

## PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SUMBERJAMBE JEMBER

Yeti Puji Lestari<sup>1</sup>, Nike Norma Epriliyana<sup>2</sup>, Hanif Hadinata Utama<sup>3</sup>

Universitas PGRI Argopuro Jember<sup>1,2,3</sup>

yetipujilestari82@gmail.com<sup>1</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan kualitas pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Sumberjambe Kabupaten Jember berdasarkan dimensi SERVQUAL. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, di mana pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner skala Likert kepada 29 informan yang terdiri dari 25 pasien dan 4 tenaga kesehatan, dengan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dengan mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan di Puskesmas Sumberjambe berada pada kategori memuaskan, di mana dimensi responsiveness, assurance, dan empathy menjadi kekuatan utama yang memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan pasien. Namun demikian, pada dimensi tangible masih ditemukan beberapa kekurangan, terutama terkait kebersihan fasilitas, kenyamanan ruang tunggu, dan ketersediaan area parkir yang memadai. Simpulan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan non-fisik yang baik mampu meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan, namun perlu diimbangi dengan perbaikan fasilitas fisik agar mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Sumberjambe dapat meningkat secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, SERVQUAL, Puskesmas, Pelayanan Kesehatan

### ABSTRACT

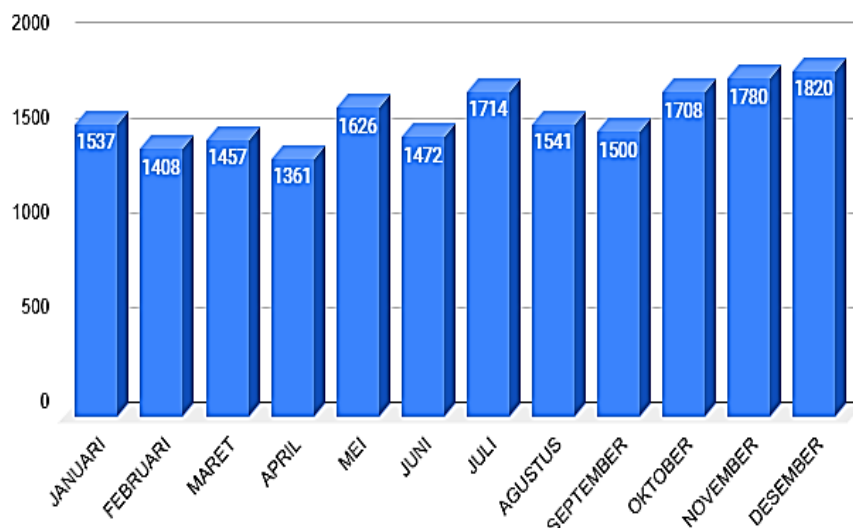
*This study aims to analyze the implementation of healthcare service quality in improving patient satisfaction at the Sumberjambe Community Health Center in Jember Regency based on the SERVQUAL dimensions. The research method used was descriptive research with a qualitative approach. Data collection was conducted through observation, in-depth interviews, documentation, and distribution of Likert-scale questionnaires to 29 informants, consisting of 25 patients and 4 healthcare workers, using a purposive sampling technique. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman interactive model through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing, referring to five dimensions of service quality: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results showed that, in general, the quality of service at the Sumberjambe Community Health Center was satisfactory, with responsiveness, assurance, and empathy being the main strengths that significantly contributed to patient satisfaction. However, several shortcomings were found in the tangible dimension, particularly related to the cleanliness of the facilities, the comfort of the waiting room, and the availability of adequate parking. The conclusion of this study indicates that good non-physical service quality can significantly increase patient satisfaction. However, this needs to be balanced with improvements in physical facilities to ensure sustainable improvement in the quality of healthcare services at the Sumberjambe Community Health Center.*

**Keywords:** Service Quality, Patient Satisfaction, SERVQUAL, Community Health Center, Healthcare

## PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang berperan dalam menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat maupun pelayanan kesehatan perorangan tingkat pertama. Fokus utama Puskesmas adalah pada upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Pelayanan kesehatan Puskesmas, yang selanjutnya disebut Pelayanan Kesehatan, mencakup rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, hingga pelaporan yang terintegrasi dalam suatu sistem (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2024). Upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan menjadi prioritas penting bagi Puskesmas dalam rangka memenuhi kebutuhan sekaligus harapan pasien. Salah satu indikator utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan masyarakat adalah tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana layanan kesehatan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi serta kebutuhan mereka. Oleh sebab itu, pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien menjadi krusial bagi penyelenggara layanan kesehatan (Ramadhani & Wibowo, 2024).

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai hasil penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan harapan yang dimiliki dengan layanan yang diterima (Lini, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan sangat ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Minimal, tingkat kepuasan pasien di fasilitas kesehatan seharusnya berada di atas 90% (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2019). Dengan demikian, kepuasan pasien dapat dijadikan instrumen evaluasi terhadap mutu pelayanan kesehatan, sekaligus bahan evaluasi untuk perbaikan konsultasi, intervensi, administrasi, maupun pengelolaan organisasi pelayanan agar lebih optimal (Meisyaroh et al., 2023). Puskesmas Sumberjambe merupakan salah satu Puskesmas di Kabupaten Jember yang termasuk dalam kategori Puskesmas Rawat Inap Pedesaan. Puskesmas ini berlokasi di kawasan pegunungan dengan cakupan wilayah yang padat penduduk. Tingginya jumlah penduduk tersebut berdampak langsung pada tingginya volume kunjungan pasien di Puskesmas Sumberjambe. Berikut ini disajikan tabel kunjungan pasien di Puskesmas Sumberjambe tahun 2024.



**Gambar 1.** Kunjungan Pasien Puskesmas Sumberjambe Tahun 2024

Sumber: Data primer Puskesmas Sumberjambe Tahun 2024

Gambar 1 menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Sumberjambe pada tahun 2024 bersifat fluktuatif. Namun, pada empat bulan terakhir

(September–Desember) terjadi tren peningkatan yang cukup signifikan. Tercatat jumlah pasien pada bulan September mencapai 1.500 orang, bulan Oktober 1.708 orang, bulan November 1.780 orang, dan bulan Desember meningkat lagi menjadi 1.820 orang. Berdasarkan hasil wawancara, peningkatan ini dipengaruhi oleh musim pancaroba atau peralihan menuju musim hujan yang memicu timbulnya berbagai penyakit. Kondisi tersebut mendorong lebih banyak masyarakat untuk berobat ke Puskesmas. Temuan ini sejalan dengan penelitian Haryanto (2024) yang menyatakan bahwa naik-turunnya jumlah kunjungan pasien rawat jalan dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya perubahan musim pancaroba.

Kepuasan pasien memiliki keterkaitan erat dengan mutu pelayanan kesehatan. Tanpa adanya survei kepuasan pasien, penyelenggara layanan tidak dapat mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar yang baik atau belum (Lini, 2023). Salah satu cara lain untuk menilai kepuasan pasien adalah melalui ulasan publik (review) di Google Maps. Penilaian ini bersifat terbuka, transparan, serta sering kali disertai bukti visual berupa foto. Berdasarkan ulasan Google Maps, pelayanan di Puskesmas Sumberjambe memperoleh rating rata-rata 3,5 dari skala maksimal 5, dengan jumlah 45 ulasan. Capaian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Novel (2023) yang menyatakan bahwa rating tinggi dapat meningkatkan kepercayaan konsumen, memperbaiki peringkat pencarian, mendukung peningkatan penggunaan layanan, serta membantu membangun reputasi positif. Namun demikian, masih terdapat ulasan dengan rating rendah (1 bintang), yang mencerminkan adanya pengalaman buruk terhadap pelayanan (Alhaqq et al., 2022). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Puskesmas Sumberjambe, khususnya untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien sehingga dapat menjadi dasar evaluasi terhadap kesesuaian pelayanan dengan harapan pasien. Melalui hasil penelitian ini, dapat diidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu diperbaiki dan dirumuskan strategi peningkatan mutu, perbaikan manajemen, pengembangan sumber daya manusia, serta penyediaan fasilitas kesehatan yang lebih memadai. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan sekaligus memperkuat citra positif Puskesmas di masyarakat. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Fasilitas kesehatan dapat dikatakan berhasil apabila pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan. Hasil telaah awal melalui ulasan Google Maps mengenai Puskesmas Sumberjambe menunjukkan masih adanya celah dalam aspek kepuasan pasien sehingga perlu dilakukan perbaikan. Temuan ini menjadi dasar bagi peneliti untuk melanjutkan kajian lebih mendalam dalam rangka memahami dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sumberjambe.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial, sehingga peneliti dapat memperoleh gambaran menyeluruh mengenai pengalaman, persepsi, serta makna yang diberikan informan terhadap suatu fenomena (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali pemahaman yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan kesehatan dan hubungannya dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sumberjambe. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dipakai untuk menilai langsung kondisi pelayanan dan fasilitas yang tersedia di Puskesmas, sementara wawancara mendalam dilakukan dengan pasien serta tenaga kesehatan guna menggali pengalaman, persepsi, serta kendala yang mereka hadapi. Dokumentasi berfungsi melengkapi data lapangan melalui arsip dan catatan pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan kuesioner berbasis skala Likert untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Skala Likert, sebagaimana dijelaskan Adam (2025), merupakan instrumen

yang lazim dipakai untuk mengukur sikap, pendapat, maupun persepsi seseorang. Dalam penelitian ini, skala yang digunakan terdiri atas: 1 = Sangat Tidak Puas, 2 = Tidak Puas, 3 = Puas, dan 4 = Sangat Puas.

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan mengacu pada model interaktif Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2019). Proses analisis ini berlangsung sejak tahap pengumpulan data hingga penelitian selesai, melalui tiga langkah utama, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data mencakup seleksi, klasifikasi, dan pemfokusan data sesuai dengan dimensi SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy). Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi maupun tabel tematik agar memudahkan penafsiran. Sementara itu, penarikan kesimpulan dilakukan dengan menyusun interpretasi atas pola dan makna data yang muncul, lalu diverifikasi secara berkelanjutan agar hasil penelitian tetap valid dan dapat dipercaya. Variabel yang diukur dalam penelitian ini mencakup kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan beberapa indikator utama, yaitu persepsi terhadap kualitas pelayanan (ketepatan waktu, profesionalisme tenaga medis, dan kejelasan informasi), komunikasi dan interaksi dengan tenaga kesehatan (pengalaman pasien merasa dihargai, didengar, dan dipahami), akses serta kemudahan pelayanan (waktu tunggu, lokasi fasilitas, dan prosedur administrasi), responsivitas dan empati (kepekaan petugas terhadap kebutuhan emosional pasien serta kecepatan dalam menanggapi keluhan), perbandingan antara harapan dan realitas pelayanan (kesenjangan antara ekspektasi pasien dan pengalaman nyata), serta keluhan dan saran (masukan pasien untuk meningkatkan mutu pelayanan).

Indikator-indikator ini selaras dengan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), di mana kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama dan dilengkapi umpan balik dari pengguna layanan. Informan penelitian ini terdiri dari 29 orang, yang meliputi 25 pasien dan 4 tenaga kesehatan (1 perawat, 1 bidan, 1 dokter, dan 1 kepala Puskesmas). Pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling, yakni penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian (Moleong, 2017). Kriteria pasien yang dipilih adalah pernah menerima pelayanan di Puskesmas Sumberjambe dalam enam bulan terakhir, berusia minimal 18 tahun, serta bersedia memberikan informasi secara jujur. Dengan metode tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran nyata mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sumberjambe sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan di Puskesmas Sumberjambe yang dianalisis menggunakan pendekatan SERVQUAL. Analisis dilakukan dengan menilai lima dimensi utama yaitu tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati), serta ditambah dengan aspek sistem keluhan dan saran sebagai mekanisme umpan balik dari pasien. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 29 responden yang merupakan pasien Puskesmas Sumberjambe, serta didukung dengan wawancara mendalam untuk memperkuat pemahaman mengenai pengalaman mereka terhadap pelayanan yang diterima. Setiap indikator dalam kuesioner dirancang untuk menggali tingkat kepuasan pasien terhadap aspek pelayanan, mulai dari kondisi fasilitas fisik, kecepatan dan konsistensi pelayanan, hingga sikap petugas dalam memberikan penjelasan maupun perhatian personal kepada pasien. Hasil penelitian ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai bagaimana kualitas pelayanan di Puskesmas Sumberjambe dinilai oleh masyarakat. Secara umum, mayoritas responden menyatakan puas hingga sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan, khususnya pada dimensi responsiveness, assurance, dan empathy yang menunjukkan kinerja terbaik. Namun

demikian, masih terdapat beberapa catatan perbaikan, terutama pada aspek tangible, yang meliputi fasilitas fisik seperti kebersihan kamar mandi, kenyamanan ruang tunggu, serta area parkir yang dirasa belum optimal. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas, hasil kuesioner dan wawancara disajikan dalam bentuk tabel rekapitulasi berdasarkan setiap dimensi, kemudian diuraikan dan dibahas secara mendalam. Uraian ini tidak hanya menjelaskan temuan penelitian, tetapi juga mengaitkannya dengan hasil wawancara pasien serta memperbandingkan dengan penelitian terdahulu guna memberikan analisis yang lebih komprehensif.

**Tabel 1.**  
**Rekap Hasil Kuesioner Tengible (Bukti Fisik)**

	<b>Sangat Tidak Puas</b>	<b>Tidak Puas</b>	<b>Puas</b>	<b>Sangat Puas</b>
Kebersihan ruang tunggu	-	1	14	14
Ketersediaan fasilitas (kursi, AC, toilet, dll)	-	4	16	9
Penampilan petugas	-	-	11	18

Berdasarkan hasil kuesioner bukti fisik (*tangible*) diatas, hampir semua informan dari banyak yang memilih puas dan sangat puas. Hal ini dilihat dari penampilan para petugas Puskesmas Sumberjambe yang cukup rapi dan sopan. Namun demikian, adanya lima responden yang memilih tidak puas yaitu dalam hal kebersihan dan ketersediaan fasilitas di Puskesmas Sumberjambe. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada responden menyatakan bahwa “Kebersihan kamar mandi pasien perlu ditingkatkan, ruang tunggu di Puskesmas cukup memadai tetapi kadang merasa jenuh menunggu karena televisi hanya menampilkan antrian saja, ruang loket pendaftaran panas dan tempat parkir tidak ada atap” dari wawancara tersebut perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan dari fasilitas Puskesmas Sumberjambe. Hasil ini sejalan dengan penelitian Ratnasari & Hartini (2020) yang menyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, terutama pada kenyamanan fasilitas dan kebersihan lingkungan. Fasilitas yang tidak optimal dapat menurunkan persepsi kualitas meskipun pelayanan medis sudah baik. Oleh karena itu, Puskesmas Sumberjambe perlu melakukan evaluasi terhadap kebersihan toilet, kenyamanan ruang tunggu, serta penambahan fasilitas hiburan ringan (misalnya televisi informasi kesehatan) agar pasien merasa lebih nyaman saat menunggu.

**Tabel 2.**  
**Rekap Hasil Kuesioner Realibility (Kehandalan)**

	<b>Sangat Tidak Puas</b>	<b>Tidak Puas</b>	<b>Puas</b>	<b>Sangat Puas</b>
Ketepatan waktu pelayanan	-	-	17	12
Konsistensi prosedur pelayanan	-	-	12	17

Aspek *reliability* (kehandalan) dari hasil pengisian kuesioner merujuk pada kemampuan untuk memberikan pelayanan kepada pasien yang mencakup ketepatan waktu

pelayanan dan konsistensi pelayanan sesuai dengan prosedur, didapatkan kebanyakan responden Puskesmas Sumberjambe lebih memilih poin puas dan sangat puas. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sumberjambe berupa registrasi sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, kecepatan pelayanan pasien sehingga memberikan kepuasan kepada pasien. Hal tersebut didukung dari wawancara yang dilakukan kepada pasien, responden menyampaikan keluhan yaitu “hari senin masih menunggu lama karena apel, akan tetapi setelah apel langsung melakukan pelayanan secara cepat”. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Sumberjambe dengan sungguh-sungguh melayani pasien dengan memberikan pertolongan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Hasil ini mendukung penelitian Yulianto & Dewi (2019) yang menekankan bahwa konsistensi prosedur dan ketepatan waktu menjadi indikator penting dalam menciptakan kepuasan pasien. Dengan sistem registrasi yang cepat dan terjadwal, Puskesmas Sumberjambe telah mampu memberikan pelayanan sesuai standar. Namun, kendala struktural (apel pagi) perlu dicari solusinya, misalnya dengan pembagian jadwal petugas agar sebagian tetap melayani pasien.

**Tabel 3.**  
**Rekap Hasil Kuesioner *Responsiveness* (Daya Tangkap)**

	<b>Sangat Tidak Puas</b>	<b>Tidak Puas</b>	<b>Puas</b>	<b>Sangat Puas</b>
Kecepatan petugas dalam melayani pasien	-	-	10	19
Respons terhadap pertanyaan/keluhan pasien	-	-	12	17

Aspek ketanggapan (*responsiveness*) merupakan sikap yang ditunjukkan oleh tim medis maupun non-medis dalam menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi oleh pasien. Hal tersebut termasuk seberapa cepat karyawan memberikan pelayanan, bagaimana karyawan merespons pasien, membantu mengatasi kesulitan pasien, dan kemampuan mereka menyampaikan informasi dengan jelas kepada pasien. Berdasarkan hasil rekap kuesioner yang dibagi pada 29 responden, total keseluruhan responden terkait indikator *responsiveness* (daya tangkap) telah memberikan nilai puas dan sangat puas. Hasil analisa yaitu berhasilnya Puskesmas Sumberjambe dalam hal assurance (jaminan) khususnya yang bisa menanamkan kepercayaan pada pasien, keramahan dan komunikasi yang baik sehingga mampu memberikan hasil yang baik pada pelanggan. Sejalan dengan penelitian Parasuraman et al. (1988) dalam model SERVQUAL, *responsiveness* merupakan salah satu dimensi yang sangat menentukan kepuasan pelanggan karena mencerminkan kesiapan tenaga medis/non-medis dalam melayani pasien. Penelitian Sari & Puspitasari (2021) juga menegaskan bahwa respons cepat terhadap keluhan pasien meningkatkan kepercayaan dan loyalitas masyarakat terhadap fasilitas kesehatan. Puskesmas Sumberjambe telah menunjukkan keberhasilan dalam membangun komunikasi yang efektif dan pelayanan cepat tanggap, yang berdampak positif pada kepuasan pasien.

**Tabel 4.**  
**Rekap Hasil Kuesioner Assurance (Jaminan)**

	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
Cara petugas menjelaskan tindakan/obat	-	-	17	12
Sikap profesional petugas	-	-	16	13

Berdasarkan hasil rekapitan kuesioner yang disebarkan kepada 29 responden terkait indikator *assurance* (jaminan) telah memilih puas. Hasil analisa yaitu berhasilnya Puskesmas Sumberjambe dalam hal *assurance* (jaminan) khususnya bagaimana cara petugas melakukan komunikasi yang ramah dan sopan kepada pasien sehingga mampu memberikan kepercayaan pasien dan dapat memahami apa yang dijelaskan. Dalam hal ini, Puskesmas Sumberjambe memiliki karyawan yang kompeten dalam bidangnya masing-masing. Dalam menjalankan tugasnya, karyawan Puskesmas Sumberjambe selalu bersikap sabar menghadapi pasien dari berbagai latar belakang dan usia. Temuan ini didukung oleh penelitian Hafid & Musnadi (2020) yang menyatakan bahwa *assurance*, yang mencakup kompetensi, kesopanan, dan kejelasan informasi dari tenaga medis, berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien. Dengan tenaga kesehatan yang kompeten dan komunikatif, Puskesmas Sumberjambe mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan pasien.

**Tabel 5.**  
**Rekap Hasil Kuesioner Empathy (Empati)**

	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
Perhatian kepada pasien	-	-	15	14
Pelayanan bersifat personal	-	-	14	15

Aspek empati (*empathy*) adalah kemampuan dari pihak puskesmas untuk memberikan perhatian kepada pasien. Aspek empati mencakup tenaga kesehatan di puskesmas yang memberikan perhatian secara individual kepada pasien, pemahaman karyawan akan kebutuhan dan perasaan pasien. Bersikap empati terhadap pasien adalah kunci dalam memberikan perawatan yang baik dan menyeluruh dengan cara mendengarkan keluhan pasien tanpa menginterupsi atau menilai. Menyampaikan kepedulian dan empati dengan ekspresi wajah yang ramah, kontak mata, dan bahasa tubuh yang mendukung. Dari hasil rekapitan kuesioner terkait dengan *empathy*, banyaknya informan lebih memilih poin sangat puas. Kemampuan dari petugas untuk memahami kebutuhan pasien, memberikan perlakuan dengan baik dan penuh perhatian, komunikasi yang lancar dalam memberikan bantuan penanganan dari penyakit pasien. Hasil ini konsisten dengan penelitian Supriyanto (2018) yang menegaskan bahwa empati merupakan kunci utama dalam pelayanan kesehatan primer. Ketika pasien merasa didengar dan diperhatikan secara personal, tingkat kepuasan meningkat meskipun fasilitas fisik masih terbatas. Dengan demikian, kekuatan utama Puskesmas Sumberjambe terletak pada sikap empatik tenaga kesehatannya.

**Tabel 6.**  
**Rekap Hasil Kuesioner Sistem Keluhan dan Saran**

	<b>Sangat Tidak Puas</b>	<b>Tidak Puas</b>	<b>Puas</b>	<b>Sangat Puas</b>
Kotak saran	-	-	15	14
Petugas keluhan	-	-	16	13

Dari hasil rekapan kuesioner terkait dengan sistem keluhan dan saran yang ada di Puskesmas Sumberjambe informan lebih memilih poin sangat puas. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada petugas Puskesmas Sumberjambe menyatakan bahwa “Puskesmas Sumberjambe telah memberikan wadah untuk menerima segala bentuk keluhan dan saran terkait pelayanan Puskesmas Sumberjambe, baik melalui media elektronik maupun non elektronik”. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dimana Puskesmas Sumberjambe telah menyediakan kotak saran yang dapat di isi untuk memberikan saran kepada puskesmas, dan terdapat 1 petugas yang menangani langsung setiap keluhan dan melakukan tidak lanjut perbaikan. Dari media elektronik atau digital Puskesmas Sumberjambe juga sudah menyediakan nomor telepon, nomor WhatsApp, media sosial lain, serta google maps yang dapat langsung memberikan rating terkait pelayanan yang diberikan kepada pasien. Penelitian Wijaya (2022) menunjukkan bahwa sistem penanganan keluhan yang baik meningkatkan kualitas layanan karena pasien merasa dilibatkan dalam proses perbaikan. Dengan adanya mekanisme digital dan non-digital, Puskesmas Sumberjambe sudah berada pada jalur yang tepat menuju pelayanan kesehatan yang partisipatif dan responsif.

### **Analisis Komparatif dan Implikasi**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan di Puskesmas Sumberjambe berada pada kategori memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari kelima dimensi SERVQUAL, di mana mayoritas responden menyatakan puas hingga sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dimensi responsiveness, assurance, dan empathy muncul sebagai kekuatan utama yang membentuk kepuasan pasien, sementara dimensi tangible masih menunjukkan kelemahan terutama pada aspek fasilitas fisik seperti kebersihan kamar mandi, kenyamanan ruang tunggu, serta ketersediaan area parkir yang layak. Temuan ini menegaskan bahwa meskipun kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien sudah sangat baik, aspek fisik sebagai pendukung pelayanan tetap menjadi faktor penting yang tidak boleh diabaikan. Jika dikomparasikan dengan penelitian terdahulu, hasil penelitian ini menunjukkan konsistensi. Temuan terkait aspek tangible misalnya, sejalan dengan penelitian Ratnasari & Hartini (2020) yang menekankan bahwa kondisi fisik, termasuk kebersihan dan kelengkapan fasilitas, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, keluhan responden mengenai toilet, ruang tunggu, dan parkir mencerminkan bahwa faktor fisik masih menjadi tantangan utama dalam meningkatkan mutu pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Dari aspek reliability, hasil penelitian ini mendukung temuan Yulianto & Dewi (2019) yang menegaskan bahwa ketepatan waktu dan konsistensi prosedur merupakan elemen penting dalam menjaga kepercayaan pasien. Walaupun terdapat hambatan kecil pada waktu pelayanan akibat kegiatan apel, secara umum pasien menilai pelayanan Puskesmas Sumberjambe cepat dan terjadwal dengan baik, sehingga mampu memberikan rasa puas. Pada dimensi responsiveness, hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Sari & Puspitasari



(2021) yang menyatakan bahwa daya tanggap petugas dalam merespons keluhan pasien berkontribusi langsung terhadap peningkatan loyalitas masyarakat. Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dan kesediaan mereka menjawab pertanyaan pasien di Sumberjambe menjadi faktor penguat terbentuknya kepercayaan publik terhadap puskesmas.

Sementara itu, aspek assurance juga memperlihatkan hasil yang positif dan mendukung temuan Hafid & Musnadi (2020). Profesionalisme petugas dan cara mereka menjelaskan tindakan medis maupun obat dengan jelas membuat pasien merasa aman dan nyaman. Kondisi ini penting karena kejelasan informasi dan sikap ramah tenaga kesehatan merupakan bentuk jaminan yang meningkatkan rasa percaya pasien terhadap layanan kesehatan. Akhirnya, pada dimensi empathy, penelitian ini memperlihatkan bahwa tenaga kesehatan di Puskesmas Sumberjambe mampu memberikan perhatian personal kepada pasien dengan ramah dan penuh kepedulian. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Supriyanto (2018) yang menegaskan bahwa empati merupakan kunci utama dalam pelayanan kesehatan primer. Pasien merasa diperhatikan tidak hanya dari sisi medis, tetapi juga dari sisi emosional, sehingga kepuasan pasien meningkat meskipun fasilitas fisik belum sepenuhnya memadai. Secara implikatif, hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Sumberjambe perlu difokuskan pada perbaikan fasilitas fisik, seperti peningkatan kebersihan kamar mandi, kenyamanan ruang tunggu, serta penyediaan area parkir yang lebih layak. Di sisi lain, dimensi non-fisik seperti kecepatan pelayanan, sikap profesional, komunikasi, dan empati tenaga kesehatan perlu terus dipertahankan bahkan ditingkatkan, karena telah terbukti menjadi kekuatan utama yang memengaruhi kepuasan pasien. Dengan mengintegrasikan perbaikan pada aspek tangible dan mempertahankan kualitas interaksi pelayanan, Puskesmas Sumberjambe berpotensi meningkatkan tingkat kepuasan sekaligus loyalitas masyarakat secara berkelanjutan.

## **SIMPULAN**

Bahwa kualitas interaksi petugas kesehatan dengan pasien memiliki peran dominan dalam menciptakan kepuasan, namun aspek fisik tetap menjadi elemen penting yang tidak boleh diabaikan. Oleh karena itu, strategi peningkatan mutu layanan di Puskesmas Sumberjambe perlu mengintegrasikan perbaikan pada aspek fisik sekaligus mempertahankan kualitas pelayanan non-fisik yang sudah baik. Dengan langkah tersebut, Puskesmas Sumberjambe diharapkan mampu meningkatkan citra positif, membangun loyalitas masyarakat, serta berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan primer di Kabupaten Jember.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adam, M. (2025). *Metodologi penelitian sosial: Instrumen dan analisis data*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Alhaqq, F., Rahman, A., & Yuliana, S. (2022). Pengaruh rating online terhadap keputusan konsumen dalam memilih layanan kesehatan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 15(2), 77–86.
- Hafid, M., & Musnadi, S. (2020). Pengaruh assurance terhadap kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 6(1), 45–56.
- Haryanto, T. (2024). Faktor-faktor yang memengaruhi fluktuasi kunjungan pasien rawat jalan di fasilitas kesehatan primer. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 12(1), 45–55.
- Lini, D. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit pemerintah. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 18(3), 210–220.
- Meisyaroh, R., Putri, A., & Sari, L. (2023). Kepuasan pasien sebagai indikator evaluasi mutu layanan kesehatan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 9(2), 134–145.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik*

- Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal. Jakarta: Kemenkes RI.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2024). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Kemenkes RI.
- Moleong, L. J. (2017). Metodologi penelitian kualitatif (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Novel, A. (2023). Pengaruh rating Google Maps terhadap kepercayaan konsumen dan reputasi layanan publik. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 11(4), 201–210.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Ramadhani, F., & Wibowo, A. (2024). Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di layanan kesehatan primer. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 14(1), 56–67.
- Ratnasari, R., & Hartini, S. (2020). Pengaruh bukti fisik (tangible) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(2), 99–108.
- Sari, A. P., & Puspitasari, D. (2021). Responsivitas tenaga kesehatan dan kepuasan pasien di layanan kesehatan primer. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(3), 220–230.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, S. (2018). Empati tenaga kesehatan dan implikasinya terhadap kepuasan pasien di layanan primer. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 5(1), 15–25.
- Wijaya, B. (2022). Sistem penanganan keluhan pasien dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 144–156.
- Yulianto, A., & Dewi, N. (2019). Kehandalan pelayanan dan kepuasan pasien: Studi empiris pada fasilitas kesehatan dasar. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(1), 30–41.