

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS TUMPANG KABUPATEN MALANG

Brendah Gita Cahyani¹, Slamet Muchsin², Taufiq Rahman Ilyas³

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam
Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: brendagita05@gmail.com*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menilai mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Tumpang, Kabupaten Malang, berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Metode yang diterapkan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, meliputi wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas Tumpang telah memenuhi sejumlah standar kualitas, seperti kebersihan sarana dan keterampilan tenaga kesehatan, dengan indeks kepuasan pasien mencapai 82,42%. Namun, tantangan yang dihadapi mencakup ketergantungan pada koneksi internet, durasi tunggu yang panjang, serta rendahnya pemahaman masyarakat mengenai informasi layanan kesehatan. Faktor-faktor yang memengaruhi mutu pelayanan terdiri dari faktor pendukung, seperti manajemen yang terencana dan pelatihan tenaga kesehatan, serta faktor penghambat, seperti ketidakmerataan informasi dan waktu tunggu. Studi ini menyajikan saran praktis guna meningkatkan mutu layanan kesehatan di Puskesmas Tumpang dan diharapkan bisa menjadi acuan bagi pembuat kebijakan dalam menyusun strategi yang lebih efisien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Pelayanan Kesehatan

Pendahuluan

Kualitas pelayanan menjadi fokus utama yang perlu di perhatikan dalam mensejahterakan masyarakat. Di Indonesia, kualitas pelayanan kesehatan masih menghadapi tantangan dan belum mencapai standar yang ditentukan, termasuk di tingkat Puskesmas. Implementasi standar kualitas pelayanan yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pasien hingga 35% dan menurunkan angka keluhan pasien sebesar 28% di fasilitas kesehatan tingkat pertama (Nuraisyah, 2020).

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), angka kesakitan di Indonesia mengalami penurunan dari 15,38% di tahun 2019 menjadi 13,04% di tahun 2020. Meskipun mengalami penurunan, masih diperlukan upaya untuk mencapai pelayanan kesehatan yang merata dan berkualitas. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan mengatur standar pelayanan kesehatan yang harus diikuti oleh fasilitas kesehatan, mencakup fasilitas dan peralatan medis, kompetensi tenaga medis, prosedur pengobatan, dan manajemen rumah sakit.

Sani (2021) menyebutkan bahwa ada lima dimensi utama yang digunakan untuk menilai kualitas layanan kesehatan, yaitu keandalan (reliability), responsivitas (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible). Lima dimensi ini berfungsi sebagai ukuran penting untuk menilai sejauh mana layanan

yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien secara keseluruhan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan meliputi kompetensi petugas, ketersediaan fasilitas dan peralatan medis, sistem informasi kesehatan, serta budaya organisasi (Mazaya et al., 2020).

Puskesmas Tumpang merupakan salah satu fasilitas kesehatan di Kabupaten Malang yang menghadapi berbagai tantangan dalam memberikan pelayanan berkualitas. Berdasarkan penelitian Khoerunnisa (2022), 35% masyarakat masih merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan di Puskesmas, menunjukkan kesenjangan antara harapan masyarakat dan realitas pelayanan.

Masalah utama yang ditemukan di Puskesmas Tumpang meliputi: Kondisi sarana dan prasarana yang kurang memadai, seperti kursi tunggu yang sedikit sehingga pengunjung banyak yang berdiri saat kondisi puskesmas sedang ramai. Minimnya petunjuk lokasi pemeriksaan. Staf puskesmas yang hanya memperhatikan saja saat terdapat pengunjung bingung mencari ruang pemeriksaan yang dituju. Sikap dokter yang tidak ramah saat memeriksa pasien

Hal ini diperkuat oleh penelitian Rahmawati et al. (2023) yang mengungkapkan bahwa mutu pelayanan kesehatan di puskesmas sering kali tidak memenuhi ekspektasi masyarakat, terutama dalam aspek keramahan dan responsivitas petugas.

Meskipun Puskesmas Tumpang telah mengimplementasikan beberapa program inovatif seperti sistem antrian online dan konsultasi kesehatan jarak jauh, program tersebut masih memerlukan evaluasi lebih lanjut untuk memastikan dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas pelayanan kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Tumpang guna memberikan gambaran yang lebih luas dan mendetail tentang kondisi aktual, serta mengidentifikasi masalah dan solusi yang tepat.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tumpang Kabupaten Malang?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Puskesmas Tumpang?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tumpang sesuai dengan standar yang diterapkan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Puskesmas Tumpang.

Manfaat Penulisan

Manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua aspek:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memperkaya literatur dan teori terkait kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas. Temuan penelitian dapat digunakan untuk mengembangkan konsep dan model baru dalam manajemen pelayanan kesehatan, serta menjadi referensi bagi akademisi dan peneliti lain yang mengeksplorasi kualitas pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini menyajikan saran praktis guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Tumpang, termasuk cara mengatasi tantangan dan memanfaatkan peluang yang tersedia. Data dan analisis dapat dimanfaatkan oleh para pengambil keputusan untuk mengembangkan kebijakan yang lebih efisien dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas, serta merancang program pelatihan dan pengembangan untuk tenaga kesehatan.

Tinjauan Pustaka **Pelayanan Publik**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang berlangsung dalam interaksi langsung antara individu dengan orang lain atau mesin secara fisik dan memberikan keputusan untuk pelanggan (Rahman, 2021:6). Menurut Lijan Poltak S dikutip

dari (Rachman, 2021:11), istilah "publik" atau "public" yang berarti umum, masyarakat, atau negara. Pelayanan publik adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui interaksi langsung antara penyedia layanan dan pengguna. Menurut Rachman (2021), pelayanan publik melibatkan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan barang, jasa, dan pelayanan administratif kepada warga negara. Pelayanan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien, serta harus berpedoman pada prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat (Widodo et al., 2023).

Kualitas Pelayanan

Menurut Kura (2021) bahwa kualitas mengacu pada tingkat baik atau buruknya sesuatu, termasuk dalam aspek layanan, di mana evaluasi baik atau buruknya layanan sulit disepakati karena setiap jenis layanan memiliki ciri khas yang berbeda dan berkembang untuk memenuhi kebutuhan tertentu dalam konteks yang beragam. Kualitas pelayanan diukur melalui dimensi seperti keandalan, ketepatan waktu, dan empati. Menurut Parasuraman et al. (dalam Hardianto, 2023), kualitas pelayanan publik dapat dinilai melalui lima dimensi utama: tangible, keandalan, tanggung jawab, jaminan, dan empati. Indikator kualitas pelayanan publik di Indonesia mencakup standar pelayanan, indeks kepuasan masyarakat, dan evaluasi kinerja layanan.

Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah hak setiap individu dan mencakup layanan medis, pencegahan penyakit, serta promosi kesehatan. Puskesmas berperan sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama yang menyediakan layanan dasar dan pemberdayaan masyarakat (Kur'ani, 2021). Keterlibatan masyarakat dalam program kesehatan di Puskesmas sangat penting untuk meningkatkan efektivitas intervensi dan memperkuat rasa kepemilikan terhadap kesehatan mereka (Khamida, 2024).

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menilai mutu pelayanan di Puskesmas Tumpang, Kabupaten Malang. Pemilihan metode kualitatif dalam studi ini dipilih dengan pertimbangan bahwa sasaran penelitian adalah memperoleh pemahaman yang mendalam tentang dua hal utama, yaitu: mutu layanan, serta faktor-faktor yang memengaruhi mutu layanan di Puskesmas Tumpang.

Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan untuk mengkaji kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tumpang, Kabupaten Malang. Acuan utama dalam mengukur

kualitas pelayanan ini merujuk pada lima dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml dalam Hardianto (2023), yaitu kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan keamanan (security), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible). Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan tersebut, yang secara garis besar dikategorikan menjadi dua, yakni faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tumpang.

Situs dan Latar Penelitian

Penelitian dilakukan di Puskesmas Tumpang Kabupaten Malang dengan cakupan wilayah kerja di 15 desa. Puskesmas Tumpang berperan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan primer bagi masyarakat setempat, khususnya kelompok sosial ekonomi menengah ke bawah. Puskesmas ini menyediakan layanan kesehatan dasar seperti pemeriksaan umum, kesehatan ibu dan anak, imunisasi, serta berbagai program kesehatan masyarakat. Infrastruktur yang tersedia mencakup ruang tunggu, ruang pemeriksaan, laboratorium dasar, dan apotek, yang dirancang untuk menunjang pelayanan kesehatan secara optimal.

Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder untuk menganalisis standar kualitas pelayanan di Puskesmas Tumpang, Kabupaten Malang. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, termasuk Kepala Puskesmas, koordinator pelayanan, tenaga kesehatan, staf administrasi, dan pasien. Observasi langsung terhadap proses pelayanan, interaksi antara petugas dan pasien, serta kondisi fasilitas dilakukan untuk mendapatkan gambaran kualitas layanan.

Tabel Responden Data Primer

Nama	Jabatan
Wasiyatu Ulum, S.Farm.Apt	Kepala Tata Usaha
Muhtadi, Amd.Kep	Penanggung Jawab Keperawatan Kesehatan Masyarakat
dr. Armiesha Chika Yaniswara	Koordinator Pencegahan dan Pengendalian Infeksi
Masyarakat	Pasien

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2025

Data sekunder diperoleh dari dokumen profil puskesmas dan dokumentasi yang diperoleh di lapangan. Penggabungan kedua jenis data ini memungkinkan analisis yang mendalam dan menjadi dasar untuk rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan tiga teknik utama pengumpulan data: observasi, wawancara, dan dokumentasi diantaranya:

- Observasi dilakukan secara langsung dan sistematis terhadap proses pelayanan di Puskesmas Tumpang, mencakup alur pasien, waktu tunggu, interaksi petugas-pasien, serta kondisi sarana dan prasarana.
- Wawancara mendalam dilakukan terhadap informan, yaitu Kepala Puskesmas, Koordinator Pelayanan, Tenaga Kesehatan, serta pasien.
- Dokumentasi mencakup data tertulis, gambar, dan catatan lapangan seperti foto kondisi fasilitas, yang dikumpulkan secara bertahap dan terstruktur. Dokumentasi berperan dalam memperkuat validitas temuan dan gambaran di lapangan.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data kualitatif dalam studi ini merujuk pada model yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang meliputi empat tahap sistematis: pengumpulan data, pemadatan data, penyajian data, dan penarikan/verifikasi kesimpulan.

- Pengumpulan data dilakukan dengan mencatat hasil observasi, melakukan wawancara, dan mengumpulkan dokumentasi, lalu diseleksi dan disederhanakan agar siap untuk dianalisis.
- Kondensasi data bertujuan menyaring dan menyusun informasi agar lebih terstruktur dan bermakna, menjadi dasar untuk tahap selanjutnya.
- Penyajian data dilakukan dalam bentuk matriks, grafik, atau bagan, guna mempermudah identifikasi pola dan hubungan antarvariabel.
- Penarikan/verifikasi kesimpulan dilakukan untuk menginterpretasi makna data serta menguji validitasnya, sehingga hasil analisis memiliki landasan empiris yang kuat.

Model ini dipilih karena mampu menghasilkan analisis yang mendalam, valid, dan reflektif terhadap kompleksitas pelayanan kesehatan di tingkat Puskesmas.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tumpang Kabupaten Malang

Berdasarkan penelitian, kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tumpang di nilai melalui teori kualitas pelayanan Zeithaml, Berry, dan parasuraman dengan lima dimensi: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

- Bukti Fisik (Tangible)
Dimensi tangible mencakup fasilitas fisik yang dirasakan pasien. Hasil observasi

menunjukkan bahwa fasilitas di Puskesmas Tumpang, seperti ruang tunggu (kursi) dan kebersihan fasilitas, telah memenuhi standar. Wawancara dengan pasien, Ibu Susi, terkait kepuasan terhadap kenyamanan dan kebersihan fasilitas.

- b. Keandalan (Reliability)
Dimensi reliability berfokus pada konsistensi dan akurasi layanan. Puskesmas Tumpang mengikuti indikator kinerja dari Dinas Kesehatan untuk memastikan kualitas. Pencatatan medis dilakukan dengan teliti, meskipun ada ketergantungan pada jaringan internet untuk sistem e-Pus. Komunikasi yang efektif antara tenaga medis dan pasien juga menjadi fokus utama.
- c. Daya Tanggap (Responsiveness)
Responsiveness mencakup kecepatan dalam menangani keluhan dan adaptasi terhadap kebutuhan pasien. Puskesmas Tumpang menyediakan saluran pengaduan yang beragam dan responsif terhadap masukan masyarakat. Pengalaman pasien, seperti Mbah Ponimi dan Ibu Ida, menunjukkan bahwa layanan cepat dan ramah.
- d. Jaminan (Assurance)
Dimensi assurance menilai kompetensi tenaga medis dan profesionalisme. Semua tenaga medis di Puskesmas Tumpang diwajibkan memiliki sertifikat kompetensi yang valid. Pelatihan rutin dilakukan untuk meningkatkan profesionalisme, memastikan bahwa pasien menerima layanan yang aman dan berkualitas.
- e. Empati (Empathy)
Dimensi empathy mencerminkan perhatian dan kepedulian terhadap pasien. Puskesmas Tumpang menerapkan budaya kerja "senyum, sapa, dan salam" dan melakukan survei kepuasan pasien setiap enam bulan. Hasil survei menunjukkan indeks kepuasan sebesar 82,42%, menandakan bahwa pasien merasa diperhatikan dan puas dengan layanan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tumpang

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Puskesmas Tumpang dibagi menjadi faktor pendukung dan penghambat.

- a. Faktor Pendukung
 - 1) Manajemen dan Evaluasi Berkala, manajemen yang sistematis dan evaluasi bulanan membantu memantau dan meningkatkan kualitas layanan.
 - 2) Standar Kompetensi dan Pelatihan Tenaga Medis, tenaga medis diwajibkan memiliki sertifikasi dan mengikuti pelatihan rutin untuk meningkatkan kompetensi.

- 3) Pemanfaatan Teknologi Digital (E-Pus/ERM), adanya sistem digital mempercepat proses pelayanan dan mengurangi kesalahan pencatatan, meskipun tergantung pada kestabilan jaringan internet.
- 4) Saluran Respon Keluhan yang Beragam, adanya saluran pengaduan komunikasi dua arah antara pasien dan Puskesmas, memungkinkan perbaikan berkelanjutan.
- b. Faktor Penghambat
 - 1) Jaringan Internet, ketergantungan pada jaringan internet dapat menghambat pelayanan, terutama saat terjadi gangguan.
 - 2) Ketimpangan Informasi dan Rendahnya Kesadaran Masyarakat, akses informasi yang tidak merata dan rendahnya kesadaran masyarakat pedesaan menjadi tantangan dalam penyebaran informasi layanan kesehatan.
 - 3) Waktu Tunggu yang Masih Menjadi Keluhan, meskipun sistem antrian sudah baik, namun waktu tunggu masih menjadi keluhan, terutama saat terjadi lonjakan pasien.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tumpang, Kabupaten Malang, dapat disimpulkan bahwa meskipun pelayanan yang diberikan sudah cukup baik menurut indikator standar, seperti kelengkapan fasilitas dan penerapan budaya kerja ramah, masih terdapat keluhan dari masyarakat. Keluhan tersebut mencakup waktu tunggu yang panjang, sikap petugas yang kurang komunikatif, dan keterbatasan fasilitas informasi. Puskesmas Tumpang telah menerapkan upaya peningkatan sistematis, seperti evaluasi kenyamanan pasien dan digitalisasi pelayanan melalui sistem E-Pus, meskipun masih menghadapi kendala teknis seperti gangguan jaringan internet.

Faktor pendukung yang memperkuat pelayanan meliputi komitmen manajemen dalam evaluasi berkala dan penguatan kompetensi tenaga medis, sedangkan faktor penghambat mencakup ketimpangan akses informasi, rendahnya literasi digital, dan keluhan terhadap waktu tunggu. Oleh karena itu, Puskesmas Tumpang berada dalam tahap transisi menuju sistem pelayanan yang lebih ideal. Diperlukan langkah perbaikan berkelanjutan di sektor teknis dan komunikasi masyarakat untuk memenuhi ekspektasi dan kebutuhan publik secara merata.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi Puskesmas Tumpang dan instansi terkait:

- a. **Peningkatan Infrastruktur Teknologi**
Diperlukan penguatan infrastruktur teknologi, terutama kestabilan jaringan internet, agar sistem E-Pus dapat berfungsi optimal. Sistem cadangan yang efektif juga perlu disiapkan untuk menghindari gangguan pelayanan saat terjadi kendala teknis.
- b. **Pemerataan Informasi dan Edukasi Kesehatan**
Puskesmas Tumpang perlu meningkatkan edukasi kepada masyarakat pedesaan melalui kader kesehatan, penyuluhan langsung, dan optimalisasi media cetak. Ini bertujuan agar masyarakat lebih sadar dan aktif memanfaatkan layanan kesehatan yang tersedia.
- c. **Pengelolaan Sumber Daya Manusia Secara Fleksibel**
Manajemen SDM perlu merancang skema kerja fleksibel dan sistem bantuan lintas unit untuk menghadapi kondisi tidak terduga, seperti lonjakan pasien atau kekosongan petugas, agar pelayanan tetap berjalan lancar.
- d. **Peningkatan Sistem Antrian dan Kenyamanan Pelayanan**
Pengelolaan antrian yang lebih canggih, seperti sistem antrian digital dengan estimasi waktu tunggu, dapat meningkatkan kenyamanan pasien, terutama kelompok rentan. Peningkatan fasilitas ruang tunggu juga perlu diperhatikan.
- e. **Evaluasi dan Monitoring Berkelanjutan**
Puskesmas diharapkan melaksanakan rapat monitoring dan evaluasi secara konsisten dengan melibatkan semua unit kerja. Forum ini dapat digunakan untuk menindaklanjuti keluhan pasien dan menyusun strategi pelayanan yang lebih responsif.
- f. **Pengembangan Kompetensi Tenaga Kesehatan**
Pelatihan tenaga kesehatan perlu dilakukan secara terstruktur dan terjadwal, mencakup keterampilan teknis dan pelayanan berbasis empati. Penguatan soft skills, seperti komunikasi interpersonal dan pelayanan berbasis kebutuhan pasien, juga penting untuk mendukung mutu pelayanan.

Puskesmas Gunung Sindur. *Frame of Health Journal*, 1(1), 97-107.

- Kurâ, I., Afifuddin, A., & Ilyas, T. R. (2021). STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT (Studi Pada Puskesmas Lawang Kabupaten Malang). *Respon Publik*, 15(8), 32-37.
- Mazaya, A. A., Muchsin, S., & Sekarsari, R. W. (2020). Upaya Peningkatan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Pada Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Malang). *Respon Publik*, 14(1), 19-24.
- Nuraisyah, F., Kusnanto, H., & Kurniawan, M. F. (2020). Analisis Efektivitas Standar Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 9(3), 125-133.
- Rahmawati, S., & Kusuma, A. (2023). Analisis Multidimensi Kesehatan dalam Perspektif Kesejahteraan Sosial. *Jurnal Kesehatan Publik*, 9(2), 67-82.
- Sani, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan RSUD Bangka Tengah. *Bestari*, 1(2), 38-52.
- Widodo, S., Santoso, A., & Rahmawati, D. (2023). Kualitas Pelayanan Publik: Perspektif Transparansi dan Akuntabilitas. *Jurnal Administrasi Negara*, 7(1), 56-70.

Undang-Undang:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Daftar Pustaka

Sumber Buku:

Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*.

Sumber jurnal:

Hardianto, R., Wijaya, S., & Santoso, P. (2023). Implementasi SERVQUAL dalam Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 23-38.

Khoerunnisa, T., Puji, L. K. R., & Pratiwi, R. D. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di