi juga menawarkan rekomendasi praktis untuk meningkatkan efektivitas, responsivitas, dan kualitas pelayanan kesehatan.

Analisis kualitas pelayanan dalam penelitian ini didasarkan pada teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Hardiansyah (2018). Melalui perspektif tersebut, kualitas pelayanan dianalisis secara multidimensional berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *tangible* atau bukti fisik, *reliability* atau keandalan, *responsiveness* atau daya tanggap, *assurance* atau jaminan, dan *empathy* atau empati. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas Tipar, Kecamatan Citamiang, Kota Sukabumi.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tipar, Kecamatan Citamiang, Kota Sukabumi, serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan, pengolahan, dan interpretasi data. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian berorientasi pada pemahaman fenomena sosial secara menyeluruh dan kontekstual, bukan pada generalisasi hasil penelitian. Data diperoleh dari sumber-sumber yang relevan berdasarkan informasi faktual yang disampaikan oleh informan, bukan berdasarkan asumsi subjektif peneliti. Informan dalam penelitian ini berjumlah lima orang yang terdiri atas kepala puskesmas, tenaga kesehatan, petugas bagian pendaftaran, dan masyarakat pengguna layanan yang dipilih dengan mempertimbangkan pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan mereka dalam penyelenggaraan maupun penerimaan pelayanan kesehatan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan keabsahan data diuji menggunakan triangulasi dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber dan teknik pengumpulan data. Analisis data dilakukan secara induktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, dan mengelompokkan data yang relevan dengan fokus penelitian. Data yang telah direduksi kemudian disajikan secara sistematis dalam bentuk uraian naratif agar hubungan antartemuan dapat dipahami dengan jelas, sedangkan penarikan kesimpulan dan verifikasi dilakukan untuk memperoleh temuan yang kredibel mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tipar.

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan kesehatan bagi masyarakat merupakan permasalahan yang kompleks dan pentingnya kesehatan bagi masyarakat, oleh karena itu setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang memadai. Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang memimpin upaya kesehatan dan merupakan pihak agen utama dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima serta terjangkau oleh masyarakat. Upaya kesehatan yang dilakukan dengan memfokuskan pelayanan kesehatan masyarakat agar mencapai tujuan kesehatan yang ideal di wilayah kerja sebagai kegiatan inti tanpa mengabaikan mutu pelayanan terhadap pribadi.

Kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan dan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Meskipun pemerintah telah menyediakan program jaminan kesehatan bagi masyarakat kurang mampu, kualitas pelayanan yang diterima masih dinilai belum optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemerintah memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan mutu, pemerataan, keterjangkauan, dan efektivitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tipar,

Kecamatan Citamiang, Kota Sukabumi, dianalisis berdasarkan hasil wawancara dengan lima informan yang memiliki keterkaitan langsung dengan penyelenggaraan dan penerimaan pelayanan kesehatan. Analisis tersebut mengacu pada teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Hardiansyah (2018), yang mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu *tangible* atau bukti fisik, *reliability* atau keandalan, *responsiveness* atau daya tanggap, *assurance* atau jaminan, dan *empathy* atau empati.

1. *Tangible* (Berwujud): a) Penampilan & Kedisiplinan, b) Kenyamanan Tempat, c) Kemudahan Proses dan Akses.
2. *Reliability* (Kehandalan): a) Kecermatan Melayani, b) Standar Pelayanan, c) Kemampuan dan Keahlian dalam menggunakan alat bantu.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan): a) Merespon Setiap Pelanggan, b) Melakukan Pelayanan Dengan Cermat, Cepat dan Tepat.
4. *Assurance* (Jaminan): a) Jaminan Tepat Waktu, b) Jaminan Legalitas, c) Jaminan Kepastian Biaya.
5. *Empathy* (Empati): a) Mendahulukan Kepentingan Masyarakat, b) Melayani Sikap Ramah, Sopan Santun.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tipar Kecamatan Citamiang Kota Sukabumi termasuk kategori belum tercapai, Hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara dengan informan yang rata-rata berpendapat bahwa terdapat indikator-indikator pelayanan sudah dilakukan dengan baik tetapi terdapat pula beberapa indikator yang kurang baik, sehingga Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tipar Belum tercapai.

1. Analisis Terhadap Faktor *Tangible* (Wujud)

Puskesmas Tipar Kecamatan Citamiang Kota Sukabumi dalam memberikan pelayanan kepada pasien atau penerima pelayanan harus menghadirkan pelayanan dalam bentuk fisik dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan pasien. Bentuk-bentuk pemberian Kualitas Pelayanan Kesehatan berupa bentuk fisik yang diberikan oleh Puskesmas Tipar Kecamatan Citamiang Kota Sukabumi secara operasional dicerminkan dari kelengkapan fasilitas pelayanan, kenyamanan tempat, penampilan dan kerapihan petugas, kemudahan proses dan akses pelayanan kesehatan. Konsep dan teori yang mendukung dikemukakan oleh Lupiyoadi & Hamdani (2006) menyatakan bahwa kualitas pelayanan bukti fisik dari suatu pelayanan jasa, sangat ditentukan bukti fisik berupa penggunaan alat, ketersediaan perlengkapan yang terpenuhi dan kemampuan individu dari aspek pelayanan untuk memberikan suatu kualitas pelayanan dapat memuaskan pengguna jasa.

a. Penampilan dan Kerapihan Petugas

Berdasarkan hasil Analisa dari wawancara diatas, baik dari pihak internal puskesmas maupun pasien, dapat disimpulkan bahwa penampilan dan kerapihan petugas kesehatan di Puskesmas Tipar Kecamatan Citamiang Kota Sukabumi sudah efektif karena sesuai dengan peraturan dan mencerminkan profesionalisme. Petugas selalu berpenampilan rapi, bersih, dan sesuai dengan ketentuan pakaian yang telah ditetapkan, baik dalam seragam resmi pada hari kerja maupun pakaian bebas tetapi tetap rapi pada hari Jumat dan Sabtu. Hal ini memberikan kepercayaan dan rasa nyaman bagi pasien dalam menerima pelayanan kesehatan.

b. Kenyamanan Tempat

Berdasarkan hasil analisis dari wawancara dengan lima informan di atas, dapat disimpulkan bahwa fasilitas di Puskesmas Tipar Kecamatan Citamiang Kota Sukabumi sudah cukup lengkap dan dirancang untuk memberikan kenyamanan kepada pasien. Namun, kendala utama yang dihadapi adalah ukuran bangunan yang kecil, yang

menyebabkan ruang tunggu terasa sempit saat pasien banyak. Meskipun demikian, puskesmas terus berupaya memperbaiki fasilitas dan sarana untuk meningkatkan kenyamanan pasien, Penilaian akhir mengenai kenyamanan tempat sangat bergantung pada pengalaman dan persepsi individu pasien yang menerima pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut.

c. Kemudahan Proses dan Akses Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis dari wawancara diatas dengan lima informan di atas, dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan kesehatan di Puskesmas Tipar Kecamatan Citamiang Kota Sukabumi umumnya berjalan baik dan sesuai dengan SOP yang berlaku. Akses pelayanan juga telah dipermudah dengan adanya pendaftaran online, yang bertujuan untuk mengurangi waktu tunggu pasien. Namun, ada masukan dari pasien mengenai ketidak teraturan antrian sejak diterapkannya sistem pendaftaran online, menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal pengelolaan antrian dan optimalisasi sistem pendaftaran. Secara keseluruhan, puskesmas terus berupaya meningkatkan proses dan akses pelayanan untuk memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien. karena salah satu indikator belum tercapai yaitu fasilitas fisik maka *tangible* (berwujud) belum efektif.

2. Analisis Terhadap Faktor *Reliability* (Keandalan)

Keandalan (*reliability*) merujuk pada kemampuan Puskesmas Tipar, Kecamatan Citamiang, Kota Sukabumi, dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara cepat, akurat, konsisten, terpercaya, dan memuaskan bagi pasien. Dalam penelitian ini, dimensi keandalan mencakup kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan, penerapan standar pelayanan, serta kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Keandalan memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterima. Hal ini sejalan dengan pendapat Zeithaml et al. (1990, sebagaimana dikutip dalam Hardiansyah, 2018), yang menyatakan bahwa keandalan merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai dengan yang dijanjikan. Dengan demikian, keandalan dapat dipahami sebagai kemampuan sistem pelayanan dalam menghasilkan layanan yang konsisten dan dapat dipercaya sehingga pasien memperoleh kepastian bahwa pelayanan telah diberikan secara baik dan sesuai dengan standar yang berlaku.

a. Kecermatan Dalam Melayani

Berdasarkan analisis dari wawancara dengan lima informan di atas, dapat disimpulkan bahwa kecermatan dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Tipar secara umum sudah baik dan diutamakan oleh petugas kesehatan. Kepala Puskesmas dan perawat menyatakan bahwa kecermatan adalah prioritas dan telah menjadi bagian dari pelatihan petugas. Pasien juga merasakan bahwa sebagian besar petugas memberikan pelayanan dengan hati-hati dan teliti. Namun, ada masukan dari salah satu pasien yang menyatakan bahwa ada beberapa petugas yang terlihat kurang fokus. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kecermatan dalam pelayanan sudah diutamakan, masih ada ruang untuk perbaikan dan peningkatan konsistensi di seluruh petugas dalam menjaga kecermatan saat memberikan pelayanan kesehatan. Secara keseluruhan, Puskesmas Tipar telah menunjukkan komitmen untuk menjaga kecermatan dalam pelayanan kesehatan, tetapi tetap perlu upaya berkelanjutan untuk memastikan semua petugas selalu fokus dan teliti dalam setiap tindakan yang dilakukan.

b. Standar Pelayanan

Berdasarkan analisis dari wawancara dengan lima informan di atas, dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan di Puskesmas Tipar secara umum sudah jelas dan diimplementasikan dengan baik oleh petugas kesehatan. Kepala Puskesmas dan perawat

menekankan bahwa standar pelayanan telah ditetapkan dan dipajang di ruang tunggu untuk diakses oleh semua pasien. Pasien juga merasakan bahwa standar pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan yang tertera di ruang tunggu dan cukup memuaskan. Namun, ada masukan dari salah satu pasien yang menyatakan bahwa standar pelayanan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal waktu tunggu pengambilan obat dan keramahan petugas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun standar pelayanan sudah ditetapkan, masih ada ruang untuk perbaikan dan peningkatan konsistensi dalam menerapkan standar tersebut. Secara keseluruhan, Puskesmas Tipar telah menunjukkan komitmen untuk menjaga dan menjalankan standar pelayanan yang berkualitas, tetapi tetap perlu upaya berkelanjutan untuk memastikan bahwa semua aspek pelayanan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan terus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien.

c. Kemampuan dan Keahlian Dalam Penggunaan Alat Bantu

Berdasarkan wawancara dengan lima informan, dapat disimpulkan bahwa kemampuan dan keahlian petugas dalam penggunaan alat bantu di Puskesmas Tipar sudah baik dan sesuai dengan tugas serta fungsi masing-masing. Semua petugas dianggap mahir dalam mengoperasikan peralatan medis yang ada, meskipun tidak semua petugas ahli dalam bidang IT. Sosialisasi dan pelatihan secara rutin dilakukan untuk memastikan semua petugas terampil dalam menggunakan alat bantu tersebut. Pasien yang diwawancarai juga memberikan pandangan positif mengenai kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu, meskipun selalu ada ruang untuk peningkatan keterampilan dan keahlian lebih lanjut. Upaya berkelanjutan dalam pelatihan dan sosialisasi akan membantu memastikan bahwa standar pelayanan kesehatan di Puskesmas Tipar tetap tinggi dan memberikan hasil yang akurat serta memuaskan bagi pasien. Karena semua indikator sudah baik maka *reliability* (kehandalan) sudah baik.

3. Analisis Terhadap Faktor *Responsiveness* (Respon atau Daya Tanggap)

Masyarakat tentunya mengharapkan adanya daya tanggap atau kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tipar Kecamatan Citamiang Kota Sukabumi. Daya tanggap yang ditunjukan kepada pasien tampak dalam antara lain merespon setiap pelanggan, melakukan pelayanan dengan cermat, cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Daya tanggap merupakan hal yang penting dari sebuah pelayanan jasa, karena dengan adanya respon yang cepat tentu waktu yang digunakan dalam proses dan penyelesaian pelayanan juga semakin cepat. Hal ini sesuai dengan pendapat Zeithaml et al (1990) dalam Hardiansyah (2018) menyatakan bahwa *Responsiveness* atau tanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas. Permasalahan yang utama masyarakat selama mereka tidak mau berurusan dengan birokrasi dikarenakan salah satu faktornya yaitu lambatnya pelayanan yang diberikan. Hal ini tentu harus menjadi perhatian bagi seluruh petugas pelayanan agar selalu memperjatkan waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

a. Merespon Setiap Pelanggan

Berdasarkan wawancara dengan lima informan, dapat disimpulkan bahwa petugas di Puskesmas Tipar umumnya merespon setiap pelanggan dengan cepat dan baik. Namun, ada beberapa catatan dari pasien mengenai penanganan keluhan yang terkadang lambat dan komunikasi terkait realisasi penyelesaian keluhan yang perlu ditingkatkan. Sebagian besar informan setuju bahwa merespon pelanggan dengan baik adalah bagian dari SOP dan merupakan prioritas dalam pelayanan di Puskesmas Tipar. Upaya berkelanjutan untuk meningkatkan respon dan penanganan keluhan akan membantu memastikan bahwa setiap pasien merasa dihargai dan kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik dan tepat waktu.

b. Melakukan Pelayanan Dengan Cermat, Cepat, dan Tepat

Berdasarkan wawancara dengan lima informan, dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Tipar telah berhasil menerapkan prinsip cermat, cepat, dan tepat dalam pelayanannya.

- 1) Cermat: Setiap langkah prosedur medis dilakukan dengan ketelitian dan perhatian terhadap detail, memastikan bahwa semua tindakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
- 2) Cepat: Petugas berupaya mengurangi waktu tunggu pasien dan menangani masalah kesehatan dengan segera, menjaga efisiensi dalam pelayanan. Meskipun terdapat beberapa keluhan di dalam pelayanan pengambilan obat.
- 3) Tepat: Pelayanan diberikan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi pasien, menggunakan metode dan obat yang sesuai.

Upaya ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan tetapi juga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan di Puskesmas Tipar. Adapun kritik atau masukan dari pasien akan menjadi bahan evaluasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. karena semua indikator sudah cukup menunjukkan ketetapan dalam merespon maka *reliability* (kehandalan) cukup cepat tanggap.

4. Analisis Terhadap Faktor Assurance (Jaminan)

Puskesmas Tipar telah melakukan berbagai pembenahan untuk meningkatkan jaminan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Bentuk jaminan tersebut mencakup ketepatan waktu pelayanan, legalitas pelayanan, serta kepastian biaya yang harus ditanggung oleh pasien. Keberadaan jaminan dalam penyelenggaraan pelayanan memiliki peran penting dalam membangun rasa aman, kepercayaan, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima. Hal ini sejalan dengan pendapat Hardiansyah (2018) yang menyatakan bahwa *assurance* atau jaminan merupakan kemampuan penyedia layanan dalam menumbuhkan keyakinan masyarakat terhadap kompetensi, kepastian, dan kredibilitas pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini, dimensi jaminan diukur melalui tiga indikator utama, yaitu jaminan ketepatan waktu, jaminan legalitas, dan jaminan kepastian biaya pelayanan.

a. Jaminan Tepat Waktu

Dari wawancara dengan lima informan, dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Tipar telah berhasil menerapkan prinsip tepat waktu dalam pelayanannya, namun masih ada beberapa area yang memerlukan perbaikan, terutama dalam hal pengambilan obat.

- 1) Tepat Waktu: Pelayanan kesehatan di Puskesmas Tipar umumnya dilakukan tepat waktu, baik dalam hal pemeriksaan maupun konsultasi medis. Ini mencerminkan komitmen puskesmas dalam memberikan pelayanan yang efisien dan sesuai jadwal.
- 2) Keterlambatan dalam Pengambilan Obat: Meskipun pelayanan umum sudah tepat waktu, beberapa pasien mengeluhkan adanya keterlambatan dalam proses pengambilan obat. Hal ini menunjukkan adanya area yang perlu diperbaiki untuk memastikan bahwa seluruh aspek pelayanan dapat dilakukan dengan efisien dan tepat waktu.

Rekomendasi perbaikan dapat mencakup peningkatan koordinasi antara bagian pelayanan dan apotek, serta peninjauan kembali prosedur pengambilan obat untuk mengidentifikasi dan mengatasi hambatan yang menyebabkan keterlambatan. Dengan demikian, Puskesmas Tipar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya secara keseluruhan dan memberikan jaminan tepat waktu yang lebih baik kepada pasien.

b. Jaminan Legalitas

Dari hasil wawancara dengan lima informan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Tipar sangat memperhatikan kepastian legalitas dalam setiap prosedur medis yang dilakukan. Semua petugas medis memiliki surat izin praktek yang sesuai, dan seluruh tindakan medis dilaksanakan berdasarkan regulasi dan standar yang berlaku. Kepastian legalitas ini tidak hanya memastikan pelayanan kesehatan yang aman dan berkualitas, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas Tipar.

c. Jaminan Kepastian Biaya

Dari hasil wawancara dengan lima informan, dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Tipar sangat memperhatikan kepastian biaya dalam setiap pelayanan kesehatan yang diberikan. Informasi biaya disampaikan dengan jelas dan transparan di bagian pendaftaran, serta dikomunikasikan melalui media sosial dan langsung kepada pasien. Transparansi ini tidak hanya membantu pasien memahami biaya yang diperlukan tetapi juga meningkatkan kepercayaan mereka terhadap Puskesmas Tipar. Dengan demikian, Puskesmas Tipar berhasil mengurangi ketidakpastian dan kekhawatiran mengenai biaya, serta memastikan bahwa layanan kesehatan tetap dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat tanpa adanya hambatan finansial yang tidak terduga. Karena semua indikator sudah tercapai, maka *assurance* (jaminan) cukup terjamin.

5. Analisis Terhadap Faktor *Empathy* (Empati)

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dan juga menurut Zeithaml dalam Amirul Mustofa (2020) menyatakan bahwa empati adalah penyediaan perhatian individual kepada masyarakat. Secara operasional, pihak Puskesmas Tipar hingga saat ini telah mengembangkan suatu empati yang ditujukan dalam bentuk pelayanan tanpa pamrih, dan keseriusan dalam memberikan pelayanan.

a. Mendahulukan Kepentingan Masyarakat

Dari hasil wawancara dengan lima informan, dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Tipar sangat memperhatikan kepentingan pasien dalam setiap aspek pelayanan kesehatan yang diberikan. Petugas kesehatan di Puskesmas Tipar selalu berusaha untuk mengedepankan kebutuhan dan kesejahteraan pasien, yang merupakan prioritas utama mereka. Komitmen ini dirasakan oleh pasien, meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Namun, tetap ada ruang untuk peningkatan konsistensi dalam pelayanan agar pengalaman pasien semakin baik.

b. Melayani Dengan Sikap Ramah, Sopan Santun

Dari hasil wawancara dengan lima informan, dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Tipar secara umum telah menerapkan sikap ramah, sopan, dan santun dalam pelayanan kesehatan yang diberikan. Komitmen ini terlihat dari pernyataan para petugas dan sebagian besar pasien. Namun, ada beberapa catatan dari pasien mengenai inkonsistensi dalam penerapan sikap ramah di antara semua petugas. Beberapa petugas masih perlu meningkatkan sikap ramah, sopan, dan santun mereka untuk memastikan pengalaman pelayanan yang lebih baik dan konsisten bagi semua pasien. Dengan meningkatkan konsistensi dalam sikap ramah, Puskesmas Tipar dapat lebih meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pasien dalam menerima pelayanan Kesehatan. Karena semua indikator sudah baik maka *empathy* (empati) sudah baik.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tipar, Kecamatan Citamiang, Kota Sukabumi, dapat disimpulkan bahwa dimensi *tangible* atau bukti fisik belum sepenuhnya optimal karena

kenyamanan tempat pelayanan masih perlu ditingkatkan, meskipun penampilan petugas dan kemudahan proses pelayanan telah dinilai baik. Dimensi *reliability* atau keandalan telah terlaksana dengan baik, yang ditunjukkan oleh kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan, kejelasan standar pelayanan, serta kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu. Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap juga tergolong cukup baik karena pelayanan medis dan administratif telah diberikan secara cepat dan sesuai dengan jadwal, meskipun masih terdapat kendala teknis berupa gangguan sistem dan proses adaptasi terhadap penerapan rekam medis elektronik. Puskesmas Tipar telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi kendala tersebut. Dimensi *assurance* atau jaminan tergolong cukup baik, yang tercermin dari adanya jaminan legalitas pelayanan, kepastian biaya, dan ketepatan waktu pelayanan, meskipun keterbatasan sumber daya manusia masih memengaruhi kelancaran pelayanan. Sementara itu, dimensi *empathy* atau empati juga tergolong cukup baik karena petugas telah berupaya mendahulukan kepentingan pasien dan memberikan perhatian selama proses pelayanan. Namun, masih terdapat beberapa petugas yang dinilai kurang ramah sehingga konsistensi sikap sopan, santun, dan responsif perlu terus ditingkatkan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tipar telah berjalan cukup baik, tetapi masih memerlukan peningkatan pada aspek kenyamanan fasilitas, stabilitas sistem pelayanan, kecukupan sumber daya manusia, dan konsistensi sikap petugas terhadap pasien.

Daftar Pustaka

- Alamsyah, D. (2012). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Anggraeni, R. A. (2020). *Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ariga, R. A. (2020). *Buku Ajar Implementasi Manajemen Pelayanan Kesehatan dalam Keperawatan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Dahlan. (2023). *Kualitas Pelayanan, Manajemen SDM, dan Budaya Organisasi*. Pekalongan: Penerbit NEM.
- Farich, A. (2012). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Goysen Publishing.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hayat. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Hulfiah, S. (2012). *Analisis Pelayanan Publik pada Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Ibrahim. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Lupiyoadi, H., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. (2019). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Lhokseumawe: Unimal Press.
- Mustofa, A., Roekminiati, S., & Lestari, D. S. (2020). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Surabaya: CV Jakad Media Publishing.
- Nashar. (2020). *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Pamekasan: Duta Media Publishing.

- Nuridin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik: Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Putra, N. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif Manajemen*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Satrianegara, F. M. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Selviyanti. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Lubuk Muda Kecamatan Siak Kecil Kabupaten Bengkalis* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Swarjana, I. K. (2017). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York, NY: McGraw-Hill Education.