

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS NGAGEL REJO KOTA SURABAYA

ANALYSIS OF HEALTH QUALITY SERVICES AT NGAGEL REJO COMMUNITY HEALTH CENTER, SURABAYA CITY

Bahtiar Ikhsani¹ , Prasetyo Isbandono²

¹Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya email:
bahtiar.21080@mhs.unesa.ac.id

²Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya email:
prasetyoisbandono@unesa.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik merupakan cara aparaturnegara untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan suatu bentuk layanan publik yang berkaitan erat dengan kesejahteraan masyarakat. Puskesmas Ngagel Rejo merupakan bentuk upaya pemerintah menyediakan layanan dibidang kesehatan, dan Puskesmas yang memiliki akreditasi utama di Kota Surabaya, dan Puskesmas Ngagel Rejo mempunyai lebih dari 10 layanan kesehatan yang dapat diakses oleh masyarakat yang memerlukan fasilitas dan layanan kesehatan. Penelitian ini memiliki tujuan utama untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngagel Rejo, Kelurahan Ngagel Rejo, Kecamatan Wonokromo, Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Fokus penelitian terdapat pada kualitas pelayanan dengan menggunakan teori Zeithaml, dkk yang memiliki 5 (lima) indikator yakni, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). Hasil penelitian ini membuktikan bahwa, dimensi *tangible* yakni masih terdapat pasien yang merasa kurang puas dengan fasilitas ruang tunggu karena kurangnya alat pendingin ruangan, dimensi *reliability* telah dikatakan memenuhi indikator karena petugas telah memiliki kemampuan dalam menjalankan alat bantu dan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, dimensi *responsiveness* yakni merasakan kurang puas terhadap keluhan yang disampaikan belum terselesaikan dengan baik, dimensi *assurance* telah dikatakan memenuhi indikator karena petugas telah melakukan pemberian jaminan ketepatan waktu, biaya, maupun kerahasiaan dan keamanan data pasien dengan baik, dan dimensi *emphaty* yakni pasien masih mendapatkan perlakuan yang kurang memuaskan dari petugas

Kata Kunci: puskesmas, kualitas, pelayanan kesehatan

Abstract

Public service is a way for state apparatus to carry out their duties and functions as servants to fulfill the needs of the community. Health services are a form of public service that is closely related to the welfare of the community. Ngagel Rejo Community Health Center is a form of government effort to provide services in the health sector, and the Community Health Center that has primary accreditation in Surabaya City, and Ngagel Rejo Community Health Center has more than 10 health services that can be accessed by the community who need health facilities and services. This study has the main objective to analyze the quality of health services at Ngagel Rejo Community Health Center, Ngagel Rejo Village, Wonokromo District, Surabaya City. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The focus of the study is on the quality of service using the theory of Zeithaml, et al. which has 5 (five) indicators, namely, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. The results of this study prove that, the tangible dimension is that there are still patients who feel dissatisfied with the waiting room facilities due to the lack of air conditioning, the reliability dimension has been said to meet the indicators because the officers have the ability to run the tools and services according to the established standards, the responsiveness dimension is feeling dissatisfied with the complaints submitted have not been resolved properly, the assurance dimension has been said to meet the indicators because the officers have provided guarantees of timeliness, costs, and confidentiality and security of patient data well, and the empathy dimension is that patients still receive less than satisfactory treatment from officers.

Keywords: *health center, quality, health service*

Pendahuluan

Indonesia berkomitmen untuk terus berusaha memenuhi hak dan kebutuhan seluruh warga negaranya, termasuk pada penyediaan layanan kesehatan sebagai bentuk pelayanan publik. Pemerintah terus mengupayakan dalam peningkatan kualitas layanan publik, memastikan akses yang adil dan setara bagi seluruh masyarakat. Menurut Undang-Undang UU Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan yang diatur bagi masyarakat dan warga negara Indonesia, termasuk barang, jasa, dan persyaratan administrasi yang disediakan penyedia layanan. Pemerintah menyediakan layanan publik dalam berbagai aspek kehidupan di masyarakat seperti pendidikan, perbankan, hukum, ekonomi dan kesehatan. Sebuah negara memiliki tanggungjawab untuk melayani setiap warga negara dan penduduknya guna memenuhi hak dan kebutuhan dasar sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pelayanan publik merupakan cara aparatur negara untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Tuntutan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus sejalan dengan yang diamanatkan oleh undangundang, yakni pelayanan publik yang prima, dimana pelayanan yang diberikan sangat baik dan dapat diperoleh seluruh masyarakat. Menurut (Lestari & Santoso, 2022) Pelayanan publik adalah salah satu kebutuhan untuk memenuhi pelayanan sesuai peraturan perundangundangan yang berlaku. Pemenuhan kebutuhan adalah suatu hak dasar bagi setiap warga negara untuk mendapatkan layanan terkait barang, jasa, dan layanan administrasi yang disediakan oleh penyedia pelayanan publik secara maksimal dan optimal.

Peran pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik diharapkan mampu melaksanakan pemberian kualitas pelayanan yang baik untuk masyarakat selaku konsumen pelayanan. Dalam menciptakan kualitas pelayanan yang diinginkan, pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat harus sesuai dengan standarisasi pelayanan yang telah diberlakukan. Standarisasi pelayanan adalah landasan pedoman atau peraturan yang diberlakukan dalam melakukan layanan publik yang tertera didalam Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 terkait dengan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam penerapan pelayanan publik tentunya berkaitan erat dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan publik mempunyai relevansi terhadap upaya pemberian layanan yang diberikan. Bentuk pelayanan yang perlu diperhatikan kualitasnya yaitu pelayanan di sektor kesehatan yang merupakan hak setiap warga negara.

Kesehatan adalah hak bagi seluruh warga negara, untuk memastikan hak tersebut terwujud memerlukan sistem yang mampu mengatur pelaksanaan pelayanan kesehatan untuk masyarakat sebagai bentuk usaha dalam pemenuhan hak masyarakat dalam memperoleh kesehatan. Salah satu jenis pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah, baik pusat maupun daerah adalah kesehatan. Kesehatan juga salah satu kebutuhan mendasar dan sangat penting bagi seluruh manusia. Kondisi kesehatan yang baik akan memengaruhi seseorang untuk memenuhi segala kebutuhannya sehari-hari. Menurut Undang Undang

Nomor 36 Tahun 2009 tertulis “Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis”. Maka dari itu kesehatan dianggap sebagai salah satu aspek penting demi keberlangsungan kehidupan manusia untuk memperoleh kehidupan yang layak. Pemerintah sebagai pelayan dan penyelenggara pelayanan publik bertanggungjawab dan memastikan bahwa seluruh masyarakat Indonesia mendapatkan pelayanan yang sama dan merata sesuai kebutuhan setiap individu.

Pelayanan kesehatan merupakan suatu bentuk layanan publik yang berkaitan erat dengan kesejahteraan masyarakat. Untuk menghadapi layanan yang sangat krusial dan sangat dibutuhkan oleh masyarakat banyak, pemerintah dan aparatur negara mempunyai kewajiban untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas dan mudah untuk diakses setiap saat. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas layanan kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan untuk masyarakat dan juga pelayanan kesehatan perseorangan di tingkat pertama, dengan berfokus terhadap upaya promotif dan preventif dalam mencapai optimalisasi tingkat kesehatan masyarakat di wilayah cakupannya. Puskesmas Ngagel Rejo merupakan bentuk upaya pemerintah menyediakan layanan dibidang kesehatan, dan Puskesmas yang memiliki akreditasi utama di Kota Surabaya, dan Puskesmas Ngagel Rejo mempunyai lebih dari 10 layanan kesehatan yang dapat diakses oleh masyarakat yang memerlukan fasilitas dan layanan kesehatan, serta mempunyai pelayanan unggulan yakni

Pelayanan Anak Berkebutuhan Khusus (Rumah ABK). Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya adalah fasilitas kesehatan yang menyediakan berbagai layanan kesehatan, terdapat pelayanan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) di dalam gedung di Puskesmas Ngagel Rejo, dimulai dari pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA), pelayanan gigi, pelayanan pemeriksaan umum, pelayanan gizi dan lainnya.

Jenis Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) yang disediakan oleh Puskesmas Ngagel Rejo merupakan rangkaian kegiatan pelayanan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan, upaya pencegahan, penyembuhan penyakit, Upaya pengurangan penderitaan yang diakibatkan penyakit dan upaya pemulihan kesehatan perseorangan. Sedangkan perbedaan UKP dan UKM yakni UKP berfokus terhadap penanggulangan timbulnya masalah kesehatan perorangan, sedangkan UKM berfokus terhadap penanggulangan timbulnya masalah kesehatan di Masyarakat.

Hasil observasi dan data yang pernah dikumpulkan oleh penulis menunjukkan bahwa terdapat beberapa permasalahan yang dapat ditemukan di Puskesmas Ngagel Rejo, hal ini ditandai dengan kurangnya tempat duduk dan alat pendingin seperti kipas angin untuk pasien diruang tunggu ketika pasien di Puskesmas membludak dan juga. Selain itu terdapat juga sikap petugas puskesmas yang kurang ramah kepada pasien, terutama pada Poli KIA (Kesehatan Ibu dan Anak) dan Poli Umum. Selain itu, pasien yang mengalami keluhan terhadap respon petugas saat melakukan pelayanan. Petugas telah memberikan penyampaian yang baik kepada pasien, tetapi masih ada pasien yang mengeluh karena petugas belum mengidentifikasi secara mendalam terkait dengan yang diderita oleh pasien. Berdasarkan pada latar belakang yang telah ditulis diatas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngagel

Rejo Kota Surabaya”.

Metode

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2023) penelitian kualitatif merupakan metode penelitian untuk meneliti objek alami dengan peneliti sebagai instrumen utama, pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi (gabungan), analisis data dilakukan secara induktif, dan temuan penelitian lebih menekankan nilai daripada generalisasi. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena Data yang dikumpulkan melalui pendekatan kualitatif akan lebih lengkap, lebih mendalam, dan lebih bermakna, sehingga tujuan penelitian dapat dicapai tentang Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya. Lokasi penelitian dilakukan di Puskesmas Ngagel Rejo, Kota Surabaya, Jawa Timur. Adapun periode pelaksanaan penelitian ini terhitung bulan Mei hingga Juli 2025. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yakni sumber data primer dan sumber data sekunder. Menurut (Dawis et al., 2023) Sumber data penelitian merupakan subjek tempat data dikumpulkan atau diambil. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yakni Peraturan Kementerian Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 tentang tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni wawancara, observasi, dan dokumentasi. Menurut Esterberg dalam (Sugiyono, 2023) wawancara adalah pertemuan dua orang dengan maksud tujuan bertukar informasi dan gagasan melalui tanya jawab, yang dapat memberikan makna tentang suatu topik tertentu. Wawancara dilakukan dengan teknik *Accidental sampling*, yakni metode pengambilan sampel di mana peneliti memilih responden secara kebetulan atau siapa saja yang tersedia dan bersedia pada saat itu. Menurut Nasution dalam (Sugiyono, 2023) observasi adalah kondisi peneliti melakukan pengamatan secara langsung selama observasi yang membantu mereka memahami konteks data dalam konteks

sosial yang luas. Perilaku yang diamati bisa berupa hal-hal yang dapat dilihat langsung oleh mata, didengar, dihitung, maupun diukur secara objektif. Observasi yang dilakukan peneliti menggunakan observasi jenis partisipatif, dimana observasi dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Ngagel Rejo dengan datang langsung ke lokasi guna mengetahui lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan kesehatan seperti proses pemberian pelayanan yang dilakukan petugas dan kemudahan pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Sedangkan dokumentasi Menurut (Prawiyogi et al., 2021) definisi dokumentasi yakni pengamatan secara langsung untuk mendapatkan data yang relevan dengan pembahasan, yang meliputi buku, foto/gambar, dan data penelitian lain yang relevan. Dokumentasi yang diambil peneliti dengan maksud untuk melengkapi data yang kaitannya dengan penelitian ini berupa foto/gambar, file, dll.

Menurut (Sugiyono, 2023) teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data dan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Selanjutnya, tahap reduksi data, yakni peneliti memusatkan pada hal-hal yang benar-benar penting untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan yang dimana dapat mempermudah peneliti dalam penyusunan data. Peneliti melakukan reduksi data yang berlandaskan pada fokus penelitian dan teori yang digunakan. Penyajian data dalam penelitian kualitatif yakni data yang disajikan dalam berbagai bentuk seperti tulisan, gambar, grafik, dan tabel. Penarikan kesimpulan dan verifikasi, peneliti menarik Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan hasil temuan baru yang belum diketahui atau belum jelas. Data yang disajikan juga menjawab rumusan masalah sesuai dengan fokus penelitian terkait Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya dan juga diharapkan dapat memberikan saran untuk permasalahan atau kendala yang dihadapi.

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah terkait dengan Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya yang dijelaskan dalam lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, dkk dalam (Hardiyansyah, 2018) meliputi :, yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Hasil dan Pembahasan

Menurut dan Zeithaml, Parassuraman & Berry dalam (Jumarni & Rahim, 2023) Kualitas pelayanan merupakan perbandingan persepsi konsumen dengan kualitas pelayanan yang menjadi harapan konsumen. Pelayanan publik memiliki tujuan untuk menyesuaikan keinginan dalam kepuasan masyarakat selaku konsumen layanan dengan memberikan pelayanan yang sempurna dan konsisten untuk masyarakat sebagai bentuk kewajiban aparatur pemerintah sebagai pengabdian pada masyarakat.

Penelitian ini berfokus terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Ngagel Rejo dengan menggunakan teori 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, dkk yang meliputi, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

1. *Tangible*

Pada dimensi *tangible* (berwujud) berkaitan dengan kenampakan dalam wujud yang dapat dilihat, , seperti penampilan fisik, fasilitas fisik, selain itu berfokus pada kualitas pelayanan terkait pelayanan berwujud dengan mengamati penampilan dan aktivitas petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan, dilanjutkan dengan sarana dan

prasarana, selain itu mengamati bagaimana kerapian penampilan petugas, penggunaan alat bantu dan proses layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa, dimensi *tangible* (berwujud) di Puskesmas Ngagel Rejo terkait penampilan petugas juga sudah memenuhi harapan pasien dengan berpakaian rapi dan sesuai SOP yang telah berlaku, sehingga pasien merasa nyaman untuk memperoleh layanan dari petugas tersebut. Indikator kemudahan dalam melakukan proses layanan dan kemudahan pemberian akses pelanggan dalam permohonan pelayanan petugas juga selalu berinisiatif mengajukan pertanyaan kepada pasien terkait kendala yang dialami. Selain itu untuk permohonan pelayanan di Puskesmas Ngagel Rejo dikatakan mudah karena mendaftarkan diri untuk melakukan pelayanan melalui website *e-health* dan tidak membutuhkan waktu yang relatif lama dan sulit dalam pendaftaran. Indikator kedisiplinan Petugas dalam melakukan pelayanan dinyatakan baik, karena dapat dijelaskan bahwa setiap petugas sudah memiliki sikap yang disiplin dalam melakukan pelayanan. Petugas selalu melakukan tugas tugasnya dalam menangani pasien dengan profesional dan harus sejalan dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pada indikator Penggunaan peralatan bantu dalam proses layanan di Puskesmas Ngagel Rejo dianggap baik karena terdapat alat bantu yang digunakan oleh petugas kesehatan, seperti laptop atau komputer, stetoskop, alat pengukur berat badan, dan lainnya. Namun, terdapat indikator yang tergolong kurang memuaskan, yakni kenyamanan tempat yang diberikan pada saat melakukan pelayanan Puskesmas terus melakukan upaya untuk mencapai kepuasan pasien dengan menyediakan fasilitas yang bersih dan nyaman, baik ruang tunggu maupun poli yang digunakan pasien untuk memperoleh jasa layanan kesehatan, hanya saja ada beberapa pasien yang mengalami keluhan pada udara yang cukup panas di ruang tunggu pasien, sehingga kurang merasa nyaman, meskipun ruangan poli sudah nyaman berAC namun ruang tunggu agak terlalu panas.

2. *Reliability*

Indikator *reability* (kehandalan) adalah berfokus pada kemampuan penyedia layanan dalam pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen terkait Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya. Hal ini berkaitan dengan kecermatan dan kehandalan layanan yang diberikan petugas dalam melayani pasien. Dalam hal tersebut juga berkaitan dengan ketersediaan layanan kepada pelanggan tanpa melalui hambatan yang signifikan dan melibatkan aspek waktu operasional, ketersediaan produk atau layanan, dan ketepatan waktu yang diberikan kepada pasien layanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa, dimensi ini mengukur tentang kualitas pelayanan pada Puskesmas Ngagel Rejo dinyatakan sudah memuaskan pasien. Indikator kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan dinilai baik, karena petugas sudah menunjukkan kemampuan dalam menangani pasien dengan teliti yang dimana selalu melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pasien merupakan prioritas utama dalam pelayanan di Puskesmas. Standar pelayanan yang digunakan juga sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan Dinas Kesehatan, hal ini menyebabkan terdapat aturan yang jelas dalam melakukan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Kemampuan dan keahlian petugas dalam

memberikan pelayanan juga dikatakan cukup baik, karena petugas sangat paham terkait penggunaan alat bantu, pemberian pelayanan yang akurat tidak ada kesalahan sedikitpun, maupun pemahaman terkait aturan SOP pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngagel Rejo.

3. *Responsiveness*

Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) menggambarkan terkait ketersediaan petugas dalam membantu dan menangani segala keluhan atau kebutuhan pasien dengan mempunyai kemampuan berkomunikasi dengan baik dengan pasien. Dimensi ini berfokus kepada interaksi dan perlakuan penyedia layanan, yang mana petugas menunjukkan kemampuan dalam merespon dengan cepat, tepat waktu, dan efektif terhadap segala kebutuhan dan keluhan pasien. Hal ini mencakup penyedia layanan memberikan ketepatan waktu dan ketepatan penanganan dengan cepat dan cermat dalam menangani keluhan, maupun berkomunikasi dengan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa, dimensi *responsiveness* dinilai belum maksimal pelaksanaannya. Dilihat dari indikator dalam merespon setiap pasien yang ingin mendapatkan pelayanan sudah baik, responsivitas petugas dalam melayani pasien, petugas juga selalu tanggap kepada pasien dengan antrian selanjutnya agar pasien selanjutnya dapat segera melakukan dan menghemat waktu pasien. Dilanjutkan dengan indikator dalam melakukan pelayanan secara cepat, tepat dan cermat dinyatakan baik karena Petugas selalu responsif ketika terdapat pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan, karena petugas berpedoman pasien adalah prioritas utama agar pasien tidak menunggu terlalu lama. Pegawai memastikan kegiatan layanan dengan hasil yang akurat karena selalu mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, petugas juga selalu detail dalam memeriksa keadaan pasien dan menangani setiap pasien. Pada indikator ketepatan waktu, sudah dikategorikan baik karena petugas selalu memberikan pelayanan berdasarkan waktu yang telah ditetapkan pada standar pelayanan. Hal ini berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan menghemat, baik waktu berkonsultasi atau waktu menunggu giliran pemeriksaan. Pada indikator terakhir yakni petugas merespon semua keluhan pasien dapat disimpulkan belum sepenuhnya baik, walaupun petugas di Puskesmas ini sudah memberikan tanggapan yang baik dan cara penyampaiannya jelas terhadap keluhan pasien tetapi masih terdapat kendala yaitu petugas masih belum melakukan identifikasi yang mendalam terkait dengan apa yang diderita oleh pasien dan hanya memberikan obat pereda nyeri atau pertolongan pertama untuk pasien, akibatnya pasien kurang merasa puas dengan pelayanannya.

4. *Assurance*

Dalam dimensi *assurance* ini difokuskan terhadap sesuatu yang berhubungan dengan jaminan penyelenggara layanan kepada pasien yang mencakup jaminan ketepatan waktu, jaminan ketepatan biaya, kompetensi petugas untuk melakukan pemberian pelayanan publik, dan keterampilan petugas dalam menangani pasien dengan cepat dan cermat. Setiap pengguna layanan wajib dan membutuhkan jaminan serta kepastian atas pelayanan oleh penyedia layanan. Jaminan yang dimaksud bukan hanya terkait dengan kepercayaan, namun mencakup aspek yang lebih luas seperti keahlian dan ketepatan petugas penyedia layanan, serta jaminan keamanan data pelanggan. Dimensi *assurance* memiliki peranan yang penting dalam menunjung kualitas pelayanan pada suatu instansi yang berguna untuk membentuk dan meningkatkan kepercayaan pengguna layanan.

Jaminan yang diberikan kepada konsumen harus sesuai SOP dan standarisasi pelayanan yang telah ditetapkan, hal ini menandakan bahwa penyedia layanan telah memenuhi kualifikasi dan diandalkan dalam memberikan pelayanan yang baik serta konsisten untuk dinikmati oleh pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa, dimensi *assurance* dikatakan sudah baik, karena telah memberikan waktu sesuai dengan yang dijadwalkan pada saat mendaftar secara *online* melalui *website*. Petugas kesehatan melakukan pelayanan secara tepat waktu dalam memberikan pelayanan pemeriksaan dan konsultasi, dengan demikian pasien tidak menunggu terlalu lama untuk memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas. Pada pemberian jaminan biaya, baik petugas maupun pihak Puskesmas tidak ada penambahan biaya untuk KTP Surabaya dan Non KTP Surabaya terdapat pembambahan biaya layanan yang sesuai dengan aturan Perda yang telah diberlakukan. Pada indikator jaminan kerahasiaan data pasien juga petugas telah berupaya petugas Puskesmas selalu berkoordinasi dengan Diskominfo selaku pemlik aplikasi terkait dengan data pasien dan juga tidak adanya kebocoran data pasien. Selain itu, Puskesmas selalu melindungi data pasien dengan aman sesuai dengan Undang-undang yang berlaku. Pada indikator kompetensi petugas juga dikatakan baik, karena Pasien selaku pengguna layanan sudah cukup puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh petugas, dengan demikian kemampuan petugas pelayanan di Puskesmas Ngagel Rejo cukup memuaskan pasien.

5. Emphaty

Dalam dimensi *emphaty* berfokus kepada kemampuan petugas pelayanan dalam memahami dan perasaan pelanggan. Penyelenggara layanan harus mampu bersikap adil tanpa membedakan pelanggan dan juga mampu bersikap menghargai serta menghormati pelanggan. Hal ini juga melibatkan kesediaan petugas dalam menanggapi dan merespon kebutuhan pelanggan dengan ramah, sopan dan santun, serta lemah lembut. Dalam aspek kualitas pelayanan dimensi *emphaty* menciptakan hubungan emosional yang baik antara pengguna dengan penyedia layanan dalam merespon segala kebutuhannya, membangun kepercayaan, dan mempererat ikatan yang baik dengan pelanggan. Dengan ini *emphaty* merupakan salah satu kunci dalam memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa, dalam dimensi *emphaty* dikatakan belum maksimal, karena terdapat pasien yang memiliki pengalaman yang baik dan ada pula pasien yang mendapatkan pengalaman kurang baik dari petugas puskesmas. Sikap petugas puskesmas yang baik dalam menghadapi pasien merupakan kunci untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan maksimal. Pada indikator lainnya, seperti mendahulukan kepentingan pasien dikatakan baik, petugas Puskesmas tidak meprioritaskan salah satu kepentingan pasien saja. Pasien ditanggapi dan ditangani dengan cepat dan sesuai dengan kondisi mereka masing-masing, pasien juga selalu ditanyakan oleh petugas terkait kemungkinan kendala yang mereka rasakan. Petugas Puskesmas juga menyatakan bahwa setiap pasien harus melayani pasien segera mungkin dikarenakan pasien merupakan prioritas utama pada saat melakukan pelayanan, indikator tidak

membedakan pasien (diskriminasi) dapat dikatakan baik karena pasien yang menyatakan bahwa petugas selalu memberikan pelayanan pada semua pasien dengan perlakuan yang sama dan adil, petugas pun menyatakan bahwa mereka melayani pasien dengan adil, dikarenakan setiap pasien sama-sama membutuhkan pelayanan kesehatan, dan indikator melayani dan menghargai pasien terbukti bahwa indikator ini telah dilaksanakan dengan baik dan sudah sesuai dengan teori yang mendeskripsikan mengenai pelayanan yang menghargai setiap pasien. Dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *Empathy* (Empati) tepatnya pada indikator petugas memberikan pelayanan dan menghormati hak tiap pengguna layanan sudah berjalan dengan baik dibuktikan dengan setiap petugas kesehatan di Puskesmas Ngagel Rejo yang selalu memberikan pelayanan yang memberikan penjelasan yang jelas pada pasien dan mendengarkan pasien dengan empati.

Penutup

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti terkait dengan Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngagel Rejo menggunakan teori Zeithaml, dkk dalam (Hardiyansyah, 2018) penulis dapat menarik kesimpulan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngagel Rejo dikatakan sudah baik, meskipun masih terdapat indikator pada teori yang belum pada setiap dimensi dapat dikatakan kurang efektif dalam pengimplementasian pada pelayanannya.

Kesimpulan yang didapat oleh penulis terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, dkk yakni *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) sebagai berikut:

1. *Tangible*

Dimensi *tangible* (berwujud) di Puskesmas Ngagel Rejo terkait penampilan petugas juga sudah memenuhi harapan pasien dengan berpakaian rapi dan sesuai SOP yang telah berlaku, sehingga pasien merasa nyaman untuk memperoleh layanan dari petugas tersebut. Indikator kemudahan dalam melakukan proses layanan dan kemudahan pemberian akses pelanggan dalam permohonan pelayanan sudah baik, dikarenakan setiap petugas selalu menangani pasien sesuai dengan keadaan dan keluhan yang dialami oleh pasien, petugas selalu inisiatif mengajukan pertanyaan kepada pasien terkait kondisi yang dialami. Indikator kedisiplinan Petugas dalam melakukan pelayanan dinyatakan baik, karena dapat dijelaskan bahwa setiap petugas sudah memiliki sikap yang disiplin. Petugas selalu melakukan tugas tugasnya dalam menangani pasien dengan profesional dan harus sejalan dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pada indikator Penggunaan peralatan bantu dalam proses layanan di Puskesmas Ngagel Rejo dianggap baik karena terdapat alat bantu yang digunakan oleh petugas kesehatan, seperti laptop atau komputer, stetoskop, alat pengukur berat badan, dan lainnya. Namun, terdapat indikator yang tergolong kurang memuaskan, yakni kenyamanan tempat yang diberikan pada saat melakukan pelayanan sudah memberikan ruangan yang baik, hanya saja ada beberapa pasien yang mengalami keluhan pada udara yang cukup panas di ruang tunggu pasien, sehingga kurang merasa

nyaman, meskipun ruangan poli sudah nyaman berAC namun ruang tunggu agak telalu panas.

2. Reliability

Dimensi ini mengukur tentang kualitas pelayanan pada Puskesmas Ngagel Rejo dinyatakan sudah memuaskan pasien. Indikator kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan dinilai baik, karena petugas sangat responsif terhadap semua keluhan pasien dilakukan dengan waktu yang cepat dan tepat. Pasien merupakan prioritas utama dalam pelayanan di Puskesmas. Standar pelayanan yang digunakan juga sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan Dinas Kesehatan, hal ini menyebabkan terdapat aturan yang jelas dalam melakukan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Kemampuan dan keahlian petugas dalam memberikan pelayanan juga dikatakan cukup baik, karena petugas sangat paham terkait penggunaan alat bantu, maupun pemahaman terkait aturan SOP pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngagel Rejo.

3. Responsiveness

Dimensi *responsiveness* dinilai belum maksimal pelaksanaannya. Dilihat dari indikator dalam merespon setiap pasien yang ingin mendapatkan pelayanan sudah baik, karena pasien merasa bahwa setiap petugas yang ada di Puskesmas Ngagel Rejo selalu responsif dan tanggap akan pertanyaan yang diajukan pasien. Dilanjutkan dengan indikator dalam melakukan pelayanan secara cepat, tepat dan cermat dinyatakan baik karena petugas selalu menangani pasien dengan waktu yang cepat dikarenakan pasien merupakan prioritas utama dan agar pasien selanjutnya tidak menunggu terlalu lama untuk melakukan pelayanan. Pada indikator ketepatan waktu, sudah dikategorikan baik karena petugas selalu memberikan pelayanan yang disesuaikan dengan waktu yang telah ditetapkan pada standar pelayanan. Pada indikator terakhir yakni petugas merespon semua keluhan pasien dapat disimpulkan belum sepenuhnya baik, walaupun petugas di Puskesmas ini sudah memberikan tanggapan yang baik dan cara penyampaian yang jelas terhadap keluhan pasien tetapi masih terdapat kendala yaitu petugas masih belum melakukan identifikasi yang mendalam terkait dengan apa yang diderita oleh pasien dan hanya memberikan obat pereda nyeri atau pertolongan pertama untuk pasien, akibatnya pasien kurang merasa puas dengan pelayanannya.

4. Assurance

Dimensi *assurance* memiliki peranan yang penting dalam mendukung kualitas pelayanan pada suatu instansi yang berguna untuk membentuk dan meningkatkan kepercayaan pengguna layanan. Jaminan yang diperoleh pengguna layanan harus sesuai dengan SOP dan standarisasi pelayanan yang telah ditetapkan, hal ini menandakan bahwa penyedia layanan telah memenuhi kualifikasi dan diandalkan dalam memberikan pelayanan yang baik serta konsisten untuk dinikmati oleh pelanggan. Dimensi *assurance* dikatakan sudah baik, petugas telah melakukan pemberian jaminan waktu dalam melakukan pelayanan kepada pasien yang mengakibatkan pasien tidak telalu lama menunggu. Pada pemberian jaminan biaya, baik petugas maupun pihak Puskesmas tidak ada penambahan biaya bagi pengguna KTP Non Surabaya dan sudah tertera di *website* saat melakukan pendaftaran. Pada

indikator jaminan kerahasiaan data pasien juga petugas telah berupaya untuk terus memberikan jaminan keamanan data dan berkoordinasi dengan Diskominfo terkait hal tersebut selaku pemilik *website e-health*. Pada indikator kompetensi petugas juga dikatakan baik, karena konsumen layanan sudah merasakan puas terkait dengan pelayanan yang diberikan di Puskesmas Ngagel Rejo.

5. *Emphaty*

Dalam indikator *emphaty* (empati) dapat diketahui bahwa petugas kesehatan harus mampu menempatkan dirinya pada posisi pasien dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan mereka. Petugas kesehatan harus memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik, sehingga pasien merasakan kenyamanan ketika berkonsultasi dan dapat memahami apa yang diinginkan oleh pasien. Berdasarkan hasil identifikasi penulis dalam dimensi *emphaty* dikatakan belum maksimal, karena terdapat indikator Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan, pasien menyatakan bahwa pernah mendapatkan pelayanan yang kurang ramah atau sedikit judes dari petugas. Pada indikator lainnya, seperti mendahulukan kepentingan pasien, tidak membedakan pasien (diskriminasi), dan melayani dan menghargai pasien telah dikatakan baik dan petugas telah melakukan pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngagel Rejo dengan baik..

Berdasarkan kesimpulan penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya, dimana pada proses pelaksanaannya terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan dan dilakukan perbaikan. Oleh karena itu, peneliti menyarankan beberapa hal sebagai masukan dan pertimbangan agar dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya, sebagai berikut:

1. *Tangible*

Pada indikator kenyamanan tempat melakukan pelayanan terdapat beberapa fasilitas yang kurang memadai, penulis menyarankan bahwa Puskesmas Ngagel Rejo melakukan penambahan di fasilitas kesehatan baik alat pendingin maupun tempat duduk diruang tunggu pasien. Hal ini bertujuan agar pasien merasakan nyaman dalam melakukan pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngagel Rejo.

2. *Reliability*

Pada dimensi *reliability* (kehandalan), Puskemas Ngagel Rejo telah menjalankan pelayanan sesuai dengan teori tersebut dan dinyatakan sudah memuaskan pasien. Dengan demikian, penulis menyarankan kepada pihak Puskesmas Ngagel Rejo terutama petugas pelayanan kesehatan untuk terus berupaya mengoptimalkan kemampuan dan pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standarisasi pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak Puskesmas maupun Pemerintah, agar dapat menunjang peningkatan kualitas pelayanan Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya.

3. *Responsiveness*

Pada indikator respon petugas terhadap keluhan pasien yang belum maksimal, meskipun petugas telah merespon dengan baik dan cepat tetapi masih ada pasien yang merasakan keluhannya belum terselesaikan dengan baik. Penulis

menyarankan untuk setiap petugas baik tenaga kesehatan atau petugas pelayanan melakukan identifikasi secara mendalam terhadap semua keluhan pasien, agar pasien merasakan kepuasan terkait pelayanan yang diberikan oleh petugas di Puskesmas Ngagel Rejo.

4. Assurance

Pada dimensi *assurance* (jaminan), Puskesmas Ngagel Rejo telah menjalankan jaminan pelayanan sesuai dengan teori tersebut dan dinyatakan sudah memuaskan pasien. Dengan demikian, penulis menyarankan kepada pihak Puskesmas Ngagel Rejo terutama petugas pelayanan kesehatan untuk terus berupaya meningkatkan dalam hal pemberian jaminan, baik ketepatan waktu layanan, biaya layanan, dan jaminan kerahasiaan dan keamanan data kepada pasien, hal ini dapat menunjang peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya.

5. Emphaty

Pada indikator melayani pasien dengan sikap yang sopan dan ramah masih terdapat pasien yang memperoleh pengalaman yang kurang menyenangkan, meskipun hanya beberapa kali saja tetapi sangat berpengaruh kepada pengalaman pasien. Penulis menyarankan kepada Kepala Puskesmas selaku pimpinan UPTD mengadakan evaluasi terhadap sikap petugas diadakan secara terjadwal dan terstruktur, agar setiap petugas kesehatan mempunyai sikap lebih menghargai dan memberlakukan pasien lebih baik.

Referensi

- Anca - Ioana, F. L. R. (2009). UU Nomor 25 Tahun 2009., 2(5), 255. ???
- BPK RI. (2009). UU Nomor 36 Tahun 2009. *Bifurcations*, 45(1), 1–19.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.refiri.2017.07.010><http://coopist.cirad.fr><http://www.teses.fr/2014AIXM5048><http://www.cairn.info/revuemanagement-et-avenir-2010-6-page-84.htm><http://www.cairn.info/bifurcations--9782707156006-page-349.htm><http://w>
- Dawis, A. M., Meylani, Y., Heryana, N., Alfathoni, M. A. M., Sriwahyuni, E., Ristiyana, R., Januarsi, Y., Wiratmo, P. A., Dasman, S., Mulyani, S., Agit, A., Shoffa, S., & Baali, Y. (2023). *Pengantar Metodologi Penelitian*.
- KUALITAS PELAYANAN DOKTER AHLI TERHADAP KEPUASAN PASIEN RSUD SIWA KECAMATAN PITUMPANUA KABUPATEN WAJO Jumarni, P. DI, & Rahim, S. (n.d.). *Volume 4, Nomor 2, April 2023*.
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). PELAYANAN PUBLIK DALAM GOOD GOVERNANCE. *JURNAL ILMU SOSIAL Dan ILMU POLITIK*, 2(1), 43.
<https://doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134>
- Menpan. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik. In *Ombudsman* (p. 1).
https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ==.pdf
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI

- No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, Nomor 65(879)*, 2004–2006. www.peraturan.go.id
- Prawiyogi, A. G., Sadiah, T. L., Purwanugraha, A., & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 446–452. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787>
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif). *Metode Penelitian Kualitatif*, 1–274. <http://belajarpsikologi.com/metode-penelitian-kualitatif/>
- Xirasagar, S., Gustafson, S. F., Huang, C. C., Pan, Q., Fostel, J., Boyer, P., Merrick, B. A., Tomer, K. B., Chan, D. D., Yost, K. J., Choi, D., Xiao, N., Stasiewicz, S., Bushel, P., & Waters, M. D. (2006). Chemical effects in biological systems (CEBS) object model for toxicology data, SysTox-OM: Design and application. *Bioinformatics*, 22(7), 874–882. <https://doi.org/10.1093/bioinformatics/btk045>