

GAMBARAN MUTU JASA PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN PESERTA JAMNINAN KESEHATAN NASIONAL DI PUSKESMAS RANOTANA WERU

Ivana Bella Putri Rio^{1*}, Adisti A. Rumayar², Febi K. Kolibu³

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi, Manado^{1,2,3}

*Corresponding Author : ivanario121@student.unsrat.ac.id

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan rawat jalan merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan Puskesmas, terutama bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan mutu pelayanan rawat jalan peserta JKN di Puskesmas Ranotana Weru berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Penelitian menggunakan desain kuantitatif dengan metode survei deskriptif. Sampel penelitian berjumlah 92 responden yang dipilih dengan teknik accidental sampling. Data diperoleh melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis secara univariat untuk melihat distribusi frekuensi setiap dimensi mutu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi bukti fisik, 81,5% responden menilai baik; kehandalan 100% baik; daya tanggap 76,0% baik; jaminan 100% baik; dan empati 100% baik. Mayoritas responden memberikan penilaian positif melalui jawaban “setuju” dan “sangat setuju”, terutama pada aspek kebersihan, keramahan, kecepatan, keamanan, serta perhatian terhadap kebutuhan pasien. Namun, terdapat catatan perbaikan, seperti ketersediaan kursi di ruang tunggu dan efisiensi waktu registrasi yang dinilai masih kurang. Secara keseluruhan, mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Ranotana Weru telah memenuhi standar kualitas berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*, sehingga dapat disimpulkan berada dalam kategori baik menurut persepsi pasien.

Kata kunci : jaminan kesehatan nasional, mutu pelayanan kesehatan, puskesmas, rawat jalan

ABSTRACT

The quality of outpatient health services is an important indicator in assessing the performance of community health centers (Puskesmas), especially for participants of the National Health Insurance (JKN). This study aims to describe the quality of outpatient services for JKN participants at Puskesmas Ranotana Weru based on the five SERVQUAL dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The study employed a quantitative design with a descriptive survey method. The sample consisted of 92 respondents selected using accidental sampling. Data were collected through a Likert scale questionnaire and analyzed univariately to determine the frequency distribution of each service quality dimension. The results showed that in the tangibles dimension, 81.5% of respondents rated it as good; reliability 100% good; responsiveness 76.0% good; assurance 100% good; and empathy 100% good. Most respondents gave positive assessments, reflected in “agree” and “strongly agree” responses, particularly regarding cleanliness, friendliness, promptness, safety, and attention to patients’ needs. However, some areas for improvement were noted, such as the availability of chairs in the waiting area and the efficiency of the registration process, which a small number of respondents considered lacking. Overall, the quality of outpatient services at Puskesmas Ranotana Weru has met quality standards based on the SERVQUAL dimensions and can be categorized as good according to patient perceptions.

Keywords : national health insurance, healthcare service quality, community health center, outpatient care

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai penyelenggaraan layanan yang mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna jasa, disesuaikan dengan standar yang

berlaku dan kode etik profesi (Jalilah & Prapitasari, 2021). Menurut Zeithaml dan rekan-rekan (1985) yang dikutip dalam Meruntu dan kawan-kawan (2020), tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat dinilai melalui metode *SERVQUAL*, yang mencakup lima indikator utama: kehandalan (*reliability*), responsivitas (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), serta aspek bukti fisik (*tangibles*) (Meruntu dkk, 2020). Sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama, puskesmas menyediakan berbagai jenis layanan, termasuk layanan rawat jalan, yang ditujukan bagi pasien yang tidak memerlukan perawatan inap. Pelayanan rawat jalan yang berkualitas idealnya memenuhi sejumlah kriteria penting, seperti kenyamanan, efisiensi, dan kemampuan untuk meningkatkan kepuasan serta mempercepat proses pemulihan pasien (Santo Hegiarto, 2024).

Puskesmas Ranotana Weru, yang berlokasi di Kecamatan Wanea, Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara, memiliki cakupan wilayah kerja meliputi lima kelurahan: Ranotana Weru, Pakowa, Karombasan Utara, Karombasan Selatan, dan Bumi Nyiur. Berdasarkan data internal puskesmas, jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2024 tercatat mencapai 24.427 orang (Puskesmas Ranotana Weru, 2024). Dalam upaya merumuskan latar belakang penelitian ini, peneliti telah meninjau berbagai kajian terdahulu mengenai kualitas pelayanan rawat jalan. Salah satu penelitian dilakukan oleh Mongdong et al. (2021) di Puskesmas Kakaskasen, Kota Tomohon, yang mengungkapkan bahwa beberapa dimensi mutu pelayanan, seperti keandalan, empati, dan aspek fisik, masih tergolong kurang. Penelitian lain oleh (Maameah dkk, 2022) di Puskesmas Bailang, Kota Manado, menunjukkan bahwa terdapat kekurangan pada dimensi jaminan, empati, dan aspek fisik. Sementara itu, dalam studi mereka di Puskesmas Modinding, Kabupaten Minahasa Selatan, mencatat adanya kelemahan pada aspek kehandalan (Komaling dkk 2023).

Berangkat dari hasil temuan-temuan tersebut, peneliti memandang pentingnya melakukan evaluasi menyeluruh terhadap mutu layanan kesehatan rawat jalan, khususnya di fasilitas kesehatan seperti puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kualitas pelayanan yang diberikan, yang kemudian dapat digunakan sebagai landasan dalam menyusun strategi perbaikan mutu pelayanan di masa mendatang. Dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat salah satu hal yang perlu adanya perhatian yaitu dari segi mutu pelayanan kesehatan. Hal ini sejalan dengan program dari pemerintah Indonesia dalam meningkatkan pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia (Sokang dkk, 2019). Mutu pelayanan mengarah kepada tingkat kesempurnaan dari pelayanan kesehatan (Manorek dkk, 2020). Mutu dalam bidang pelayanan kesehatan merupakan suatu alat ukur yang dapat mengukur kebutuhan dari konsumen terhadap pemberian jasa yang tujuannya untuk mengetahui seberapa besar kebutuhan yang akan didapatkan oleh pasien dengan biaya yang efisien dari pelayanan kesehatan dapat diperolehnya (Wowor dkk, 2019) Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan (Setiawan dkk, 2022).

Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain (Djunaidi dkk, 2023). Mutu jasa pelayanan kesehatan merupakan bagian terpenting untuk pemberian kepuasan pelanggan. Setiap responden yang sudah pernah mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhannya pasti akan kembali ke tempat yang sama karena adanya pengalaman yang memuaskan yang telah di rasakan ataupun sudah diterima (Wurangian dkk, 2021). Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan (Lahaji dkk, 2020) Dari hasil observasi awal di Puskesmas Ranotana Weru, peneliti menemukan bahwa fasilitas ruang tunggu masih terbatas, terutama dalam hal jumlah kursi, sehingga pada jam-jam sibuk, sebagian pasien terpaksa harus berdiri. Berdasarkan temuan tersebut, peneliti terdorong untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai gambaran mutu pelayanan kesehatan rawat jalan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Ranotana Weru.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei deskriptif untuk menggambarkan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Ranotana Weru. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan yang terdaftar sebagai peserta JKN di puskesmas tersebut, dengan sampel sebanyak 92 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Ranotana Weru pada bulan April hingga Juni 2025. Instrumen penelitian berupa kuesioner terkait lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, dengan skala pengukuran Likert. Analisis data dilakukan secara univariat untuk memperoleh distribusi frekuensi dan persentase pada setiap dimensi mutu pelayanan.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Kuesioner Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik

No	Pernyataan	SS	S	TS
		n (%)	n (%)	n (%)
1	Bangunan puskesmas memiliki gedung yang bersih, terawat, dan nyaman	19 (20,7%)	73 (79,3%)	
2	Halaman puskesmas terlihat bersih dan asri	14 (15,2%)	69 (75%)	9 (9,8%)
3	Ruang pelayanan puskesmas bersih dan nyaman	19 (20,7%)	73 (79,3%)	
4	Puskesmas memiliki jumlah kursi ruang tunggu yang cukup	8 (8,7%)	69 (75%)	15 (16,3%)
5	Puskesmas memiliki kelengkapan sarana dan prasarana (toilet, loket pendaftaran & administrasi, poliklinik) untuk pelayanan pasien	17 (18,5%)	75 (81,5%)	

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan bahwa jawaban responden terbanyak yaitu jawaban “setuju” pada pernyataan bangunan puskesmas memiliki gedung yang bersih, terawat dan nyaman dan pernyataan ruang pelayanan puskesmas bersih dan nyaman yang berjumlah 73 responden dengan persentase 79,3% dan jawaban responden paling sedikit yaitu jawaban “tidak setuju” pada pernyataan halaman puskesmas terlihat bersih dan asri yang berjumlah 9 responden dengan persentase 9,8%.

Tabel 2. Distribusi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dimensi Bukti Fisik

Kategori	n	%
Baik	75	81,5%
Cukup	17	18,5%
Total	92	100%

Berdasarkan tabel 2, distribusi gambaran mutu jasa pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan pada dimensi bukti fisik terbagi atas tiga kategori yaitu baik, cukup dan kurang. mayoritas responden menilai pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Ranotana Weru pada dimensi bukti fisik sudah baik menunjukkan bahwa dari 92 responden, sebanyak 75 responden (81,5%) menilai aspek bukti fisik di Puskesmas berada dalam kategori baik, sedangkan 17 responden (18,5%) menilai cukup. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap fasilitas fisik yang tersedia di Puskesmas, seperti kebersihan ruangan pelayanan, kerapian petugas, kenyamanan ruang tunggu, dan ketersediaan peralatan medis yang memadai.

Tabel 3. Distribusi Kuesioner Berdasarkan Dimensi Kehandalan

No	Pernyataan	SS	S
		n (%)	n (%)
1	Petugas registrasi memberikan informasi kepada pasien secara jelas dan lengkap sebelum pelayanan diberikan	23 (25%)	69 (75%)
2	Dokter memberikan pelayanan pemeriksaan dengan teliti	23 (25%)	69 (75%)
3	Dokter menyampaikan hasil pemeriksaan dengan baik dan mudah dipahami	24 (26,1%)	68 (73,9%)
4	Petugas apotek memberikan dan menyampaikan aturan pakai obat secara jelas dan mudah dipahami	21 (22,8%)	71 (77,2%)
5	Petugas kasir melayani dengan cepat, baik dan ramah	20 (21,7%)	72 (78,3%)

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan bahwa jawaban responden terbanyak yaitu jawaban “setuju” pada pernyataan petugas kasir melayani dengan cepat, baik dan ramah yang berjumlah 72 responden dengan persentase 78,3%.

Tabel 4. Distribusi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dimensi Kehandalan

Kategori	n	%
Baik	92	100%
Total	92	100%

Berdasarkan tabel 4, distribusi gambaran mutu jasa pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan pada dimensi kehandalan terbagi atas tiga kategori yaitu baik, cukup dan kurang, sebanyak 92 responden atau keseluruhan responden memberikan penilaian baik terhadap dimensi keandalan. Hal ini menunjukkan bahwa responden sebagai pengguna layanan menilai bahwa petugas di Puskesmas baik petugas medis maupun non medis mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien.

Tabel 5. Distribusi Kuesioner Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap

No	Pernyataan	SS	S	TS
		n (%)	n (%)	n (%)
1	Pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendaftar atau registrasi	9 (9,8%)	62 (67,4%)	21 (22,8%)
2	Pasien tidak membutuhkan waktu lama untuk mendapatkan pelayanan dari dokter	9 (9,8%)	58 (63%)	25 (27,2%)
3	Dokter menerima dan melayani pasien dengan baik, serta menanyakan keluhan pasien	20 (21,7%)	72 (78,3%)	
4	Dokter menjelaskan pertanyaan yang diajukan pasien dan menjelaskan tentang hasil pemeriksaan kesehatan pasien dengan baik dan jelas	20 (21,7%)	72 (78,3%)	
5	Petugas apotek menjelaskan aturan penggunaan obat dengan baik dan mudah di mengerti	17 (18,5%)	75 (81,5%)	

Berdasarkan tabel 5, menunjukkan bahwa jawaban responden terbanyak yaitu jawaban “setuju” pada pernyataan petugas apotek menjelaskan aturan penggunaan obat dengan baik dan mudah dimengerti yang berjumlah 75 responden dengan persentase 81,5%.

Tabel 6. Distribusi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dimensi Daya Tanggap

Kategori	n	%
Baik	70	76,0%
Cukup	22	24,0%
Total	92	100%

Berdasarkan tabel 6, distribusi gambaran mutu jasa pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan pada dimensi daya tanggap terbagi atas tiga kategori yaitu baik, cukup dan kurang, mayoritas responden menilai baik dengan jumlah 70 responden (76,0%) dan 22 responden (24,0%) menilai cukup, hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas Ranotana Weru telah memberikan pelayanan kepada pasien dengan tanggap.

Tabel 7. Distribusi Kuesioner Berdasarkan Dimensi Jaminan

No	Pernyataan	SS n (%)	S n (%)	TS n (%)	STS n (%)
1	Pasien merasa aman dan nyaman saat berkunjung / berobat ke puskesmas	27 (29,3%)	65 (70,7%)		
2	Setiap petugas memberikan pelayanan yang baik dan mebgutamakan keamanan pasien	22 (23,9%)	70 (76,1%)		
3	Dokter memberikan layanan kesehatan dengan berhati hati serta mengutamakan keamanan dan kenyamanan pasien	27 (29,3%)	65 (70,7%)		
4	Tenaga medis menyediakan obat-obatan dan alat-alat medis yang lengkap	26 (28,3%)	66 (71,7%)		
5	Pasien merasa terjamin keamanannya (percaya) pada pelayanan / tindakan medis yang diberikan	27 (29,3%)	65 (70,7%)		

Berdasarkan tabel 7, menunjukkan bahwa jawaban responden terbanyak yaitu jawaban “setuju” pada pernyataan setiap petugas memberikan pelayanan yang baik dan mengutamakan keamanan pasien yang berjumlah 70 responden dengan persentase 76,1%.

Tabel 8. Distribusi Responden Berdasarkan Pengalaman dan Perilaku (Pernyataan Negatif)

Kategori	n	%
Baik	92	100%
Total	92	100%

Berdasarkan tabel 8, sebanyak 92 responden atau keseluruhan responden menilai pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas pada dimensi jaminan sudah baik, hal ini menunjukkan bahwa responden sebagai pasien merasa percaya terhadap kompetensi tenaga medis, merasa aman saat mendapatkan layanan / tindakan medis, serta menilai petugas memberikan pelayanan yang baik kepada pasien.

Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Dimensi Empati

No	Pernyataan	SS	S
		n (%)	n (%)
1	Petugas registrasi memberikan pelayanan dengan ramah	22 (23,9%)	70 (76,7%)
2	Dokter memberikan perhatian saat melayani pasien dan memberikan kesempatan pasien untuk menyampaikan keluhannya	25 (27,2%)	67 (72,8%)
3	Dokter memberikan penjelasan terkait keluhan dengan baik dan mudah dipahami	27 (29,3%)	65 (70,8%)
4	Petugas apotek melayani dengan baik dan ramah	25 (27,2%)	67 (72,%)
5	Petugas kasir melayani dengan baik dan ramah	23 (25%)	69 (75%)

Berdasarkan tabel 9, mayoritas responden memiliki pengalaman dan perilaku yang baik terkait kesehatan mental, dengan 64,5% (40 responden) berada dalam kategori tinggi, sementara 35,5% (22 responden) masih tergolong rendah.

Tabel 10. Distribusi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dimensi Empati

Kategori	n	%
Baik	92	100%
Total	92	100%

Berdasarkan tabel 10, berdasarkan hasil penelitian, 92 responden atau keseluruhan responden menilai bahwa Puskesmas telah memberikan layanan yang baik, pasien merasa bahwa petugas di Puskesmas memperhatikan kebutuhan secara pribadi dan bersikap ramah kepada pasien,

PEMBAHASAN

Gambaran Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dimensi Bukti Fisik

Hasil penelitian mengenai dimensi bukti fisik menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian yang baik terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, yang mencerminkan bahwa pelayanan tersebut memenuhi ekspektasi pasien, terutama terkait dengan aspek kebersihan, kerapian, fasilitas fisik, serta penampilan tenaga medis. Sebagian besar responden memilih jawaban 'setuju' dan 'sangat setuju' dibandingkan dengan pilihan 'tidak setuju' dan 'sangat tidak setuju' untuk hampir semua pernyataan yang diajukan. Sebanyak 73 responden (79,3%) setuju dan 19 responden (20,7%) sangat setuju bahwa gedung Puskesmas dalam kondisi bersih, terawat, dan nyaman. Tidak ada responden yang memberikan jawaban 'tidak setuju' atau 'sangat tidak setuju', yang menunjukkan penilaian yang sangat positif terhadap keadaan bangunan Puskesmas. Hasil ini menunjukkan persentase sebesar 86%, dengan sebagian besar responden memilih jawaban 'setuju' dan 'sangat setuju'.

Untuk pernyataan terkait kebersihan halaman Puskesmas, 69 responden (75%) menyatakan setuju dan 14 responden (15,2%) sangat setuju bahwa halaman tersebut terlihat bersih dan asri. Namun, ada 9 responden (9,8%) yang tidak setuju, yang menandakan adanya sedikit perbedaan persepsi mengenai kebersihan lingkungan luar Puskesmas. Pada aspek kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan, sebanyak 73 responden (79,3%) setuju dan 19 responden (20,7%) sangat setuju bahwa ruang pelayanan Puskesmas bersih dan nyaman. Namun, pada pernyataan mengenai jumlah kursi yang tersedia di ruang tunggu, meskipun

mayoritas responden (75%) setuju, ada 15 responden (16,3%) yang tidak setuju dan hanya 8 responden (8,7%) yang sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa beberapa pasien merasa jumlah kursi di ruang tunggu belum memadai, yang bisa menjadi pertimbangan bagi pengelola Puskesmas untuk menambah fasilitas tempat duduk. Adapun untuk fasilitas pendukung lainnya, 75 responden (81,5%) setuju dan 17 responden (18,5%) sangat setuju bahwa Puskesmas memiliki fasilitas yang lengkap seperti toilet, loket pendaftaran, dan ruang poliklinik. Tidak ada responden yang memberi jawaban ‘tidak setuju’ atau ‘sangat tidak setuju’, yang mencerminkan kepuasan tinggi terhadap ketersediaan fasilitas tersebut. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Setiawan et al. (2022), yang menunjukkan bahwa meskipun ada beberapa kekurangan, pasien cenderung memberikan penilaian positif terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Gambaran Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dimensi Kehandalan

Berdasarkan hasil penelitian, para responden memberikan apresiasi positif terhadap mutu layanan kesehatan yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka, khususnya dalam hal konsistensi, ketepatan waktu, dan keandalan layanan yang disediakan oleh Puskesmas. Dalam dimensi ini, seluruh responden hanya memilih kategori “setuju” dan “sangat setuju” pada setiap pernyataan yang diajukan. Dari kuesioner yang dibagikan, terlihat bahwa pelayanan dari petugas registrasi mendapatkan tanggapan yang baik, di mana sebanyak 69 responden (75%) menyatakan setuju, dan 23 responden (25%) sangat setuju bahwa petugas memberikan penjelasan yang jelas dan lengkap sebelum proses pelayanan dilakukan. Tanggapan serupa juga terlihat pada pernyataan tentang dokter yang melakukan pemeriksaan secara teliti, di mana 75% responden menyatakan setuju, dan 25% sangat setuju, menandakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap akurasi layanan medis. Dalam hal penyampaian hasil pemeriksaan, 68 responden (73,9%) menyatakan setuju, sedangkan 24 responden (26,1%) sangat setuju bahwa dokter menyampaikan hasil pemeriksaan dengan cara yang mudah dipahami. Ini menggambarkan bahwa selain kompeten secara medis, dokter juga memiliki kemampuan komunikasi yang baik.

Pelayanan dari petugas apotek juga mendapat tanggapan yang sangat positif. Sebanyak 71 responden (77,2%) merasa puas dengan penjelasan yang diberikan terkait aturan penggunaan obat, dan 21 responden (22,8%) menyatakan sangat puas. Adapun pelayanan dari petugas kasir juga dinilai memuaskan, dengan 72 responden (78,3%) setuju dan 20 responden (21,7%) sangat setuju bahwa mereka melayani dengan cepat, ramah, dan profesional. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian oleh Adawiyah (2024), yang menyebutkan bahwa pasien umumnya memberikan penilaian positif terhadap layanan kesehatan yang mereka terima, dengan tingkat kepuasan mencapai 82,2%, ditunjukkan oleh dominasi jawaban “setuju” dan “sangat setuju”.

Gambaran Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dimensi Daya Tanggap

Temuan dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, yang berarti bahwa layanan yang disediakan telah sesuai dengan ekspektasi pasien, khususnya dalam hal kemampuan petugas dalam merespon dengan cepat, akurat, dan penuh kebijaksanaan terhadap kebutuhan pasien. Sebagian besar responden cenderung memilih jawaban “setuju” dan “sangat setuju”, dibandingkan dengan pilihan “tidak setuju” dan “sangat tidak setuju”. Berdasarkan data, terlihat bahwa sebagian besar pasien menilai proses registrasi di Puskesmas masih memerlukan peningkatan. Sebanyak 62 responden (67,4%) menyatakan setuju dan 9 responden (9,8%) sangat setuju bahwa mereka tidak membutuhkan waktu lama saat mendaftar. Namun demikian, 21 responden (22,8%) menyatakan tidak setuju, yang menunjukkan bahwa masih terdapat kendala waktu tunggu pada proses awal pelayanan. Hal ini mengisyaratkan perlunya peningkatan efisiensi, baik dalam sistem antrean maupun kinerja petugas administrasi.

Terkait dengan waktu tunggu untuk mendapatkan layanan dokter, 58 responden (63%) menyatakan setuju dan 9 responden (9,8%) sangat setuju bahwa mereka tidak menunggu terlalu lama. Namun demikian, 25 responden (27,2%) mengaku tidak setuju, yang menunjukkan bahwa waktu tunggu dokter masih menjadi salah satu kendala utama. Masalah ini kemungkinan dipengaruhi oleh jumlah pasien yang melebihi kapasitas tenaga medis yang tersedia. Sementara itu, aspek komunikasi antara dokter dan pasien memperoleh tanggapan yang sangat baik. Sebanyak 72 responden (78,3%) setuju dan 20 responden (21,7%) sangat setuju bahwa dokter memberikan perhatian yang baik, aktif mendengarkan keluhan, serta memberikan penjelasan yang jelas kepada pasien. Tanggapan serupa juga diberikan pada pernyataan terkait penjelasan atas hasil pemeriksaan dan jawaban dokter terhadap pertanyaan pasien.

Pada sisi pelayanan farmasi, petugas apotek dinilai sangat membantu, terutama dalam memberikan edukasi tentang penggunaan obat. Sebanyak 75 responden (81,5%) menyatakan setuju dan 17 responden (18,5%) sangat setuju bahwa penjelasan yang diberikan mudah dimengerti. Hal ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi obat sudah dilakukan secara optimal, dan sangat mendukung kepatuhan pasien terhadap pengobatan. Walaupun terdapat dua item pernyataan yang menunjukkan penilaian sedikit lebih rendah, secara umum hasil ini selaras dengan temuan dari Azis et al. (2022), yang menunjukkan bahwa 99,0% pasien memberikan penilaian positif terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima. Pada dimensi ini, mayoritas responden menilai bahwa layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan, mencerminkan tingkat kepercayaan pasien terhadap kompetensi tenaga kesehatan, yang meliputi aspek ketelitian, keahlian, sopan santun, serta jaminan keselamatan selama proses pelayanan berlangsung. Seluruh responden dalam penelitian ini hanya memilih jawaban “setuju” dan “sangat setuju” terhadap seluruh item pernyataan pada dimensi jaminan.

Berdasarkan kuesioner, sebagian besar pasien menyampaikan bahwa mereka merasa aman dan nyaman ketika mengakses layanan di Puskesmas. Hal ini tercermin dari 65 responden (70,7%) yang setuju dan 27 responden (29,3%) yang sangat setuju bahwa lingkungan Puskesmas mendukung kenyamanan dan rasa aman. Tingkat persetujuan yang tinggi ini menunjukkan bahwa baik lingkungan fisik maupun sikap petugas telah memberikan dampak positif terhadap rasa tenang pasien. Lebih lanjut, seluruh petugas pelayanan dinilai memiliki komitmen terhadap keamanan pasien. Sebanyak 70 responden (76,1%) menyatakan setuju dan 22 responden (23,9%) sangat setuju bahwa tenaga kesehatan memberikan pelayanan dengan mengutamakan keselamatan pasien. Hal ini memperkuat persepsi bahwa petugas medis bersikap profesional dan bertanggung jawab.

Khusus untuk pelayanan dokter, 65 responden (70,7%) menyatakan setuju dan 27 responden (29,3%) sangat setuju bahwa dokter memberikan layanan dengan penuh kehati-hatian dan memprioritaskan kenyamanan serta keamanan pasien. Selain itu, 66 responden (71,7%) setuju dan 26 responden (28,3%) sangat setuju bahwa ketersediaan obat-obatan dan alat medis cukup lengkap, serta proses pelayanan medis telah memberikan rasa aman kepada pasien. Selanjutnya, 65 responden (70,7%) setuju dan 27 responden (29,3%) sangat setuju bahwa mereka mempercayai tindakan medis yang dilakukan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas. Temuan ini menunjukkan bahwa Puskesmas mampu membangun kepercayaan publik melalui pelayanan yang berkualitas serta dukungan sarana prasarana yang memadai. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fahriani (2024) yang menunjukkan bahwa 90,1% pasien memberikan penilaian positif, dengan dominasi pada jawaban ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’.

Gambaran Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dimensi Empati

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan apresiasi positif terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterima, terutama dalam aspek empati. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan sudah

mencerminkan kemampuan memahami kebutuhan dan perasaan pasien, serta menunjukkan kepedulian dalam proses pemberian layanan. Pada dimensi ini, seluruh responden memilih jawaban “setuju” dan “sangat setuju”, tanpa ada yang menyatakan ketidakpuasan. Hasil kuesioner mengungkapkan bahwa pelayanan dari petugas registrasi dinilai sangat baik oleh mayoritas pasien. Sebanyak 70 responden (76,7%) menyatakan setuju, dan 22 responden (23,9%) sangat setuju bahwa petugas menyambut pasien dengan ramah. Keramahan pada tahap awal pelayanan menjadi faktor penting dalam membentuk kesan pertama yang positif serta meningkatkan kenyamanan dan rasa percaya terhadap seluruh proses layanan selanjutnya.

Demikian pula, pelayanan dari dokter memperoleh penilaian tinggi, khususnya dalam memberikan kesempatan kepada pasien untuk mengutarakan keluhan serta menunjukkan perhatian secara personal. Sebanyak 67 responden (72,8%) menyatakan setuju dan 25 responden (27,2%) sangat setuju bahwa dokter memperhatikan dan mendengarkan keluhan pasien. Selain itu, 65 responden (70,8%) menyatakan setuju dan 27 responden (29,3%) sangat setuju bahwa dokter memberikan penjelasan medis dengan bahasa yang mudah dipahami, yang turut meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pasien selama proses pemeriksaan. Sikap petugas apotek juga dinilai sangat positif oleh responden. Sebanyak 67 responden (72%) setuju dan 25 responden (27,2%) sangat setuju bahwa mereka dilayani dengan baik dan ramah. Hasil ini mencerminkan bahwa pelayanan di bagian farmasi tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga melibatkan aspek komunikasi interpersonal yang baik. Pendekatan yang empatik dari petugas apotek dinilai penting agar pasien dapat memahami aturan penggunaan obat dengan jelas, sekaligus merasa dihargai dalam proses layanan.

Hal serupa berlaku untuk petugas kasir, di mana sebanyak 69 responden (75%) menyatakan setuju dan 23 responden (25%) sangat setuju bahwa petugas menunjukkan sikap ramah dan memberikan pelayanan dengan baik. Secara keseluruhan, data menunjukkan bahwa dimensi empati dalam pelayanan kesehatan telah terlaksana dengan sangat baik. Hal ini berperan besar dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien serta membangun kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Temuan ini selaras dengan hasil studi oleh Adawiyah (2024), yang juga menemukan bahwa 81,5% pasien memberikan penilaian positif, ditunjukkan melalui dominasi jawaban “setuju” dan “sangat setuju”.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai mutu pelayanan kesehatan rawat jalan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Ranotana Weru, diperoleh gambaran bahwa pelayanan secara umum telah memenuhi harapan pasien pada kelima dimensi mutu layanan. Pada dimensi bukti fisik (*tangible*), mayoritas responden puas terhadap fasilitas yang tersedia, meliputi kebersihan ruangan, kerapian gedung, serta kelengkapan sarana dan prasarana, yang menunjukkan pengelolaan infrastruktur berjalan baik. Pada dimensi keandalan (*reliability*), pelayanan dinilai konsisten dan sesuai prosedur, meskipun sebagian kecil pasien merasa waktu tunggu saat registrasi dan konsultasi masih cukup lama. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan bahwa tenaga kesehatan, baik dokter, petugas apotek, maupun administrasi, sigap dalam merespons kebutuhan pasien, sehingga meningkatkan persepsi pelayanan yang proaktif. Dalam dimensi jaminan (*assurance*), petugas dianggap mampu menciptakan rasa aman dan nyaman melalui sikap profesional, keterampilan menyampaikan informasi medis, serta kehati-hatian dalam tindakan, sehingga memperkuat kepercayaan pasien. Sementara itu, pada dimensi empati (*empathy*), pasien merasa diperlakukan ramah, diberi perhatian personal, dan mendapat kesempatan menyampaikan keluhan, yang memperkuat hubungan interpersonal. Secara keseluruhan, mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Ranotana Weru dapat dikategorikan baik karena telah memenuhi standar kualitas berdasarkan lima dimensi SERVQUAL.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis sangat berterimakasih kepada pembimbing skripsi yang telah membantu dan memberikan motivasi kepada penulis selama ini, Penulis juga berterimakasih kepada pihak Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi yang telah memfasilitasi dan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan terakhir penulis mengucapkan terimakasih orang tua, teman-teman penulis yang telah menemani proses skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, R. A. (2024). Gambaran Kepuasan Pasien pada Mutu Pelayanan di Unit Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas XYZ Triwulan I Tahun 2024. *JEMPOL: Jurnal Elektronik Mahasiswa Polanka*, 1(2), 228–234. <http://jurnal.polanka.ac.id/index.php/JMPL/article/view/151> Diakses pada 15 Juni 2025.
- Djunaidi, M., Alghofari, A. K., & Rahayu, D. A. (2023). Penilaian kualitas jasa pelayanan lembaga bimbingan belajar Primagama berdasarkan preferensi pasien. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 5(1), 25–32. <https://journals.ums.ac.id/index.php/jiti/article/view/1591> Diakses pada 7 Januari 2025.
- Fahriani, R. (2024). Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Panumbangan Kecamatan Panumbangan (Disertasi Doktorat, Universitas Siliwangi). <http://repositori.unsil.ac.id/13385/> Diakses pada 15 Juni 2025.
- Jalilah, N. H., & Prapitasari, R. (2020). Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan. Indramayu, Jawa Barat: Penerbit Adab.
- Komaling, P. E., Rumayar, A. A., & Sulaemana, E. (2023). Hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Modinding Kabupaten Minahasa Selatan. *KESMAS*, 79–85. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/46322> Diakses pada 7 Januari 2025.
- Lahaji, L. C., Wowor, R. E., Esther, G., & Korompis, C. (2020). Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas. *Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine*, 1(April), 1–5.
- Maameah, M., Rumayar, A. A., & Mandagi, C. K. (2022). Gambaran mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Bailang Kota Manado. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 11(3). Diakses pada 7 Januari 2025.
- Manorek, L., Tucunan, A. A., & Ratag, B. T. (2020). Hubungan antara persepsi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas Pingkan Tenga Kabupaten Minahasa Selatan. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 9(2). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/28869> Diakses pada 7 Januari 2025.
- Meruntu, I. S. E., Wowor, R. E., & Rumayar, A. A. (2020). Hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan. *Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine*, 1(2), 027–031. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/ijphcm/article/view/28665> Diakses pada 8 Januari 2025.
- Mondong, W.E.E., Kolibu, F.K. & Maramis, F.R.R., 2021. Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kakaskasen Kota Tomohon. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 10(6). Diakses pada 8 Januari 2025.

- Santo Hegiarto, A., & Karima, Q. (2024). Analisis kepuasan pasien rawat jalan pada kualitas pelayanan Klinik Pratama Fatimah di daerah Ujungberung Kota Bandung. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)*, 1(7), 983–989.
- Sokang, Y. A., Westmaas, A. H., & Kok, G. (2019). Jakartans' perceptions of health care services. *Frontiers in Public Health*. doi:10.3389/fpubh.2019.00277. <https://www.frontiersin.org/journals/publichealth/articles/10.3389/fpubh.2019.00277/full> Diakses pada 7 Januari 2025.
- Setiawan, M. D., Fauziah, F., Edriani, M., & Gurning, F. P. (2022). Analisis mutu pelayanan kesehatan program Jaminan Kesehatan Nasional (A: *Systematic Review*). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12869–12873. <https://www.jptam.org/index.php/jptam/article/view/4456> Diakses pada 7 Januari 2025.
- Wowor, J., Rumayar, A. A., & Maramis, F. R. (2019). Hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Cantia Tompaso Baru. *KESMAS*, 8(6). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/25739> Diakses pada 7 Januari 2025.
- Wurangian, P.K., Kolibu, F.K. & Wowor, R.E., 2021. Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. V. L. Ratumbusang. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 10(6). *Available at*: Universitas Sam Ratulangi e-Journal. Diakses pada 12 Juni 2025.