



Evaluasi Kinerja Layanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Sidomulyo, Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu

Evaluation of Health Service Performance at UPTD Puskesmas Sidomulyo, Gading Cempaka District, Bengkulu City

Agustri Hestiana *

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bengkulu, Indonesia

*Email Korespondensi: agustrihestiana687@gmail.com

How to Cite :

Hestiana, A (2025). Evaluasi Kinerja Layanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Sidomulyo, Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu. *SENGKUNI Journal – Social Sciences and Humanities*. 6(2). DOI: <https://doi.org/10.37638/sengkuni.6.2.209-220>

ARTICLE HISTORY

Received [24 November 2025]

Revised [29 November 2025]

Accepted [01 December 2025]

Published [31 December 2025]

KEYWORDS

Healthcare quality, Patient satisfaction, Community Health Center, Descriptive qualitative research

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Sidomulyo Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu dan untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang dilaksanakan pada bulan Juli – Agustus 2024. Penentuan informan dilakukan dengan metode purposive sampling yang melibatkan pihak penyedia layanan (pegawai puskesmas dan pegawai tata usaha) serta pihak penerima layanan (pasien/keluarga pasien). Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode observasi dan wawancara terstruktur serta dokumentasi dan dianalisis menggunakan tahap reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Untuk menganalisis kualitas pelayanan, peneliti menggunakan lima dimensi kepuasan layanan (SERVQUAL) yaitu, tangibles, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy. Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Sidomulyo sudah cukup baik, dan yang paling baik adalah dimensi reliability, assurance dan empathy. Namun, masih terdapat beberapa hal di beberapa aspek yang masih harus diperbaiki, khususnya di dimensi tangibles (ketersediaan fasilitas pendukung seperti mushola) dan responsiveness (konsistensi tingkat ketanggapan serta keramahan petugas). Adapun faktor yang terkait dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat meliputi, kompetensi dan kemampuan tenaga kesehatan, ketersediaan sumber daya baik fisik maupun informatif, kualitas interaksi antara petugas kesehatan dan pasien, serta kepatuhan terhadap standar dan regulasi yang ada. Penelitian ini sangat penting sebagai landasan untuk melakukan improvement berkelanjutan yang lebih terarah pada penguatan sarana dan prasarana, pelayanan, komunikasi, pelatihan, dan evaluasi yang lebih baik secara berkala terhadap kinerja yang ada untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang lebih responsif terhadap kebutuhan yang ada di masyarakat.

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the quality of healthcare

services at the Sidomulyo Community Health Center (UPTD) in Gading Cempaka District, Bengkulu City, and to determine the factors contributing to public satisfaction as service users. This study used a qualitative, descriptive approach and was conducted from July to August 2024. Informants were selected using a purposive sampling method involving service providers (health center employees and administrative staff) and service recipients (patients/patients' families). Data collection was conducted using observation, structured interviews, and documentation. Data were analyzed using data reduction, data presentation, and conclusion drawing. To analyze service quality, researchers used five dimensions of service satisfaction (SERVQUAL): tangibles, responsiveness, reliability, assurance, and empathy. Overall, the results indicate that the quality of healthcare services at the Sidomulyo Community Health Center (UPTD) is quite good, with the highest scores being reliability, assurance, and empathy. However, several aspects still require improvement, particularly in the physical dimensions (availability of supporting facilities such as prayer rooms) and responsiveness (consistency of responsiveness and protection of staff). Factors related to service quality and community satisfaction include the competence and capabilities of healthcare workers, the availability of both physical and informational resources, the quality of interactions between healthcare workers and patients, and compliance with existing standards and regulations. This research is crucial as a foundation for ongoing improvements focused on strengthening facilities and infrastructure, services, communication, training, and regular performance evaluations to enhance the quality of healthcare services and make them more responsive to community needs.

PENDAHULUAN

Tanggung jawab negara untuk memastikan hak kesehatan masyarakat juga tercermin dalam layanan mereka. Layanan kesehatan harus berkualitas tinggi, efisien, dan berfokus pada kepuasan pelanggan. Seperti yang dijelaskan oleh Feramita (2025), layanan kesehatan yang disediakan pemerintah melalui organisasi kesehatan bertujuan untuk secara profesional memelihara dan meningkatkan status kesehatan masyarakat. Untuk mencapai tujuan ini, penyelenggaraan layanan kesehatan harus dilengkapi dengan aksesibilitas yang baik, untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat hingga tingkat kepuasan. Kebutuhan layanan kesehatan juga memiliki korelasi positif dengan tingkat kepuasan layanan yang diberikan. Pratiwi et al. (2023) menyatakan bahwa, dengan meningkatnya standar hidup masyarakat, permintaan terhadap kualitas layanan kesehatan semakin tinggi. Ini menciptakan keharusan bagi pusat layanan kesehatan garis depan untuk berinovasi, tidak hanya dalam penyediaan layanan kuratif, tetapi juga dalam penyediaan layanan promotif dan preventif. Ada alasan yang semakin berkembang untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan mempromosikan status kesehatan masyarakat, serta meningkatkan kepuasan pelanggan (Fristiohady et al., 2020).

Perbaikan dan penguatan peran puskesmas di berbagai daerah, termasuk melalui sistem akreditasi, mencerminkan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan primer. Peningkatan kualitas layanan mendorong pentingnya evaluasi berkelanjutan terhadap pelaksanaan penyampaian pelayanan publik. Salah satu evaluasi termasuk pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara berkala (Norah et al., 2025). Namun, evaluasi layanan kesehatan dan survei kepuasan di Indonesia belum sering melibatkan pengalaman pasien secara optimal. Sementara itu, kepuasan pasien adalah penentu dalam penyediaan layanan kesehatan berkualitas (Afrioza & Baidillah, 2021; Velandia et al., 2024). Oleh karena itu, penelitian mengenai kualitas layanan kesehatan dibenarkan karena harapan pasien berperan penting dalam kepuasan dan kemungkinan masyarakat untuk memanfaatkan kembali layanan tersebut (Oktarianita et al., 2021; Nurcahyanti, 2025).

UPTD Puskesmas Sidomulyo di Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu adalah fasilitas layanan kesehatan primer yang menyediakan layanan kesehatan dasar dan memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat setempat. Namun demikian, hasil observasi yang telah dilakukan menunjukkan terdapat indikasi permasalahan yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat, antara lain, dalam hal responsivitas petugas, waktu tunggu, serta komunikasi petugas kesehatan dengan pasien (Apriyanti et al., 2019; Pratiwi et al., 2023; Sari et al., 2023). Temuan ini juga konsisten dengan hasil penelitian yang mendapati, keterlambatan pelayanan, minimnya sarana prasarana, serta komunikasi yang tidak memadai berisiko menumbuhkan ketidakpuasan pasien terhadap layanan kesehatan primer (Engkus, 2019; Pratiwi et al., 2023; Yuniarti, 2021). Urgensi tersebut menunjukkan pentingnya analisis menyeluruh untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi untuk perbaikan dan pengembangan kualitas pelayanan yang berkelanjutan (Khatimah et al., 2024; Patria et al., 2024; Djafar & Lellu, 2021; Ulandari & Yudawati, 2019). Dari seluruh pemaparan di atas, maka penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Sidomulyo Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu dan analisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis kepada puskesmas terkait penguatan respons dan efektivitas komunikasi para profesional kesehatan. Kedua aspek tersebut telah menjadi sumber ketidakpuasan di kalangan pasien layanan kesehatan primer (Hendayana et al., 2021; Agustian, 2022), dan menambah nilai dalam penciptaan inovasi manajemen kualitas di UKM yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang berkembang (Nurchayanti, 2025).

Penelitian ini terbatas pada analisis kualitas layanan kesehatan di UPTD Puskesmas Sidomulyo Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu dengan mengukur kualitas layanan menggunakan indikator kualitas layanan. Pembatasan ini dibuat agar diskusi terfokus pada kualitas layanan dan kepuasan pengguna layanan. Tujuan penelitian adalah 1). untuk menentukan dan menganalisis kualitas layanan kesehatan di UPTD Puskesmas Sidomulyo Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu. 2). untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan di UPTD Puskesmas Sidomulyo.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di UPTD Puskesmas Sidomulyo, Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu. Pemilihan lokasi ini berdasarkan relevansinya dengan fokus penelitian dan indikasi masalah yang berkaitan dengan kualitas layanan kesehatan. Kegiatan penelitian dilaksanakan pada bulan Juli hingga Agustus 2024.

Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena secara holistik melalui interpretasi makna, persepsi, dan pengalaman informan dalam konteks alami. Riset kualitatif berfokus pada kondisi naturalis subjek dan menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis dan verbal dari subjek penelitian (Hasibuan, 2018; Garcia, 2023; Lucyanaa et al., 2023).

Metode deskriptif digunakan untuk secara sistematis dan faktual menggambarkan kondisi layanan kesehatan sebagaimana adanya di lapangan. Pendekatan ini bertujuan untuk mengelaborasi dan merangkum berbagai kondisi sosial yang ditemukan dalam objek penelitian secara komprehensif dan kontekstual (Ahmadiansah, 2019; Hasibuan, 2018).

Dengan menggunakan pendekatan ini, peneliti mendapatkan gambaran komprehensif mengenai realitas empiris kualitas layanan kesehatan di UPTD

Puskesmas Sidomulyo. Data dianalisis dalam bentuk narasi sehingga dapat menjelaskan fenomena secara objektif dan kontekstual (Rahmadeny et al., 2014). Penelitian ini berfokus pada analisis kualitas layanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas layanan di UPTD Puskesmas Sidomulyo, Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu.

Penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang sejalan dengan tujuan penelitian. Strategi metodologis ini akan memberikan kekayaan data yang dibutuhkan oleh mereka yang paling langsung terlibat dalam layanan kesehatan.

Informan kunci dalam penelitian ini terdiri dari: 1). Karyawan puskesmas yang terlibat dalam perencanaan dan pelaksanaan layanan kesehatan. 2). Staf Administrasi (TU) yang bertanggung jawab atas administrasi dan dukungan manajemen layanan. 3). Pasien atau keluarga pasien sebagai penerima layanan yang menilai kualitas layanan. 4). Pemilihan informan dari penyedia layanan dan pengguna layanan bertujuan untuk menangkap gambaran komprehensif tentang kualitas layanan kesehatan.

Penelitian ini menggunakan dua jenis data: data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung melalui wawancara dan observasi informan di lokasi penelitian. Data ini mencakup pengalaman, persepsi, dan penilaian informan terhadap kualitas layanan kesehatan di UPTD Puskesmas Sidomulyo. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan, arsip, dan sumber tertulis relevan lainnya. Data sekunder berfungsi untuk mendukung dan melengkapi data primer untuk memperkuat analisis.

Pengumpulan data dilakukan dengan setidaknya tiga teknik utama: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi langsung dilakukan untuk menangkap situasi faktual praktik dan proses penyampaian layanan yang tersedia untuk mendapatkan deskripsi faktual dari praktik penyampaian layanan kesehatan di puskesmas. Untuk menjamin data yang terkumpul konsisten dan sesuai dengan fokus penelitian, wawancara dilakukan dengan cara terstruktur dan menggunakan pedoman dengan pertanyaan yang telah ditentukan. Untuk dokumentasi, peneliti menggunakan dan mengumpulkan dokumen, arsip, dan catatan resmi yang berhubungan dengan kegiatan pelayanan kesehatan yang berada pada UPTD Puskesmas Sidomulyo. Ketiga teknik ini dilakukan secara triangulasi, agar memperoleh peningkatan dan mempertahankan keabsahan dan validitas data dalam penelitian ini.

Analisis dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif secara deskriptif dan model interaktif. Data yang didapat dari observasi, wawancara dan dokumentasi dianalisis melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang direduksi dilakukan dengan cara memilah dan memfokuskan pada data yang relevan dengan tujuan penelitian. Dalam penyajian data, peneliti menyajikan dalam bentuk narasi sistematis, agar memudahkan dalam menemukan dan memahami data dari penelitian. Dalam penarikan kesimpulan, peneliti menginterpretasikan secara menyeluruh data yang telah dianalisis, pada tahap ini peneliti menganggap data telah siap.

Salah satu keunggulan dari model analisis interaktif ini adalah peneliti dapat menginterpretasi data secara mendalam dan berkelanjutan serta mengintegrasikan dari keseluruhan sumber data primer dan sekunder, sehingga memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai kualitas pelayanan kesehatan (Sinaga & Prayetno, 2025; Asmiyanto & Sugiyanto, 2025; Larasati & Rohman, 2020; Siregar & Halking, 2025). Dengan analisis ini, peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Sidomulyo, serta dapat merumuskan rekomendasi untuk melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan secara berkelanjutan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

UPTD Puskesmas Sidomulyo adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyediakan layanan kesehatan dasar kepada masyarakat di Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu. Puskesmas ini menyelenggarakan layanan kuratif, promotif, dan preventif sebagai bagian dari upaya peningkatan kesehatan masyarakat. Dengan area pelayanan sekitar 3 km², Puskesmas Sidomulyo melayani sekitar 11.067 penduduk yang tersebar di 3.188 kepala keluarga, dan menyediakan layanan dokter umum, dokter gigi, kesehatan lingkungan, layanan lansia, apotek, dan pos pelayanan terpadu KIA. Penelitian sebelumnya menemukan bahwa status pekerjaan dan pendapatan berkaitan dengan pemanfaatan pusat kesehatan masyarakat sebagai layanan kesehatan primer (Oktarianita et al., 2021).

Area kerja Puskesmas Sidomulyo memiliki luas ±3,5 km² dengan batas administratif: di utara berbatasan dengan Desa Jalan Gedang, di selatan dengan Desa Pagar Dewa, di barat dengan Desa Lingkar Timur, dan di timur dengan Desa Dusun Besar. Puskesmas memiliki visi "Masyarakat Desa Sidomulyo Sehat Secara Mandiri" dan misinya adalah meningkatkan kualitas layanan kesehatan, mengembangkan sumber daya manusia yang profesional, dan mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam kesehatan. Orientasi ini sejalan dengan mandat puskesmas sebagai penyelenggara upaya kesehatan masyarakat dan layanan kesehatan individu di tingkat satu (Elvina et al., 2023).

Dari aspek sumber daya manusia, Puskesmas Sidomulyo didukung oleh 36 tenaga medis dan tenaga pendukung, terdiri dari dokter umum, dokter gigi, bidan, perawat, ahli gizi, apoteker, analis laboratorium, dan staf administrasi. Komposisi sumber daya manusia adalah faktor kunci dalam menentukan kapasitas layanan dan efektivitas program. Oleh karena itu, faktor ini harus dievaluasi secara berkala agar selaras dengan beban kerja dan dinamika kebutuhan masyarakat (Ahmad & Napitupulu, 2021). Ketidakseimbangan jumlah pasien dan tenaga kesehatan memiliki potensi untuk memperpanjang waktu pelayanan dan mengurangi kualitas interaksi dengan pasien (Effendi, 2020; Agustiani et al., 2019).

Fasilitas dan infrastruktur yang tersedia meliputi pendaftaran, ruang tunggu, layanan untuk layanan umum dan gigi, layanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)/ KB, laboratorium, apotek, ruang tindakan, ruang imunisasi, ruang konseling, ruang administrasi, ruang penyimpanan obat, dan fasilitas penunjang seperti ambulans dan alat kesehatan dan keselamatan kerja. Ketersediaan fasilitas ini merupakan kesiapan operasional layanan kesehatan primer, tetapi kualitas layanan juga dipengaruhi oleh pemeliharaan fasilitas, fungsionalitas alat, dan jumlah tenaga yang cukup untuk mengoperasikannya secara profesional (Ayudia et al., 2021). Fasilitas yang terawat dengan baik dan memadai berkontribusi pada produktivitas tenaga dan kualitas layanan terutama dalam pengurangan rujukan yang tidak perlu; jika alat pemeriksaan dasar yang memadai tersedia, itu akan memenuhi kebutuhan (Surtiawaty et al., 2022; Ernawati et al., 2025; Arli et al., 2023; Fadila & Purnomo, 2021).

Sehubungan dengan hal itu, penelitian ini menganalisis kualitas layanan Puskesmas Sidomulyo dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL—tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy—untuk memberikan evaluasi dan mencari aspek-aspek yang perlu perbaikan (Syafriana et al., 2020; Pratiwi et al., 2023). Pendekatan ini dimungkinkan, karena penelitian terdahulu memperlihatkan bahwa dalam analisis kesenjangan harapan pasien dengan kenyataan, hal tersebut menjadi indikator paling determinan terhadap kepuasan pasien (Ulandari & Yudawati, 2019).

Hasil Penelitian

Analisis kualitas pelayanan kesehatan

Kualitas pelayanan dianalisis berdasarkan lima dimensi SERVQUAL dengan merujuk pada persepsi pasien sebagai pengguna layanan.

Bukti fisik dimensi tangible mencakup kondisi fisik fasilitas, kenyamanan area tunggu, kelengkapan infrastruktur, dan kejelasan informasi yang diberikan tentang layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas dasar dan alur pelayanan cukup memadai, meskipun ada umpan balik mengenai tidak adanya ruang shalat sebagai fasilitas pendukung kenyamanan. Secara konseptual, bukti fisik yang bersih dan nyaman yang representatif dan dirancang dengan baik berhubungan positif dengan kepuasan pasien karena menciptakan persepsi awal tentang kualitas layanan (Djafar & Lellu, 2021; Elvina et al., 2023; Wulaningsih, 2024). Oleh karena itu, dimensi tangible dapat dikategorikan baik; namun, masih memerlukan penguatan di bidang fasilitas pendukung dan perbaikan dalam kenyamanan pelayanan.

Responsivitas, dimensi responsivitas berkaitan dengan kesiapan, kecepatan, dan keramahan staf dalam merespons kebutuhan dan keluhan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat variasi dalam persepsi pasien; beberapa menilai bahwa staf sudah responsif, sementara yang lain menilai bahwa responsivitas dan keramahan belum konsisten. Secara empiris, dimensi responsivitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, terutama dari segi kecepatan layanan dan kemampuan staf untuk memberikan solusi terhadap keluhan (Tanjung et al., 2022; Ursula & Saryatmo, 2024). Oleh karena itu, perbaikan responsivitas perlu difokuskan pada penguatan standar perilaku pelayanan, meningkatkan komunikasi interpersonal, dan melatih etika pelayanan secara berkelanjutan (Taufiqurokhman et al., 2018).

Dimensi keandalan mencerminkan konsistensi layanan, disiplin staf, tindakan tepat waktu, dan kesesuaian layanan dengan standar operasional. Temuan penelitian menunjukkan bahwa petugas menjalankan layanan sesuai dengan prosedur, dan relatif konsisten dalam memberikan layanan. Keandalan memiliki kontribusi yang kuat terhadap kepuasan pasien karena menimbulkan kepercayaan pada kesesuaian tindakan dan kepastian proses layanan (Azzahra et al., 2023; Salsabila et al., 2023). Ini berarti bahwa dimensi keandalan di Puskesmas Sidomulyo berada dalam kategori baik, tetapi masih perlu memperkuat ketepatan dan konsistensi layanan untuk memenuhi standar kualitas (Rahmadiani, 2020).

Dimensi jaminan berkaitan dengan kompetensi staf, kesopanan, dan jaminan keselamatan dalam tindakan medis serta pengeluaran obat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien percaya pada keterampilan tenaga kesehatan dan keselamatan layanan yang mereka berikan. Jaminan layanan merupakan prediktor penting kepuasan karena meningkatkan rasa aman, kepercayaan, dan kepatuhan pasien terhadap rekomendasi medis (Indrawati, 2023; Diansyah & Noviar, 2024). Selain kompetensi teknis, kemampuan staf untuk mengartikulasikan informasi medis dengan jelas juga memperkuat kepercayaan pasien (Taufiqurokhman et al, 2018). Oleh karena itu, dimensi jaminan dapat dinilai baik.

Dimensi empati mencerminkan perhatian pribadi, kepedulian, keterbukaan, dan perlakuan yang adil terhadap pasien. Sebagian besar informan menyatakan bahwa petugas terbuka, mendengarkan keluhan, dan memberikan penjelasan yang mudah dipahami. Penelitian menunjukkan bahwa empati sangat berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan karena memperkuat ikatan interpersonal, meningkatkan kenyamanan, dan mendorong loyalitas pasien terhadap fasilitas layanan (Sutanto, 2023; Mustofa & Rinawati, 2020; "International Journal of Public Health Science (IJPHS)," 2025). Oleh karena itu, dimensi empati di Puskesmas Sidomulyo relatif baik dan perlu dipertahankan melalui penanaman sikap pelayanan yang konsisten.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan

Penelitian mengidentifikasi lima faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan di Puskesmas Sidomulyo, yaitu: (1) kompetensi dan keterampilan tenaga medis yang menentukan ketepatan dan profesionalisme pelayanan; (2) ketersediaan sumber daya, termasuk fasilitas dan peralatan kesehatan; (3) ketersediaan informasi yang mempengaruhi pemahaman pasien tentang prosedur pelayanan; (4) kualitas interaksi, terutama komunikasi dan sikap staf; dan (5) kepatuhan terhadap standar dan regulasi yang memastikan keselamatan pasien dan konsistensi prosedur.

Lima faktor saling terkait dalam membentuk persepsi terhadap kualitas layanan. Peningkatan dalam satu aspek dapat memperbaiki kualitas secara keseluruhan, sementara kelemahan dalam satu faktor dapat berpotensi menurunkan kepuasan pasien (Nababan et al., 2020). Temuan ini menegaskan perlunya memperkuat kapasitas sumber daya manusia, komunikasi interpersonal, dan empati, karena kemudahan komunikasi telah terbukti secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan (Djafar & Lellu, 2021; Cahyani et al., 2023).

Pembahasan

Secara umum, kualitas layanan kesehatan di UPTD Puskesmas Sidomulyo diklasifikasikan sebagai baik, terutama dalam dimensi keandalan, jaminan, dan empati. Dari kedua dimensi tersebut, *responsiveness* dan *tangibles*, keduanya juga masih harus diperbaiki, terutama dari sarana dan prasarana pendukung, serta konsistensi respons dan sikap ramah dari petugas. Kombinasi antara tingkat interaksi petugas dan *tangibles* dari prasarana serta sarana, menjadi faktor yang paling menentukan tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, perbaikan kedua faktor tersebut, secara bersamaan, akan memperbaiki *total experience* dari layanan (Effendi, 2020; Purwiningsih et al, 2023). Berdasarkan penelitian, pada *tangibles* dan *responsiveness*, khususnya pada kecepatan penyelesaian dan respons terhadap keluhan, ini merupakan faktor yang paling signifikan terhadap kepuasan pasien (Kusumaningtyas, 2020; Ursula & Saryatmo, 2024).

Peningkatan mutu juga dilakukan di bidang kepemimpinan, penguatan posisi, penyempurnaan kerja yang bersifat pelayanan, dan pengukuran mutu secara periodik. Kolaborasi antarkaryawan dan pembagian tanggung jawab merupakan pendukung keberhasilan. Sebaliknya, keterbatasan sarana dan potensi defisit sumber daya manusia menjadi penghambat dan harus diantisipasi melalui perencanaan pengadaan sumber daya dan perbaikan sarana secara bertahap. Permanen dari penguatan kadar layanan juga menjadi keharusan untuk meningkatkan citra puskesmas, karena persepsi pasien terhadap kadar layanan berbanding lurus dengan kepuasan pasien (Kamalo et al, 2024).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penguatan kualitas pelayanan adalah keharusan yang bersifat permanen, dengan pendekatan sistemik dan penguatan disertai penguatan struktural, penguatan kapasitas sumber daya manusia, dan pembudayaan pelayanan yang bersifat profesional. Puskesmas dapat menggabungkan umpan balik pasien secara berkala sebagai strategi untuk meningkatkan layanan yang lebih sesuai dengan harapan pasien, serta memasukkan perubahan kebijakan kesehatan masyarakat (Indrawan,2020; Noriah et al., 2025). Ini akan memastikan bahwa layanan puskesmas tidak hanya responsif, tetapi juga dapat beradaptasi dengan kebutuhan dinamis masyarakat (Nurchayanti, 2025; Rizalihadi et al.,2025).

KESIMPULAN

Kualitas penawaran layanan kesehatan di UPTD Puskesmas Sidomulyo, Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu secara umum cukup baik. Evaluasi ini didasarkan pada lima dimensi kualitas layanan, yaitu: barang nyata, *responsiveness*, keandalan, jaminan, dan empati. Keandalan, jaminan, dan empati menghasilkan hasil

positif, sementara barang nyata dan responsivitas masih memerlukan perbaikan. Kualitas layanan dipengaruhi oleh kompetensi tenaga kesehatan, ketersediaan sumber daya, aksesibilitas informasi, kualitas interaksi antara staf dan pasien, serta kepatuhan terhadap standar layanan. Upaya peningkatan kualitas telah dilakukan untuk memperkuat kepemimpinan, mengembangkan kompetensi tenaga medis, memperbaiki proses layanan, dan terus-menerus mengevaluasi kinerja.

Sejalan dengan temuan penelitian ini, rekomendasi berikut disampaikan: Peningkatan kompetensi tenaga kesehatan melalui pelatihan berkala, terutama di bidang komunikasi dan layanan primer. Peningkatan infrastruktur dan komponennya, termasuk penyediaan fasilitas ibadah dan pemeliharaan peralatan medis. Pengembangan sistem umpan balik pasien yang terstruktur dan mudah diakses. Pelaksanaan evaluasi rutin terhadap kinerja berdasarkan indikator yang diukur. Peningkatan efisiensi layanan untuk mengurangi waktu tunggu pasien. Optimalisasi manajemen sumber daya manusia sehingga pembagian tugas lebih proporsional dan produktif.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(2), 169–176. <https://doi.org/10.34305/jnpe.v1i2.305>
- Agustian, I. (2022). The relationship between service quality and outpatient satisfaction at the Langga Payung Health Center, South Labuhanbatu Regency in 2022. *Science Midwifery*, 10(5), 3694–3701. <https://doi.org/10.35335/midwifery.v10i5.910>
- Agustiani, D. F., Sumarja, F., & Budiyo, B. (2019). Aspek hukum perencanaan, pengadaan dan penempatan sumber daya manusia kesehatan di Puskesmas Kota Metro. *Cepalo*, 1(1), 31–40. <https://doi.org/10.25041/cepalo.v1no1.1753>
- Ahmad, H., & Napitupulu, M. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia*, 6(2), 193–201. <https://doi.org/10.51933/health.v6i2.546>
- Ahmadiansah, R. (2019). Model dakwah dalam pelayanan pasien. *IJIP: Indonesian Journal of Islamic Psychology*, 1(2), 215–242. <https://doi.org/10.18326/ijip.v1i2.215-242>
- Anwary, A. Z. (2020). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan dan Keperawatan*, 11(1), 397–405. <https://doi.org/10.33859/dksm.v11i1.627>
- Aprilia, D. (2017). Penerapan metode forecast exponential smoothing pada jumlah pasien Puskesmas. *Jurnal Biometrika dan Kependudukan*, 5(2), 146–156. <https://doi.org/10.20473/jbk.v5i2.2016.146-156>
- Apriyanti, Y., Lorita, E., & Yusuvarsono, Y. (2019). Kualitas pelayanan kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Kembang Seri Kecamatan Talang Empat Kabupaten Bengkulu Tengah. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 6(1), 1–10. <https://doi.org/10.37676/professional.v6i1.839>
- Arlis, R. S. O., Syamsu, R. F., & Makmun, A. (2023). Faktor penyebab tingginya angka rujukan di fasilitas kesehatan tingkat pertama pada era JKN: Literature review. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(3), 16594–16610. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v7i3.20704>
- Asmiyanto, T., & Sugiyanto, S. (2025). Inovasi pendamping sekolah lapang dalam mewujudkan desa inklusif.

- Ayudia, S., Nadeak, B., & Suyaman, D. J. (2021). Evaluasi mutu pelayanan Puskesmas terakreditasi berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di Kabupaten Karawang. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(6), 3037–3048. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i6.2340>
- Azzahra, D., Prapanca, Y., & Nurminingsih, N. (2023). Pengaruh persepsi quality of service terhadap loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Puspa Husada tahun 2023. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 7(3), 278–289. <https://doi.org/10.52643/marsi.v7i3.3389>
- Cahyani, H. D., Susanto, A., & Santoso, J. (2023). Hubungan kualitas pelayanan informasi obat dengan kepuasan pelayanan obat di Kecamatan Kluwut, Kabupaten Brebes. *Jurnal Ners*, 7(1), 420–428. <https://doi.org/10.31004/jn.v7i1.13394>
- Diansyah, F. S., & Noviar, T. N. A. (2024). Hubungan pelayanan dengan kepuasan pasien IGD RSUD Kota Bandung. *Jurnal Riset Public Relations*, 4(2), 79–90. <https://doi.org/10.29313/jrpr.v4i2.5289>
- Djafar, T., & Lellu, A. (2021). Persepsi pasien BPJS tentang mutu pelayanan kesehatan rawat jalan. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 16(2), 167–175. <https://doi.org/10.31101/jkk.927>
- Effendi, K. (2020). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Elvina, M., Wardiati, W., & Lastri, S. (2023). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kuta Alam Banda Aceh tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 6686–6695. <https://doi.org/10.31004/jkt.v4i4.22282>
- Engkus, E. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99–108. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956>
- Ernawati, T., Siswati, S., & Anshari, L. H. (2025). Analisis pelaksanaan pelayanan penderita hipertensi dan diabetes mellitus dalam peningkatan capaian standar pelayanan minimal. *Jurnal Kesehatan Komunitas (Journal of Community Health)*, 11(2), 419–430. <https://doi.org/10.25311/keskom.vol11.iss2.2303>
- Fadila, R., & Purnomo, A. F. (2021). Analysis of factors causing high non-specialized referral ratio of inpatient primary health centers. *Jurnal Kesehatan Komunitas (Journal of Community Health)*, 7(2), 144–152. <https://doi.org/10.25311/keskom.vol7.iss2.910>
- Feramita, F. I. (2025). Hubungan tingkat kepuasan ibu hamil dengan kunjungan ANC (antenatal care) di Puskesmas Jember Kidul. *HEALTHY: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 4(4), 445–454. <https://doi.org/10.51878/healthy.v4i4.7173>
- Fristiody, A., Fitrawan, L. O. M., Pemudi, Y. D., Ihsan, S., Ruslin, R., Bafadal, M., Nurwati, N., & Ruslan, R. (2020). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari menggunakan metode SERVQUAL. *Jurnal Surya Medika*, 6(1), 6–15. <https://doi.org/10.33084/jsm.v6i1.1442>
- Garcia, R. (2023). Chapter 3. OSF Preprints. <https://doi.org/10.31219/osf.io/7ymur>
- Hasibuan, A. (2018). Metodologi penelitian. OSF Preprints. <https://doi.org/10.31219/osf.io/xy6uv>
- Hendayana, A. F., Febiana, C., & Ismanda, S. N. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 2(3), 93–101. <https://doi.org/10.31004/jkt.v2i3.1993>

- Indrawan, I. B. M. D. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan JKN-KIS terhadap kepuasan peserta JKN-KIS pada pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Murjani Sampit. *KINDAI*, 16(2), 201–212. <https://doi.org/10.35972/kindai.v16i2.390>
- Indrawati, B. (2023). Analisis SERVQUAL pengukuran tingkat kualitas layanan dan kepuasan konsumen Dinas Kesehatan Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi*, 7(1), 1–10. <https://doi.org/10.61685/jibf.v7i1.87>
- Kamalo, A. J. C., Cokki, C., & Gunawan, S. (2024). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap dan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(3), 558–569. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i3.30217>
- Khatimah, G. K., Cokki, C., & Helmi, M. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RS YPK Mandiri Jakarta Pusat. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(3), 668–679. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i3.30241>
- Kusumaningtyas, K. (2020). Dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Jatilawang Kabupaten Banyumas. *Public Policy and Management Inquiry*, 4(1), 33–44. <https://doi.org/10.20884/1.ppmi.2020.4.1.3214>
- Larasati, D. C., & Rohman, A. (2020). Tumpang tindih pengelolaan tempat parkir (studi tentang retribusi dan pajak parkir di Kota Malang). *Reformasi*, 10(1), 45–56. <https://doi.org/10.33366/rfr.v10i1.1801>
- Lucyiana, V. V., Koeswara, H., & Putera, R. E. (2023). Implementasi kebijakan standar pelayanan minimal (SPM) kesehatan pada pelayanan kesehatan lanjut usia (lansia) di Kota Padang. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 11(1), 17–28. <https://doi.org/10.31764/jiap.v11i1.13181>
- Mustofa, A., & Rinawati, R. (2020). The quality of health service for elderly patients: Between expectations and reality. *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, 8(2), 34–45. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v8i2.1143>
- Nababan, M. C., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 6–15. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v4i2.10565>
- Noriah, N., Adrianto, R., & Ramdan, I. M. (2025). Analisis mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di UPT Puskesmas Sangatta Utara (studi potong lintang). *Jurnal Epidemiologi Kesehatan Komunitas*, 10(4), 1–10. <https://doi.org/10.14710/jekk.v10i4.28333>
- Nurchayanti, K. K. A. (2025). Inovasi manajemen mutu pelayanan kesehatan di era digital: Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di fasilitas kesehatan primer. *RIGGS Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 6025–6036. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2838>
- Oktarianita, O., Sartika, A., & Wati, N. (2021). Hubungan status pekerjaan dan pendapatan dengan pemanfaatan Puskesmas sebagai pelayanan primer di Puskesmas Sidomulyo. *Avicenna Jurnal Ilmiah*, 16(2), 91–99. <https://doi.org/10.36085/avicenna.v16i2.1927>
- Patria, D. W., Putra, T. W. A., & Hartono, B. (2024). Mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan keluhan dan saran pelanggan menggunakan algoritma C4.5. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 15(1), 190–199. <https://doi.org/10.51903/jtikp.v15i1.855>
- Pratiwi, I. L. S., Wirajaya, M. K. M., & Laksmi, P. A. (2023). Analisis kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur. *Jurnal Yoga dan Kesehatan*, 6(2), 162–171. <https://doi.org/10.25078/jyk.v6i2.3011>
- Purwiningsih, D. D., Suryaningsih, I. B., & Wardhani, V. (2023). Pengaruh healthcare service quality terhadap kepercayaan melalui kepuasan pasien pada

- Puskesmas di Kabupaten Jember. *Jurnal Kesehatan Komunitas (Journal of Community Health)*, 9(3), 532–541. <https://doi.org/10.25311/keskom.vol9.iss3.1559>
- Rahmadiani. (2020). Analisis faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Al-Islam Bandung. *JSMA (Jurnal Sains Manajemen dan Akuntansi)*, 12(2), 77–88. <https://doi.org/10.37151/jsma.v12i2.52>
- Rizalihadi, T., Satispi, E., Mandega, Y., Mayasari, N., Maqfirah, P. A.-V., Juliandi, A., & Rohana, H. (2025). Manajemen pelayanan publik: Teori, regulasi, inovasi, dan tantangan era Society 5.0.
- Salsabila, N., Yusrani, K. G., Annajah, S., Azzahra, K. A., & Sabrina, R. S. N. (2023). The comparative analysis of inpatient service at public hospitals and private hospitals in order to improve patient satisfaction: A literature review. *Usada Nusantara Jurnal Kesehatan Tradisional*, 1(2), 65–74. <https://doi.org/10.47861/usd.v1i2.250>
- Sari, M., Wandra, T., Sitorus, M. E. J., Nababan, D., & Siregar, L. M. (2023). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan lansia di UPTD Puskesmas Ranto Peureulak Kabupaten Aceh Timur tahun 2023. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(3), 16143–16152. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v7i3.19348>
- Sinaga, R. D. F., & Prayetno, P. (2025). Persepsi masyarakat terhadap rendahnya partisipasi pemilih pada pemilihan presiden di Dusun Sidomulyo Kabupaten Labuhanbatu Utara tahun 2024. *SOCIAL: Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 785–795. <https://doi.org/10.51878/social.v5i2.6108>
- Siregar, D. S., & Halking, H. (2025). Sistem pengawasan pemerintahan dalam peningkatan pelayanan publik (Kelurahan Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang). *SOCIAL: Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 851–860. <https://doi.org/10.51878/social.v5i2.6597>
- Surtiawaty, M., Yunita, J., Zaman, M. K., Zulheri, D., & Ismainar, H. (2022). Evaluation of the implementation of the regional public service agency (BLUD) at the public health center in Pekanbaru City. *Jurnal Kesehatan Komunitas (Journal of Community Health)*, 8(2), 322–330. <https://doi.org/10.25311/keskom.vol8.iss2.1104>
- Sutanto, S. H. (2023). Public health center patient satisfaction: The role of empathy, reliability, responsiveness, assurance, and tangibles. <https://doi.org/10.4108/eai.29-10-2022.2334031>
- Syafriana, S., Sukandar, I., & Listiawaty, R. (2020). Tingkat kepuasan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kebon Handil Kota Jambi tahun 2020. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 17–25. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v4i2.10566>
- Tanjung, R., Yendrianof, D., Purba, S., Revida, E., Damayanti, W., Silalahi, M., Handiman, U., Simarmata, J., Butarbutar, M., Jamaludin, & Sinambela, M. (2022). Manajemen pelayanan publik era 4.0.
- Taufiqurokhman, A., Satispi, E., Harjanto, R. M., & Bakhri, H. S. S. H. (2018). Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik.
- Ulandari, S., & Yudawati, S. (2019). Analisis kualitas pelayanan, sarana prasarana dan lingkungan terhadap kepuasan pasien. *Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 7(2), 39–47. <https://doi.org/10.33366/jc.v7i2.1087>
- Ursula, F. B., & Saryatmo, M. A. (2024). Pengaruh reliability, responsiveness, empathy, assurance, dan tangibility terhadap kepuasan pasien di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(1), 138–147. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i1.28407>
- Wulaningsih, T. I. (2024). Faktor determinan pelayanan medis terhadap kepuasan pasien serta implikasi terhadap pelayanan kesehatan prima. *Journal of*

Economic and Economic Policy, 1(1), 14–23.
<https://doi.org/10.61796/ijecep.v1i1.7>
Yuniarti, A. (2021). Analisis waktu tunggu pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Ibrahim Adje. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 2(3), 104–112.
<https://doi.org/10.31004/jkt.v2i3.1996>