

# Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Kebonpedes Kabupaten Sukabumi

Herny Nurhayati<sup>1</sup>, Novia Maharani<sup>2</sup>

Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Sukabumi

Jalan Babakan Sirna 25, Kota Sukabumi, Jawa Barat 43132, Indonesia

[hernynurhayati@polteksmi.ac.id](mailto:hernynurhayati@polteksmi.ac.id), [noviamaharani102@gmail.com](mailto:noviamaharani102@gmail.com)

---

## Abstrak

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Puskesmas Kebonpedes Kabupaten Sukabumi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan mengetahui kendala apa saja yang ditemukan serta solusi yang diberikan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian Tugas Akhir ini antara lain wawancara, observasi dan penyebaran kuesioner. Hasil data kemudian dianalisa lebih lanjut, setelah itu diketahui jawaban responden kemudian pernyataan diklasifikasi berdasarkan 5 dimensi yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati). Hasil dari penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa 5 dimensi tersebut dikatakan baik salah satunya pada dimensi *Assurance* (Jaminan) yang memiliki hasil tertinggi. Puskesmas Kebonpedes Kabupaten Sukabumi dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan agar proses pelayanan semakin baik untuk kedepannya.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan

## Abstract

*Quality health services are health services that care and are centered on the needs, expectations and values of costumers as the starting point for providing health services and are requirements that must be met in order to provide satisfaction to the community as service users. This reseacrh aims to determine the quality of service at the Kebonpedes Community Health Center, Sukabumi Regency in an effort to improve the quality of service by knowing what obstacles are found and the solutions provided. Data collection methods used in this final assignment research include interview, observation, and distribution of questionnaires. The data results are then analyzed further, after that the respondent's answer are known, then the statements are classified based on 5 dimensions, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. The results of distributing the questionnaire show that the 5 dimensions are said to be good, one of which is the Assurance dimension which has the highest results. The Kebonpedes Health Center, Sukabumi Regency, can improve and maintain the quality of service so that the service process will be better in the future.*

**Keywords:** Service Quality

---

## I. PENDAHULUAN

Pembangunan nasional dalam pelaksanaan tidak terlepas dari sumber daya

manusia (SDM) yang berperan sebagai motor penggerak dalam pembangunan dan merupakan sasaran dari pembangunan itu sendiri dengan mengelola sumber daya yang

lain. Dalam mencapai tujuan nasional seperti tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 diselenggarakan upaya pembaangunan yang berkesinambungan dalam rangkaian program pembangunan yang menyeluruh terarah dan terpadu. Upaya pembangunan ini diharapkan dapat mewujudkan suatu tingkat kehidupan masyarakat secara optimal termasuk peningkatan kesehatan salah satunya puskesmas. Puskesmas merupakan ujung tombak yang memberikan pelayanan kesehatan secara terpadu, menyeluruh dan mudah dijangkau. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan.

Dengan dilatarbelakangi adanya fakta yang menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Kebonpedes Kabupaten Sukabumi dalam menjalankan tugas memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat belum mencapai tujuan yang diinginkan, secara umum masih terdapat banyak kelemahan, meskipun Puskesmas Kebonpedes Kabupaten Sukabumi sudah berusaha melayani dengan baik sesuai harapan pasien.

Untuk memberikan kepuasan kepada pengunjung Puskesmas Kebonpedes maka pihak Puskesmas harus mengambil langkah-langkah yang diperlukan. Untuk mengetahui lebih jauh mengenai kualitas pelayanan di Puskesmas Kebonpedes, maka penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul "Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Kebonpedes Kabupaten Sukabumi".

## II. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Garvin dalam Meithiana Indrasari (2019:54) Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan

produk, manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Menurut Meithiana Indrasari (2019:57) Pelayanan (*costumer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi

Menurut Zeithaml dkk dalam Yusriadi (2020:102) Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesenjangan antara persepsi dan harapan. Kualitas pelayanan yang baik adalah pertemuan atau melebihi apa yang diharapkan konsumen dari pelayanan yang diberikan.

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2019:143) Kualitas jasa atau kualitas layanan (*Service Quality*) berkontribusi signifikan bagi penciptaan *diferensiasi*, *positioning*, dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa. Akan tetapi, minat dan perhatian pada pengukuran kualitas jasa dapat dikatakan baru berkembang sejak dekade 1980-an.

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2019:151) Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.

Menurut Zeithaml et.al dalam Hardiyansyah (2018:63) Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

## III. METODE PENELITIAN

Adapun metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu pencarian data dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep dan teori yang

digunakan kemudian data tersebut dihitung dan hasilnya diuraikan. Adapaun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Metode Observasi  
Penulis melakukan pengamatan langsung ke tempat yang menjadi objek penelitian, guna memperoleh bagian-bagian terpenting mengenai kualitas pelayanan di Puskesmas Kebonpedes Kabupaten Sukabumi.
2. Metode Wawancara  
Penulis melakukan wawancara untuk mendapatkan penjelasan dari masalah yang sebelumnya kurang tepat. Penulis melakukan wawancara kepada pihak yang berkompeten.
3. Studi Kepustakaan  
Penulis melakukan teknik pengumpulan data melalui sumber-sumber dari buku maupun jurnal yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
4. Metode Kuisisioner  
Penulis melakukan pembagian kuisisioner kepada para pasien Puskesmas yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai kualitas pelayanan di Puskesmas Kebonpedes Kabupaten Sukabumi.

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### A. Kendala-kendala Yang Ditemukan Dalam Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Kebonpedes Kabupaten Sukabumi

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil perhitungan *gap* 5 dari keseluruhan pernyataan penelitian yang berjumlah 30 pernyataan dalam 5 dimensi *ServQual* terdapat beberapa dimensi yang memiliki *gap* bernilai negatif. Hal negatif tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan puskesmas belum dapat memenuhi kepuasan pasien. Dari hasil tersebut dapat diambil beberapa kendala yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam kualitas pelayanan di puskesmas, diantaranya:

1. Dimensi Berwujud (*Tangible*)  
Pada dimensi ini memiliki nilai *gap* terbesar yaitu -0,25. Hal ini menunjukkan

bahwa pelayanan puskesmas pada dimensi berwujud belum memenuhi harapan pasien. Pelayanan tersebut yaitu proses rujukan di puskesmas terbilang cukup lama di proses dan alat-alat medis di puskesmas belum cukup memadai.

2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)  
Pada dimensi ini memiliki nilai *gap* sebesar -0,17. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan puskesmas pada dimensi keandalan belum memenuhi harapan pasien. Pelayanan tersebut yaitu kurangnya penjelasan petugas medis kepada pasien sehingga pasien belum sepenuhnya mengerti tentang penjelasan yang diberikan oleh petugas medis.
3. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)  
Pada dimensi ini memiliki nilai *gap* sebesar -0,12. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan puskesmas pada dimensi ketanggapan belum memenuhi harapan pasien. Pelayanan tersebut yaitu kurangnya cepat tanggap petugas dalam memberikan pertolongan kepada pasien.
4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)  
Pada dimensi ini Petugas Puskesmas Kebonpedes memiliki dokter yang ahli pada bidangnya masing-masing sehingga pasien tidak ragu untuk berobat ke Puskesmas.
5. Empati (*Empathy*)  
Pada dimensi ini Petugas Puskesmas bersikap ramah terhadap pasien sehingga pasien merasa nyaman saat berobat.

##### B. Solusi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Kebonpedes Kabupaten Sukabumi

Agar pelayanan berjalan dengan baik, maka diberikan penyelesaian untuk mengatasi kendala-kendala yang ada dalam proses pelayanan, yaitu:

1. Petugas akan menangani proses rujukan pasien dengan melihat terlebih dahulu penyakit (diagnosa) yang di alami pasien,

2. Penjelasan petugas medis kepada pasien harus disampaikan secara jelas dan tidak berbelit-belit agar pasien mudah mengerti.
3. Diadakannya pelatihan untuk setiap petugas puskesmas agar pelayanan dalam menolong pasien dapat ditingkatkan menjadi lebih baik sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas.
4. Petugas harus meningkatkan kepercayaan pasien dengan memberikan pelayanan yang baik pada saat pelayanan maupun saat pasien di ruang pemeriksaan agar pasien merasa biaya yang sudah dikeluarkan sesuai dengan pelayanan yang diberikan.
5. Diadakannya evaluasi terkait kinerja petugas puskesmas agar dapat meningkatkan pelayanan yang belum memenuhi harapan pasien sehingga kedepannya pasien merasa mendapatkan perhatian dari petugas medis ketika berobat.

## V. KESIMPULAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai kualitas pelayanan pada Puskesmas Kebonpedes Kabupaten Sukabumi, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kualitas pelayanan pada Puskesmas Kebonpedes Kabupaten Sukabumi dikatakan baik terutama pada dimensi Jaminan pada pernyataan 22 yaitu petugas pendaftaran dan petugas medis menjamin keamanan kepada pasien dengan nilai *gap* positif 0,13 dapat dikatakan baik dan berkualitas. Sedangkan menyatakan kurang baik pada dimensi berwujud terutama pada pernyataan 4 yaitu petugas pendaftaran memberikan sering dikeluhkan oleh pasien, sehingga hal tersebut dapat memperbaiki kualitas pelayanan di puskesmas.

kemudahan dalam proses pelayanan rujukan dengan nilai *gap* negatif terbesar - 0,38.

2. Kendala yang muncul dalam kualitas pelayanan pada Puskesmas Kebonpedes Kabupaten Sukabumi diantaranya yaitu proses rujukan di puskesmas terbilang cukup lama di proses, alat-alat medis di puskesmas belum cukup memadai, kurangnya penjelasan petugas medis kepada pasien sehingga pasien belum sepenuhnya mengerti tentang penjelasan yang diberikan oleh petugas medis dan kurangnya cepat tanggap petugas dalam memberikan pertolongan kepada pasien,
3. Solusi untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Puskesmas Kebonpedes Kabupaten Sukabumi diantaranya yaitu petugas segera menangani proses rujukan pasien yang perlu dirujuk ke rumah sakit, Penjelasan petugas medis kepada pasien harus disampaikan secara jelas dan tidak berbelit-belit, diadakannya pelatihan untuk setiap petugas puskesmas, Petugas harus meningkatkan kepercayaan pasien dengan memberikan pelayanan yang baik dan diadakannya evaluasi terkait kinerja petugas puskesmas agar dapat meningkatkan pelayanan yang belum memenuhi harapan pasien.

### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya puskesmas menambah perlengkapan yang diperlukan untuk pemeriksaan, bisa dimulai satu persatu untuk melengkapi peralatan yang tidak ada. Sehingga nantinya pelayanan dapat dilakukan dengan maksimal.
2. Dapat disarankan sebaiknya petugas lebih memperhatikan pasien dalam proses pemeriksaan maupun proses rujukan yang
3. Sebaiknya petugas memberikan perhatian yang lebih kepada pasien seperti memberikan saran terkait permasalahan

medis yang dialami pasien dan memberikan solusi.

4. Sebaiknya puskesmas mampu menjaga fasilitas pelayanan yang sudah ada saat ini dan mempertahankannya agar dalam keadaan yang baik.
5. Untuk meningkatkan disiplin kerja pegawai, pihak puskesmas sebaiknya memberikan motivasi kepada setiap pegawai dalam meningkatkan semangat kerja agar proses pelayanan semakin baik.

**Tabel 1**  
**Hasil Nilai *ServQual* Setiap Dimensi**

No	Pernyataan	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Ekspektasi	GAP
<b><i>Tangible (Berwujud)</i></b>				
1	Petugas medis dan petugas pendaftaran berpenampilan rapi dan bersih dalam melakukan pelayanan	4,23	4,31	-0,08
2	Ruang tunggu memiliki tempat duduk yang nyaman dan dalam kondisi yang baik	4,13	4,43	-0,30
3	Kondisi di ruang pemeriksaan terjaga kebersihannya	4,06	4,38	-0,32
4	Petugas pendaftaran memberikan kemudahan dalam proses pelayanan rujukan	4,02	4,40	-0,38
5	Petugas pendaftaran membuka pelayanan tepat waktu	4,11	4,35	-0,24
6	Akses transportasi menuju puskesmas mudah didapatkan	4,06	4,32	-0,26
7	Puskesmas memiliki alat-alat medis yang memadai	4,09	4,30	-0,21
<b><i>Reliability (Keandalan)</i></b>				
8	Petugas medis melakukan pelayanan dengan penuh kehati-hatian dan ketelitian	4,17	4,34	-0,17
9	Petugas medis menjelaskan informasi kepada pasien dengan jelas dan mudah (tidak berbelit-belit)	4,13	4,35	-0,22
10	Petugas medis mampu menggunakan alat pemeriksaan dengan baik dalam menangani pasien	4,18	4,36	-0,18
11	Petugas medis mempunyai keahlian dalam menggunakan alat pemeriksaan dalam proses pelayanan	4,17	4,30	-0,13
<b><i>Responsiveness (Ketangapan)</i></b>				
12	Petugas pendaftaran merespon dengan baik setiap pasien yang ingin mendapatkan pelayanan	4,14	4,33	-0,19

Prosiding SEMNASTERA (Seminar Nasional Teknologi dan Riset Terapan)  
Politeknik Sukabumi, 21 Oktober 2023

13	Petugas medis selalu cepat dalam memberikan pertolongan kepada pasien	4,13	4,32	-0,19
14	Petugas medis cepat dalam melakukan tindakan gawat darurat	4,14	4,32	-0,18
15	Petugas medis dan petugas pendaftaran selalu siap sedia saat dibutuhkan	4,16	4,30	-0,14
16	Petugas medis menjawab setiap pertanyaan pasien dengan tepat	4,18	4,27	-0,09
17	Petugas medis melakukan pelayanan dengan cermat	4,19	4,29	-0,10
18	Petugas pendaftaran melakukan pelayanan tepat sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan	4,22	4,26	-0,04
19	Petugas medis merespon semua keluhan pasien dengan baik dan memberikan solusi	4,20	4,26	-0,06
<b>Assurance (Jaminan)</b>				
20	Petugas pendaftaran menjamin ketepatan waktu dalam pelayanan sesuai jam operasional	4,28	4,36	-0,08
21	Biaya yang dikeluarkan pasien sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas medis	4,14	4,28	-0,14
22	Petugas pendaftaran dan petugas medis menjamin keamanan kepada pasien	4,45	4,32	0,13
23	Petugas medis menjamin tidak adanya kesalahan dalam melakukan pelayanan	4,14	4,3	-0,16
24	Petugas pendaftaran memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	4,25	4,37	-0,12
<b>Empathy (Empati)</b>				
25	Petugas medis dan petugas pendaftaran mendahulukan kepentingan pasien	4,30	4,37	-0,07
26	Petugas medis dan petugas pendaftaran melayani pasien dengan sikap ramah	4,20	4,31	-0,11
27	Petugas medis memberikan perhatian individual kepada pasien	4,07	4,36	-0,29
28	Petugas medis dan petugas pendaftaran secara konsisten bersikap sopan kepada pasien	4,19	4,26	-0,07
29	Petugas medis dan petugas pendaftaran melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)	4,14	4,3	-0,16

30	Petugas medis dan petugas pendaftaran melayani dengan menghargai setiap pasien	4,17	4,24	-0,07
----	--	------	------	-------

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

### REFERENSI

- [1] Angelita, Lingkan dkk. “Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Papakelan”. *Jurnal Kesehatan Masyarakat UNIMA*. Vol 02 No.02, 3-4, 2021.
- [2] Ardista, Rini. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Langit Membiru Wisata Bogor”. *Jurnal Parameter*. Vol 6 No.1, 42, 2021.
- [3] Budiansari, A & Sujana. “Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Maskapai Penerbangan”. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*. Vol 2 No.1, 22, 2020.
- [4] Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2018.
- [5] Ifradat, Taufik. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. Surabaya: Cv Jakad Media Publishing, 2019.
- [6] Indrasari, Meithiana. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- [7] Iriadi, Nandang dkk. “Analisa Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan Jasa Travel and Tour Pada PT. Denar Pesona Menggunakan Metode Fuzzy Servqual”. *Jurnal Matrik*. Vol 18 No.2, 194, 2019.
- [8] Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- [9] Tjiptono F & Chandra. *Service, Quality & Costumer Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI, 2019.
- [10] Yusriadi. *Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.