

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS AMPIBABO KABUPATEN PARIGI MOUTONG PROVINSI SULAWESI TENGAH

Siti Anadya Septiara¹, Adhe Devina², Nabilah Safana³, Cantika Maulidina⁴,
Deslya Wati Rahma⁵, Moh. Rhizki Syah⁶, Fathur Rahman⁷,
Rizali Djaelangkara⁸, Abdul Rivai⁹, Ani Susanti¹⁰

¹Prodi. Administrasi Publik, FISIP, Universitas Tadulako, Jl. Soekarno Hatta Km. 9,
Kel. Tondo, Kec. Mantikulore, Kota Palu, Sulawesi Tengah, Kode Pos 94148

²Prodi. Administrasi Publik, FISIP, Universitas Tadulako, Jl. Soekarno Hatta Km. 9,
Kel. Tondo, Kec. Mantikulore, Kota Palu, Sulawesi Tengah, Kode Pos 94148

³Prodi. Administrasi Publik, FISIP, Universitas Tadulako, Jl. Soekarno Hatta Km. 9,
Kel. Tondo, Kec. Mantikulore, Kota Palu, Sulawesi Tengah, Kode Pos 94148

⁴Prodi. Administrasi Publik, FISIP, Universitas Tadulako, Jl. Soekarno Hatta Km. 9,
Kel. Tondo, Kec. Mantikulore, Kota Palu, Sulawesi Tengah, Kode Pos 94148

⁵Prodi. Administrasi Publik, FISIP, Universitas Tadulako, Jl. Soekarno Hatta Km. 9,
Kel. Tondo, Kec. Mantikulore, Kota Palu, Sulawesi Tengah, Kode Pos 94148

⁶Prodi. Administrasi Publik, FISIP, Universitas Tadulako, Jl. Soekarno Hatta Km. 9,
Kel. Tondo, Kec. Mantikulore, Kota Palu, Sulawesi Tengah, Kode Pos 94148

⁷Prodi. Administrasi Publik, FISIP, Universitas Tadulako, Jl. Soekarno Hatta Km. 9,
Kel. Tondo, Kec. Mantikulore, Kota Palu, Sulawesi Tengah, Kode Pos 94148

⁸Prodi. Administrasi Publik, FISIP, Universitas Tadulako, Jl. Soekarno Hatta Km. 9,
Kel. Tondo, Kec. Mantikulore, Kota Palu, Sulawesi Tengah, Kode Pos 94148

⁹Prodi. Administrasi Publik, FISIP, Universitas Tadulako, Jl. Soekarno Hatta Km. 9,
Kel. Tondo, Kec. Mantikulore, Kota Palu, Sulawesi Tengah, Kode Pos 94148

¹⁰Prodi. Administrasi Publik, FISIP, Universitas Tadulako, Jl. Soekarno Hatta Km. 9,
Kel. Tondo, Kec. Mantikulore, Kota Palu, Sulawesi Tengah, Kode Pos 94148

*Penulis Korespondensi: anisaqramullah@gmail.com

Abstract. *Healthcare services constitute an effort to maintain and improve public health, prevent and treat diseases, and restore community health. These services are delivered through healthcare facilities, with Community Health Centers (Puskesmas) serving as primary healthcare facilities that are expected to provide quality services in accordance with community needs. This study aims to analyze the quality of healthcare services at Ampibabo Community Health Center (Puskesmas Ampibabo) in Parigi Moutong Regency, Central Sulawesi, Indonesia, and to identify the supporting and inhibiting factors affecting healthcare service delivery. This study employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The data were analyzed using the Interactive Model, which consists of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that the quality of healthcare services at Ampibabo Community Health Center has generally been implemented satisfactorily, although it has not yet reached an optimal level. Regarding the tangibles dimension, service facilities were considered adequate; however, the comfort of the waiting area still requires improvement. In terms of reliability and responsiveness, delays in service delivery were observed, resulting in extended waiting times for patients. Concerning the assurance dimension, shortages of healthcare personnel in several service units affected the optimization of healthcare delivery. Within the empathy dimension, some healthcare staff were found to be less courteous and friendly when providing services to patients. Supporting factors for healthcare service delivery include the availability of relatively adequate facilities and infrastructure, as well as a clearly established service flow. Meanwhile, the main inhibiting factors are the limited number of human resources and incomplete patient administrative documents. Therefore, efforts to improve healthcare service quality should focus on strengthening human resources, enhancing staff responsiveness, and improving supporting service facilities.*

Keywords: *Service Quality; Healthcare Services; SERVQUAL*

Abstrak. Pelayanan kesehatan sebagai suatu upaya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan masyarakat. Layanan ini diberikan melalui fasilitas kesehatan seperti Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama dapat memenuhi pelayanan yang berkualitas sesuai kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ampibabo Kabupaten Parigi Moutong Sulawesi Tengah, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan kesehatan. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ampibabo sudah berjalan cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Aspek tangibles, fasilitas pelayanan telah memadai namun kenyamanan ruang tunggu masih perlu ditingkatkan. Dimensi reliability dan responsiveness masih ditemukan keterlambatan pelayanan yang menyebabkan pasien harus menunggu cukup lama. Dimensi assurance terdapat keterbatasan tenaga kesehatan pada beberapa unit pelayanan sehingga memengaruhi optimalisasi pelayanan. Dimensi empathy masih ditemukan petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Faktor pendukung pelayanan meliputi tersedianya sarana dan prasarana yang cukup memadai serta adanya alur pelayanan yang jelas. Adapun faktor penghambat berasal dari keterbatasan sumber daya manusia dan ketidaklengkapan berkas administrasi pasien. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui penguatan sumber daya manusia, peningkatan responsivitas petugas, serta perbaikan fasilitas pendukung pelayanan.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan; Pelayanan Kesehatan; SERVQUAL*

1. LATAR BELAKANG

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia yang harus dipenuhi oleh negara melalui penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pelayanan kesehatan yang baik menjadi salah satu indikator keberhasilan pembangunan di bidang kesehatan karena mampu meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Dalam sistem kesehatan Indonesia, Puskesmas memiliki peran strategis sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berfungsi menyelenggarakan upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif secara terpadu.

Seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kesehatan, tuntutan terhadap kualitas pelayanan kesehatan juga semakin tinggi. Masyarakat tidak hanya menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat, tetapi juga mengharapkan pelayanan yang ramah, nyaman, transparan, dan profesional. Kondisi tersebut menuntut setiap penyelenggara pelayanan kesehatan untuk terus meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan kesehatan dapat diukur menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Model ini banyak

digunakan dalam penelitian pelayanan kesehatan karena mampu menggambarkan kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pengguna layanan.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian Sri Rahayu dan Nasrawati (2024) menemukan bahwa dimensi *reliability* dan *responsiveness* menjadi faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien pengguna JKN. Penelitian Usman, Sabilu, dan Binekada (2024) juga menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, dan sikap tenaga kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Puskesmas Ampibabo merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang menjadi pusat pelayanan kesehatan masyarakat di Kecamatan Ampibabo, Kabupaten Parigi Moutong, Sulawesi Tengah. Sebagai fasilitas kesehatan yang melayani masyarakat dari berbagai desa, Puskesmas Ampibabo dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang optimal. Namun demikian, masih terdapat berbagai tantangan yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan, seperti keterbatasan tenaga kesehatan, meningkatnya jumlah kunjungan pasien, serta kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks.

Selain tantangan internal tersebut, kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) turut mendorong peningkatan volume kunjungan pasien di Puskesmas Ampibabo, karena masyarakat cenderung memanfaatkan fasilitas kesehatan tingkat pertama sebagai gerbang utama sebelum dirujuk ke fasilitas kesehatan lanjutan. Kondisi ini menuntut Puskesmas untuk mampu mengelola pelayanan secara efisien tanpa mengurangi mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Di sisi lain, kebijakan akreditasi Puskesmas yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan juga mensyaratkan adanya standar mutu pelayanan yang harus dipenuhi oleh setiap Puskesmas, sehingga evaluasi terhadap kualitas pelayanan menjadi bagian penting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ampibabo berdasarkan lima dimensi SERVQUAL serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan kesehatan.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar di bidang kesehatan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konteks kesehatan, pelayanan publik diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas, mudah diakses, dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas bertugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan, Puskesmas tidak hanya berfungsi memberikan pelayanan kuratif dan rehabilitatif, tetapi juga melaksanakan upaya promotif dan preventif guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Menurut Hardiansyah (2018), kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Dalam pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari keberhasilan tindakan medis yang diberikan, tetapi juga dari bagaimana proses pelayanan berlangsung, mulai dari pendaftaran pasien, pemeriksaan, pemberian tindakan medis, hingga pelayanan administrasi. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan pasien serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan.

Kualitas pelayanan kesehatan, dalam penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Teori SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama. Pertama, *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kondisi fasilitas, sarana prasarana, peralatan, serta penampilan petugas yang dapat dilihat secara langsung oleh pengguna layanan. Kedua, *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Ketiga, *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan dan kemampuan petugas dalam membantu masyarakat serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Keempat, *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, keterampilan, kesopanan, serta kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna layanan. Kelima, *Empathy* (empati), yaitu perhatian, kepedulian, dan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan setiap pengguna layanan secara individual.

Menurut Sinambela (2019) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas harus dilaksanakan secara efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Moenir (2008) menyatakan bahwa keberhasilan pelayanan publik dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, sistem pelayanan yang jelas, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Kedua teori tersebut memperkuat teori SERVQUAL karena menekankan pentingnya kompetensi petugas, kemudahan prosedur, serta dukungan fasilitas dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Setiap dimensi dalam SERVQUAL tersebut memiliki indikator operasional yang dapat diamati dalam praktik pelayanan kesehatan. Dimensi tangibles misalnya dapat dilihat dari kebersihan dan kerapian ruangan, kelengkapan peralatan medis, kenyamanan ruang tunggu, serta kerapian penampilan petugas. Dimensi reliability tercermin dari konsistensi waktu pelayanan, akurasi tindakan medis, serta kesesuaian pelayanan dengan prosedur operasional standar yang berlaku. Dimensi responsiveness dapat diukur dari kecepatan petugas merespons keluhan pasien, kejelasan informasi yang diberikan, serta kesediaan petugas untuk membantu tanpa diminta. Dimensi assurance meliputi kompetensi dan pengetahuan petugas, jaminan keamanan tindakan medis, serta

kredibilitas Puskesmas di mata masyarakat. Adapun dimensi empathy tercermin dari kemampuan petugas memahami kebutuhan individual pasien, sikap ramah, serta perhatian personal yang diberikan kepada pasien maupun keluarga pasien.

Berdasarkan teori-teori tersebut, dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas kesehatan, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ampibabo Kabupaten Parigi Moutong Sulawesi Tengah.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ampibabo berdasarkan pengalaman dan pandangan para informan.

Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Ampibabo, Kecamatan Ampibabo, Kabupaten Parigi Moutong, Sulawesi Tengah. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling yang terdiri atas Kepala Puskesmas, tenaga kesehatan, petugas administrasi, pasien, dan keluarga pasien.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data diuji menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Ampibabo yang berlokasi di Kecamatan Ampibabo, Kabupaten Parigi Moutong, Provinsi Sulawesi Tengah. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Puskesmas Ampibabo merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang melayani masyarakat dari berbagai desa di wilayah kecamatan tersebut, sehingga relevan untuk dikaji dalam konteks pelayanan kesehatan

masyarakat pedesaan. Penelitian dilaksanakan secara bertahap, mulai dari observasi awal, pengumpulan data lapangan, hingga analisis dan penyusunan laporan hasil penelitian.

Informan Penelitian

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap paling mengetahui dan memahami permasalahan yang diteliti. Kriteria informan meliputi keterlibatan langsung dalam proses pelayanan kesehatan serta pengalaman menerima maupun memberikan pelayanan di Puskesmas Ampibabo. Rincian informan penelitian dijelaskan sebagai berikut.

Informan pertama adalah Kepala Puskesmas Ampibabo sebanyak satu orang, yang memberikan perspektif manajerial mengenai kebijakan dan pengelolaan pelayanan secara keseluruhan. Informan kedua adalah tenaga kesehatan yang terdiri atas dokter, perawat, dan bidan sebanyak tiga orang, yang memberikan gambaran langsung mengenai pelaksanaan pelayanan medis sehari-hari. Informan ketiga adalah petugas administrasi dan pendaftaran sebanyak dua orang, yang memahami alur pelayanan dari sisi administratif. Informan keempat adalah pasien rawat jalan sebanyak empat orang, yang memberikan penilaian langsung terhadap pengalaman menerima pelayanan. Informan kelima adalah keluarga pasien sebanyak dua orang, yang turut merasakan dan mengamati proses pelayanan yang diberikan kepada anggota keluarganya. Secara keseluruhan, penelitian ini melibatkan dua belas informan yang dipilih agar dapat memberikan gambaran secara komprehensif mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ampibabo, baik dari sisi penyelenggara maupun pengguna layanan.

Teknik Pengumpulan Data

Observasi dilakukan secara langsung di lingkungan Puskesmas Ampibabo untuk mengamati kondisi fisik fasilitas pelayanan, alur pelayanan, interaksi antara petugas dan pasien, serta suasana pelayanan pada jam-jam sibuk kunjungan pasien. Wawancara mendalam dilakukan secara semi terstruktur menggunakan pedoman wawancara yang disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, sehingga data yang diperoleh dapat menggambarkan persepsi informan terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan.

Dokumentasi dilakukan melalui pengumpulan foto kegiatan pelayanan, profil Puskesmas, serta data pendukung lain yang relevan untuk memperkuat data hasil observasi dan wawancara.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yang terdiri atas tiga tahap yang berlangsung secara simultan. Tahap pertama, reduksi data, dilakukan dengan merangkum, memilih hal-hal pokok, dan memfokuskan data pada informasi yang relevan dengan lima dimensi SERVQUAL. Tahap kedua, penyajian data, dilakukan dengan menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk narasi deskriptif yang sistematis agar mempermudah peneliti dalam memahami pola dan hubungan antar data. Tahap ketiga, penarikan kesimpulan, dilakukan dengan menginterpretasikan data yang telah disajikan untuk merumuskan temuan mengenai kualitas pelayanan kesehatan serta faktor pendukung dan penghambatnya. Ketiga tahap tersebut dilakukan secara berulang hingga diperoleh kesimpulan yang kredibel.

Keabsahan Data

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan dan mengecek kembali data yang diperoleh dari berbagai informan, seperti Kepala Puskesmas, tenaga kesehatan, petugas administrasi, pasien, dan keluarga pasien, untuk melihat konsistensi informasi yang diberikan. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi, sehingga data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan validitasnya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN (Sub judul level 1)

Gambaran Umum Puskesmas Ampibabo

Puskesmas Ampibabo merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat di wilayah Kecamatan Ampibabo, Kabupaten Parigi Moutong. Puskesmas ini menyediakan berbagai jenis pelayanan, meliputi pelayanan rawat jalan, rawat inap, kegawatdaruratan, kesehatan ibu dan anak, laboratorium sederhana, farmasi, serta pelayanan rujukan bagi pasien yang

memerlukan penanganan lebih lanjut di fasilitas kesehatan tingkat lanjutan. Sebagai fasilitas kesehatan pemerintah tingkat pertama di kecamatan tersebut, Puskesmas Ampibabo menjadi rujukan utama masyarakat dari berbagai desa dengan kondisi geografis yang cukup beragam, mulai dari wilayah pesisir hingga wilayah yang relatif sulit dijangkau. Kondisi geografis ini turut memengaruhi pola kunjungan pasien serta menjadi salah satu tantangan tersendiri bagi Puskesmas dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang merata dan berkualitas bagi seluruh masyarakat di wilayah kerjanya.

A. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangibles* berkaitan dengan kondisi fisik fasilitas pelayanan yang dapat dilihat secara langsung oleh masyarakat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dengan pihak Puskesmas Ampibabo telah memiliki gedung pelayanan yang representatif, ruang rawat jalan, ruang rawat inap, laboratorium, farmasi, ambulans, serta berbagai peralatan kesehatan yang mendukung proses pelayanan kesehatan. Meskipun demikian, beberapa pasien mengungkapkan bahwa ruang tunggu masih terasa panas dan kurang nyaman karena fasilitas penunjang seperti kipas angin belum memadai. Temuan ini menunjukkan bahwa secara fisik fasilitas pelayanan telah tersedia, namun aspek kenyamanan pengguna layanan masih perlu ditingkatkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Selavani dkk. (2023) yang menyatakan bahwa kondisi sarana dan prasarana yang baik dapat meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, namun kenyamanan ruang pelayanan tetap menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien.

Merujuk pada teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna layanan pada dimensi *tangibles* terlihat dari harapan pasien akan ruang tunggu yang sejuk dan nyaman, sementara kondisi aktual belum sepenuhnya memenuhi harapan tersebut. Semakin kecil kesenjangan ini, semakin tinggi pula persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

B. *Reliability* (Keandalan)

Reliability menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai prosedur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Ampibabo secara umum telah mengikuti standar pelayanan yang berlaku. Namun, masih ditemukan beberapa kendala yang menyebabkan pelayanan belum berjalan secara maksimal.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun petugas memiliki kemampuan dalam menjalankan tugasnya, masih terdapat faktor yang memengaruhi konsistensi pelayanan. Penelitian Rahayu dan Nasrawati (2024) juga menunjukkan bahwa keandalan petugas menjadi salah satu indikator utama yang menentukan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien.

C. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap berkaitan dengan kesediaan petugas dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan secara cepat. Berdasarkan hasil wawancara, petugas menyatakan bahwa pelayanan telah diberikan secara responsif. Namun hasil observasi menunjukkan masih terdapat pasien yang harus menunggu cukup lama untuk memperoleh pelayanan.

Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara persepsi petugas dan pengalaman pasien. Waktu tunggu yang lama sering menjadi indikator rendahnya daya tanggap pelayanan kesehatan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Akmal dkk. (2023) yang menyatakan bahwa keluhan utama pasien puskesmas berkaitan dengan lamanya waktu tunggu pelayanan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menekankan bahwa daya tanggap yang rendah merupakan salah satu penyebab utama kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Waktu tunggu yang lama yang ditemukan dalam penelitian ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara kesediaan petugas untuk membantu secara verbal dengan kecepatan tindakan nyata yang dirasakan oleh pasien, sehingga memerlukan perhatian khusus dari pihak manajemen Puskesmas.

D. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* berkaitan dengan kompetensi tenaga kesehatan dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, tenaga kesehatan yang dimiliki Puskesmas Ampibabo dinilai cukup kompeten. Namun, hasil observasi menunjukkan masih terdapat kekurangan tenaga kesehatan pada beberapa unit pelayanan, khususnya pelayanan poli gigi.

Keterbatasan tenaga kesehatan dapat memengaruhi efektivitas pelayanan serta menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Penelitian Usman dkk. (2024) menegaskan bahwa kompetensi petugas dan ketersediaan sumber daya manusia merupakan faktor penting yang memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan.

E. *Empathy* (Empati)

Empati merupakan kemampuan petugas dalam memberikan perhatian dan kepedulian kepada pasien. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar petugas telah memberikan pelayanan dengan baik, namun masih terdapat beberapa petugas yang dinilai kurang ramah dan kurang cepat dalam melayani pasien.

Sikap petugas merupakan salah satu aspek yang sangat diperhatikan oleh masyarakat. Pelayanan yang ramah dan penuh perhatian dapat meningkatkan kenyamanan serta kepuasan pasien. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Valentina dan Listyowati (2023) yang menunjukkan bahwa sikap petugas dan kemampuan menangani keluhan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Secara keseluruhan, pembahasan terhadap kelima dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ampibabo masih menyisakan kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna layanan, sebagaimana dikonsepsikan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Kesenjangan tersebut paling menonjol pada dimensi *responsiveness* dan *assurance*, yang berkaitan erat dengan keterbatasan sumber daya manusia, sementara pada dimensi *tangibles*, *reliability*, dan *empathy* kesenjangan yang ditemukan relatif lebih kecil karena sebagian besar aspek pelayanan telah berjalan sesuai standar. Temuan ini menegaskan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ampibabo perlu difokuskan

pada penutupan kesenjangan pada kedua dimensi tersebut tanpa mengabaikan pemeliharaan kualitas pada dimensi lainnya.

Ketidakramahan sebagian petugas menurut informan lebih sering terjadi pada saat volume kunjungan pasien sedang tinggi, sehingga diduga berkaitan dengan tingkat kelelahan kerja petugas akibat beban pelayanan yang tidak sebanding dengan jumlah tenaga yang tersedia. Meskipun demikian, keluhan mengenai sikap petugas tetap perlu menjadi perhatian serius karena berkaitan langsung dengan kenyamanan psikologis pasien selama menerima pelayanan. Penguatan pelatihan komunikasi dan pelayanan prima bagi petugas kesehatan dapat menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan dimensi empati dalam pelayanan sehari-hari.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ampibabo Kabupaten Parigi Moutong Sulawesi Tengah menggunakan lima dimensi SERVQUAL, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan secara umum telah berjalan cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

Puskesmas Ampibabo telah memiliki sarana dan prasarana yang cukup memadai untuk menunjang pelayanan kesehatan, seperti gedung pelayanan, ruang rawat inap, laboratorium, farmasi, dan ambulans. Akan tetapi, kenyamanan ruang tunggu masih menjadi keluhan sebagian pasien karena fasilitas pendukung yang belum optimal. Selain itu, tenaga kesehatan telah berupaya memberikan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala yang menyebabkan pelayanan belum sepenuhnya berjalan secara maksimal dan konsisten.

Daya tanggap para petugas kesehatan menunjukkan kesediaan untuk membantu pasien, tetapi dalam praktiknya masih ditemukan keterlambatan pelayanan yang mengakibatkan waktu tunggu pasien relatif lama. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek daya tanggap masih perlu ditingkatkan. Selain itu, tenaga kesehatan yang tersedia dinilai memiliki kompetensi yang cukup dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi, keterbatasan jumlah tenaga kesehatan pada beberapa unit pelayanan, khususnya poli gigi, menjadi salah satu hambatan dalam optimalisasi pelayanan kesehatan. Sebagian besar petugas telah memberikan perhatian kepada pasien, namun

masih ditemukan adanya petugas yang kurang ramah dan kurang responsif dalam berinteraksi dengan masyarakat. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Faktor pendukung kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ampibabo meliputi tersedianya fasilitas pelayanan yang cukup memadai, adanya alur pelayanan yang jelas, serta dukungan sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan kesehatan. Sementara itu, faktor penghambat yang ditemukan meliputi keterbatasan sumber daya manusia pada beberapa unit pelayanan serta ketidaklengkapan berkas administrasi yang dibawa pasien sehingga dapat memperlambat proses pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, beberapa saran yang dapat diberikan yaitu pihak Puskesmas Ampibabo perlu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya pada aspek kecepatan pelayanan sehingga waktu tunggu pasien dapat diminimalkan. Perlu dilakukan penambahan dan pemerataan tenaga kesehatan pada unit pelayanan yang masih mengalami kekurangan sumber daya manusia, terutama pada pelayanan poli gigi dan unit pelayanan yang memiliki tingkat kunjungan tinggi. Kualitas fasilitas pendukung pelayanan masih perlu ditingkatkan, khususnya pada ruang tunggu pasien agar tercipta suasana yang lebih nyaman bagi masyarakat yang sedang menunggu pelayanan. Tenaga kesehatan dan petugas pelayanan perlu meningkatkan sikap profesionalisme, keramahan, dan empati dalam berinteraksi dengan pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Puskesmas perlu meningkatkan sosialisasi mengenai persyaratan administrasi pelayanan kepada masyarakat secara berkala jika terdapat informasi atau adanya penambahan syarat administrasi.

Selain itu, hasil penelitian ini juga memberikan implikasi baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini memperkuat relevansi model SERVQUAL dalam mengukur kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas, khususnya pada wilayah dengan karakteristik geografis pedesaan seperti Kecamatan Ampibabo. Secara praktis, temuan penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen Puskesmas Ampibabo dan Dinas Kesehatan Kabupaten Parigi Moutong dalam merumuskan kebijakan penguatan sumber daya manusia, perbaikan fasilitas pendukung, serta

peningkatan kompetensi komunikasi petugas kesehatan guna mewujudkan pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya. Gava Media.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Moenir, A. S. (2008). Manajemen pelayanan umum di Indonesia / Drs. H.A.S. Moenir . Jakarta : Bumi Aksara
- Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL:a multiple item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. (Vol. 64(1), 12-40).[https://www.google.com/books?hl=id&lr=&id=Rt96wAigg2oC&oi=fnd&pg=PA140&dq=Parasuraman,+A.,+Zeithaml,+V.+A.,+%26+Berry,+L.+L.+\(1988\).+SERVQUAL:+A+multipleitem+scale+for+measuring+consumer+perceptions+of+service+quality.+Journal+of+Retailing,+64\(1\),+12%E2%80%9340.&ots=pUx8BCzxO&sig=K4rkjkDNP89qQNNDxdbGvlk75B](https://www.google.com/books?hl=id&lr=&id=Rt96wAigg2oC&oi=fnd&pg=PA140&dq=Parasuraman,+A.,+Zeithaml,+V.+A.,+%26+Berry,+L.+L.+(1988).+SERVQUAL:+A+multipleitem+scale+for+measuring+consumer+perceptions+of+service+quality.+Journal+of+Retailing,+64(1),+12%E2%80%9340.&ots=pUx8BCzxO&sig=K4rkjkDNP89qQNNDxdbGvlk75B)
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Rahayu, S., & Nasrawati. (2024). Servqual dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna JKN di Puskesmas Karangrayung. Pena Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, (Vol. 38 (1), pp. 85-94).
<https://jurnal.unw.ac.id/index.php/PJ/article/view/2702>
- Selavani, S. A., Nurhidayah, A., & Widodo, E. (2023). Analisis kualitas pelayanan kesehatan unit rawat jalan Puskesmas Kendalkerep menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan. Sport Science and Health, (Vol. 5(8), pp. 871-881).
<https://journal3.um.ac.id/index.php/fik/article/view/4274>
- Sinambela, L. P. (2019). Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi (8th ed.). Bumi Aksara.
- Usman, U., Sabilu, Y., & Binekada, I. M. C. (2024). Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan: Metode SERVQUAL di Puskesmas wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, (Vol. 12(2), pp. 145-156).
https://www.researchgate.net/publication/387062019_Analisis_Faktor_yang_Mempengaruhi_Kepuasan_Pelayanan_Kesehatan_Metode_Servqual_di_Puskesmas_Wilayah_Kerja_Dinas_Kesehatan_Kota_Kendari
- Valentina, D., & Listyowati, R. (2023). Analisis kepuasan pasien peserta JKN tentang mutu pelayanan kesehatan menggunakan metode SERVQUAL dan importance performance analysis di Puskesmas Sukawati II. Archive of Community Health, (Vol. 10(2), pp. 213-224). <https://ojs.unud.ac.id/index.php/ach/article/view/106704>
- Yonanda, S., Purnomo, D., & Utomo, A. W. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan

kesehatan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di seluruh Puskesmas Kota Salatiga tahun 2022. Jurnal Administrasi Publik dan Kesehatan, (Vol. 6(2), pp. 45-56). <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i9.2770>