

GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BANIONA, KECAMATAN WOTAN ULUMADO, KABUPATEN FLORES TIMUR

Umami Syarifah Syahputri*, Serlie K. A. Littik, Dominirsep O. Dodo

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Nusa Cendana, Kupang, NTT

*Corresponding author: Telp: +6282146163893, email: ummisyarifasyahputri@gmail.com

ABSTRAK

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama untuk mencapai derajat kesehatan setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas harus memiliki pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga masyarakat mampu hidup sehat dan tujuan pembangunan kesehatan akan tercapai¹. Penelitian deskriptif kuantitatif ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Baniona, Kecamatan Wotan Ulumado, Kabupaten Flores Timur. Dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang diteliti mengacu pada model SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988). Ada lima dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dengan skala likert. Populasi penelitian ini adalah pasien Puskesmas Baniona dengan jumlah sampel 93 orang. Berdasarkan jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Baniona pada dimensi bukti fisik sudah baik dengan persentase 75,3%. Dimensi kehandalan sudah baik dengan persentase 75,3%. Dimensi daya tanggap sudah baik dengan persentase 75,3%. Dimensi daya tanggap sudah baik dengan persentase 79,6%. Dimensi jaminan di puskesmas sudah baik dengan persentase 83,9%. Dimensi Empati sudah baik dan memiliki persentase 87,1%, dan secara keseluruhan Gambaran kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Baniona menunjukkan bahwa dari 93 responden dalam penelitian sebagian besar memiliki persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Baniona sebanyak 74 orang dengan persentase (79,6%). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, Puskesmas Baniona perlu memperbaiki keadaan kamar mandi, melengkapi persediaan alat medis, dan meningkatkan pelatihan kepada tenaga kesehatan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan, Puskesmas, SERVQUAL.

ABSTRACT

A Community Health Center (Puskesmas) is a healthcare facility that provides both public health efforts and individual first-level healthcare services aimed at achieving the highest possible level of health in its working area. A Puskesmas must offer quality healthcare services so that the community can live healthily and the goals of health development can be achieved. This quantitative descriptive study aims to determine the overview of the quality of health services at Baniona Community Health Center, Wotan Ulumado Sub-District, East Flores Regency. The dimensions of healthcare service quality examined in this study refer to the SERVQUAL (Service Quality) model developed by Parasuraman et al. (1988). Five dimensions were analyzed: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, using a Likert scale. The population of this study consisted of patients at Baniona Community Health Center, with a total sample of 93 respondents. Based on respondents' answers, it can be concluded that the quality of services at Baniona Community Health Center is considered good in the following

dimensions: tangibles at 75.3%, reliability at 75.3%, responsiveness at 79.6%, assurance at 83.9%, and empathy at 87.1%. Overall, the quality of healthcare services at Baniona Community Health Center is perceived positively, with 74 out of 93 respondents (79.6%) expressing a good perception of the services provided. To further improve the quality of healthcare services, Baniona Community Health Center needs to improve the condition of the bathrooms and ensure the availability of adequate medical equipment, and improve training for health workers.

Keywords: *Health Service Quality, Community Health Center, SERVQUAL*

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah sebuah sumber daya yang dimiliki semua manusia dan bukan merupakan suatu tujuan hidup yang perlu dicapai. Kesehatan tidak terfokus kepada fisik yang bugar tetapi meliputi jiwa yang sehat di mana individu dapat bersikap toleran dan dapat menerima perbedaan². Kesehatan masyarakat yang optimal merupakan cerminan dari pelayanan kesehatan yang maksimal. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945³.

Peran Puskesmas sebagai pemberi pelayanan primer dan pemberi layanan promotif dan preventif, menempati peranan yang penting dalam sistem pelayanan kesehatan. Karena pentingnya peran puskesmas dalam sistem pelayanan kesehatan, maka berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan puskesmas menjadi prioritas dalam pembangunan bidang kesehatan. Hal ini layak diupayakan agar seluruh masyarakat dapat menikmati pelayanan kesehatan secara terjangkau dan terlayani secara merata.

Data Kualitas pelayanan kesehatan di beberapa Puskesmas berdasarkan 5 dimensi yaitu, diantaranya puskesmas Nagi data kepuasan sebesar 94,36%, puskesmas waiwerang 81,03%, puskesmas ile boleng 97,13%, puskesmas lambunga 88,88%, puskesmas waiwadan 95,46%, dan di Puskesmas Baniona data kepuasan sebesar 79,99%. Dari data yang dikumpulkan tersebut maka dapat dilihat bahwasanya hasil survei kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Baniona masih sangat rendah dibandingkan dengan puskesmas lainnya⁴.

Dalam penelitian tentang gambaran kualitas pelayanan di Puskesmas Baniona, penulis

mengambil lokasi penelitian tersebut karena Puskesmas Baniona, merupakan salah satu Puskesmas rawat jalan yang terletak di Desa Klukeng, Kecamatan Wotan Ulumado, yang memiliki wilayah kerja meliputi 12 Desa antara lain: Desa Pandai, Klukeng Nuking, Kwela, Oyang Barang, Natubaya, Samsoge, Tanah Tukan, Wun, Wailebe, Tonilota, Beliko dan Demondein dengan total jumlah penduduk sekitar 10.449 jiwa. Pada saat penelitian di Puskesmas Baniona penulis menemui adanya kekurangan sarana prasarana yang masih kurang lengkap, ketersediaan obat dan tenaga medis yang masih kurang, oleh karena itu penulis dengan sigap untuk meneliti di Puskesmas Baniona tersebut.

Berdasarkan data kunjungan pasien di Puskesmas Baniona empat tahun terakhir. Jumlah kunjungan pada tahun 2020 adalah 5.751, pada tahun 2021 menurun menjadi 4.686, pada tahun 2022 naik menjadi 19.672 pada tahun 2023 kunjungan menurun menjadi 17.739⁵.

Data kualitas pasien Puskesmas Baniona tahun 2023 yakni, pada loket pendaftaran sebesar 77,35%, pelayanan dokter 78,90%, pelayanan perawat 80,25%, pelayanan bidan 86,68%, pelayanan medis 77,50%, keadaan lingkungan fisik 79,24%, dimana rekapitulasi data kepuasan pasien menurut laporan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Baniona tahun 2023 dengan nilai rata-rata 79,99%. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia No. 43 Tahun 2016 yang direvisi menjadi Peraturan Menteri Kesehatan No. 4 tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95%. bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada di bawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas⁶.

Berdasarkan Latar belakang di atas penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Baniona, Kecamatan Wotan Ulumado, Kabupaten Flores Timur.”

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Baniona, Kecamatan Wotan Ulumado, Kabupaten flores timur. Lokasi penelitian dilakukan di Puskesmas Baniona selama periode Januari hingga Februari 2025⁷.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Baniona pada tahun 2024, dengan jumlah total 7.181 pasien. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Lemeshow, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 93 responden⁸.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan kriteria inklusi: pasien berusia ≥ 17 tahun, dapat membaca dan menulis, bersedia mengisi informed consent, dan tidak dalam kondisi kehilangan kesadaran.

Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert dengan lima tingkat penilaian: sangat tidak baik (1), tidak baik (2), cukup baik (3), baik (4), dan sangat baik (5). Variabel-variabel penelitian telah dijabarkan ke dalam definisi operasional yang terukur⁹.

Jenis data yang digunakan adalah data primer (hasil pengisian kuesioner oleh responden) dan data sekunder (profil Puskesmas, data kunjungan pasien, serta laporan kualitas pelayanan dari Dinas Kesehatan). Teknik analisis data dilakukan dalam beberapa tahap, yakni: Coding, Editing, Entry, Cleaning, Data dianalisis secara deskriptif untuk mengetahui persentase kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi pelayanan dan analisis menggunakan aplikasi SPSS, penyajian data disajikan dalam bentuk tabel¹⁰.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini merupakan hasil olah data demografi pada kuesioner, didapatkan gambaran karakteristik responden berdasarkan jenis pelayanan, usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Berikut adalah tabel yang menggambarkan data demografi identitas pasien:

Tabel 1. Distribusi responden berdasarkan umur di Puskesmas Baniona Tahun 2025.

No	Usia	Jumlah Orang	Persentase (%)
1	Usia Produktif	72	77,4
2	Lansia	21	22,6
Total		93	100,0

Berdasarkan tabel 1. dapat diketahui bahwa jumlah pasien terbanyak yang berkunjung ke puskesmas baniona terdapat pada usia produktif dengan jumlah 72 orang (77,4%).

Tabel 2. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin di Puskesmas Baniona Tahun 2025.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Orang	Persentase (%)
1	laki-laki	25	26,9
2	Perempuan	68	73,1
Total		93	100,0

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa jumlah pasien terbanyak yang berkunjung ke Puskesmas Baniona berjenis kelamin perempuan sebanyak 68 orang (73,1%).

Tabel 3. Distribusi responden berdasarkan pendidikan di Puskesmas Baniona Tahun 2025.

No	Pendidikan	Jumlah Orang	Persentase (%)
1	Tidak sekolah	2	2,2
2	SD	35	37,6
3	SMP	19	20,4
4	SMA	27	29,0
5	Perguruan Tinggi	10	10,8
Total		93	100,0

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa sebagian besar pendidikan pasien yang berkunjung ke Puskesmas Baniona adalah tamatan Sekolah Dasar sebanyak 35 orang (37,6%).

Tabel 4. Distribusi responden berdasarkan Pekerjaan di Puskesmas Baniona Tahun 2025.

No	Pekerjaan	Jumlah Orang	Persentase (%)
1	PNS	7	7,5
2	Wiraswasta	5	5,4
3	Petani	29	31,2
4	Buruh	1	1,1
5	IRT	51	54,8
Total		93	100,0

Berdasarkan tabel 4. dapat diketahui sebagian besar pekerjaan pasien yang berkunjung ke Puskesmas Baniona adalah ibu rumah tangga sebanyak 51 orang dengan persentase (54,8%).

Tabel 5. Distribusi data responden berdasarkan jenis pelayanan yang didapatkan di Puskesmas Baniona Tahun 2025.

No	Pelayanan	Jumlah Orang	Persentase (%)
1	Pelayanan Umum	79	84,9
2	Pelayanan KIA	5	5,4
3	Pelayanan imunisasi	5	5,4
4	Pelayanan Gigi	1	1,1
5	Pelayanan Lab	3	3,2
Total		93	100,0

Berdasarkan tabel 5. dapat diketahui sebagian besar pasien puskesmas Baniona menggunakan pelayanan umum sebanyak 79 orang (84,9%).

Tabel 6. Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baniona tahun 2025

No	Kualitas pelayanan	Jumlah Orang	Presentase (%)
1	Baik	74	79,6
2	Sangat Baik	19	20,4
Total		93	100,0

Berdasarkan tabel 6. dapat diketahui bahwa dari 93 responden dalam penelian sebagian besar

memiliki persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Baniona sebanyak 74 orang dengan persentase (79,6%) dan sebanyak 19 orang dengan persentase (20,4%) memiliki persepsi sangat baik pada puskesmas Baniona.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Baniona secara umum dinilai baik. Hal ini mencerminkan bahwa Puskesmas Baniona telah menjalankan fungsi pelayanan publik dengan baik

Tabel 7. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Dimensi Bukti Fisik Di Puskesmas Baniona Tahun 2025

No	Bukti Fisik	Jumlah Orang	Persentase (%)
1	Cukup Baik	18	19,4
2	Baik	74	79,6
3	Sangat Baik	1	1,1
Total		93	100,0

Berdasarkan tabel 7. dapat diketahui bahwa dari 93 responden dalam penelitian sebagian besar memiliki persepsi yang baik terhadap dimensi bukti fisik di puskesmas Baniona yaitu sebanyak 74 orang (79,6%).

Pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. Identifikasi kualitas layanan fisik (*tangible*) dapat tercermin dari aplikasi lingkungan kerja Bukti fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, kepuasan pasien menggambarkan kualitas layanan kesehatan itu sendiri. Semua hal yang berhubungan dengan penampilan fisik..

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 93 responden 74 orang memiliki persepsi yang baik terhadap dimensi bukti fisik pada kualitas layanan kesehatan di puskesmas baniona yaitu mencapai (79,6%), dan 18 Orang memiliki persepsi cukup puas (19,4), hasil ini menunjukkan pasien puas terhadap fasilitas fisik seperti kebersihan ruangan, ketersediaan alat medis, serta kenyamanan ruang tunggu yang dimiliki

puskesmas Baniona. Hal ini mencerminkan puskesmas Baniona secara keseluruhan sudah mencapai harapan baik pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arofi SP dan Ariyanti F (2021) menyebutkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap penampilan fisik seperti, peralatan pada fasilitas pelayanan kesehatan, kelengkapan peralatan dari pada proses ataupun outcome dari pelayanan ¹¹.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Marshella Maameah dianggap baik dengan 74 responden merasa baik dengan persentase (74,0%). Dibandingkan dengan 26 responden merasa kurang baik dengan persentase (26,0%) ¹².

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fhirman Ramadhan (2021) berdasarkan hasil hitung statistika menunjukkan bahwa semua indikator dari dimensi bukti fisik mendapatkan rata-rata skor 235. Fasilitas pelayanan dari puskesmas Ibum tersebut dapat mendukung kegiatan pelayanan dengan kapasitas ruanagn yang cukup dan penyediaan fasilitas umum yang cukup ¹³.

Baik dalam penelitian ini maupun 3 penelitian sebelumnya menggunakan metode yang sama yaitu deskriptif kuantitatif, meskipun sampel yang digunakan dalam peneitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, persamaan desain penelitian memberikan alasan kuat mengapa hasil penelitian tersebut konsisten. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar dimensi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Baniona dinilai baik hingga sangat baik, khususnya pada dimensi bukti fisik Temuan ini menunjukkan bahwa ketersediaan sarana kesehatan dalam pelayanan sudah baik. Oleh karena itu Pihak puskesmas perlu mempertahankan kondisi fisik yang sudah ada dan melakukan perbaikan secara berkala. Penambahan fasilitas seperti penampunagn air pada kamar WC agar dapat meningkatkan kenyamanan pasien Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, disarankan agar penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode campuran (mixed method) yang tidak hanya mengandalkan data kuantitatif dari kuesioner, tetapi juga melibatkan wawancara mendalam atau observasi langsung untuk menggali lebih dalam persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Tabel 8. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Dimensi kehandalan Di Puskesmas Baniona Tahun 2025

No	Jumlah Orang	Persentase (%)
1 Cukup Baik	21	22,6
2 Baik	70	75,3
3 Sangat Baik	2	2,2
Total	93	100,0

Berdasarkan tabel 8. dapat diketahui bahwa dari 93 responden dalam penelian sebagian besar memiliki persepsi yang baik terhadap dimensi kehandalan di puskesmas Baniona yaitu sebanyak 70 orang (75,3%).

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 93 responden 70 orang memiliki persepsi yang baik terhadap dimensi kehandalan pada kualitas layanan kesehatan di puskesmas baniona yaitu mencapai (75,3%), hasil ini menunjukkan pasien puas terhadap profesional atau kehandalan para petugas dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu, akurat, dan konsisten di puskesmas Baniona. Hal ini mencerminkan puskesmas Baniona secara keseluruhan sudah mencapai harapan baik pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Imam syafe'i (2022) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 90 responden dalam penelitian sebagian besar memiliki persepsi yang baik terhadap dimensi keandalan pada kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit, yaitu sebanyak 75 orang (83,3%).sedangkan sebanyak 15 orang (16,7%) memiliki persepsi yang tidak baik terhadap dimensi keandalan pada kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit ¹⁴.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fhirman Ramadhan (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Ibum Kabupaten

Bandung sudah baik. Dilihat berdasarkan penghitungan skor dan garis kontinum yang telah dilakukan peneliti meperoleh hasil yang tinggi. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sikap pegawai puskesmas yang ramah, sopan, dan bertanggung jawab dapat meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi dan dapat memberikan jaminan akan pelayanan yang baik dan terstandar¹⁵.

Penelitian yang dilakukan Marshella Maameah (2022) menunjukkan sebagian besar ada pada kategori baik sebanyak 77 responden dengan persentase (77,0%) dibandingkan kurang baik dengan persentase (23,0%). Hasil ini menunjukkan sebagian besar pasien menilai pelayanan dengan baik pada dimensi keandalan di Puskesmas Bailang¹².

Berdasarkan hasil penelitian ini maupun penelitian sebelumnya menggunakan metode yang sama yaitu deskripsi kuantitatif, meskipun sampel dan lokasi penelitian berbeda namun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar dimensi kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas sudah baik. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar dimensi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Baniona dinilai sudah baik khususnya pada dimensi kehandalan, temuan ini menunjukkan bahwa sikap dan perilaku petugas kesehatan dalam melayani sudah baik dan profesional. berdasarkan temuan dalam penelitian ini Puskesmas perlu meningkatkan konsistensi dalam memberikan pelayanan, terutama ketepatan waktu. Pelatihan standar operasional prosedur (SOP) secara berkala dapat membantu meningkatkan keandalan pelayanan.

Tabel 9. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Dimensi Daya Tanggap Di Puskesmas Baniona Tahun 2025

No		Jumlah Orang	Persentase (%)
1	Cukup Baik	15	16,1
2	Baik	74	79,6
3	Sangat Baik	4	4,3
Total		93	100,0

Berdasarkan tabel 9. dapat diketahui bahwa dari 93 responden dalam penelian sebagian besar memiliki persepsi yang baik terhadap dimensi

daya tanggap di puskesmas Baniona yaitu sebanyak 74 orang (79,6%).

Dimensi daya tanggap adalah dimensi kualitas pelayanan yang berupa kemauan pihak pemberi pelayanan kesehatan untuk memberikan informasi dan membantu merespon kebutuhan dan keinginan pasien dengan segera. Dimensi ini termaksud kemampuan petugas kesehatan menolong pasien dan kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pasien, system pelayanan tidak berbelit-belit,cepat tanggap terhadap keluhan pasien.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa dari 93 responden 74 orang memiliki persepsi yang baik terhadap dimensi daya tanggap pada kualitas layanan kesehatan di puskesmas Baniona yaitu mencapai (79,6%), hasil ini menunjukan pasien puas terhadap daya tanggap para petugas yang merespon kebutuhan pasien dan bersedia membantu dengan sigap di puskesmas Baniona. Hal ini mencerminkan puskesmas baniona secara keseluruhan sudah mencapai harapan baik pasien.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Arofi SP dan Ariyanti F (2021). menunjukan bahwa daya tangap dalam memenuhi kebutuhan pasien dan membantu pasien sesuai kebutuhannya . Dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Imam Syafe'i (2022), hasil menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi baik terhadap dimensi responsive (daya tanggap) pada kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit, yaitu sebanyak 52 orang (57,8%) pada kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit¹¹.

Hasil penelitian yang dilakukan Marshella Maameah (2022) ini menunjukkan bahwa responden sebagian besar kategori baik 95 responden dan kurang baik 5 responden, dapat dilihat sebagian besar responden puas dengan ketanggapan pelayanan karena pasien mengatakan bahwa informasi yang diberikan jelas dan mudah dipahami, dokter sigap dalam menanggapi masalah kesehatan pasien dan perawat mendengarkan keluhan pasien. Namun responden masih merasa tidak puas karena pelayanan yang diberikan terkadang tidak tepat waktu dan waktu tunggu di ruang rawat jalan yang lama. bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bailang Kota Manado dari dimensi daya tanggap sudah berlangsung dengan baik¹².

Penelitian yang dilakukan oleh Rizky Amalia (2019) dapat diketahui bahwa deskripsi

berdasarkan tanggapan responden mengenai petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat, sebagian besar responden menilainya termasuk kategori sangat setuju yaitu sebanyak 25 responden (51,0%). Hasil ini menunjukkan sebagian besar pasien menilai pelayanan dengan baik pada dimensi daya tanggap di Puskesmas Magelang Selatan.

Berdasarkan hasil penelitian ini maupun penelitian sebelumnya menggunakan metode yang sama yaitu deskripsi kuantitatif, meskipun sampel dan lokasi penelitian berbeda namun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar dimensi kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas sudah baik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar dimensi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Baniona dinilai sudah baik khususnya pada dimensi daya tanggap. Oleh karena itu perlu adanya Peningkatan kapasitas tanggap darurat yang lebih diperhatikan. Menyediakan pelatihan pertolongan pertama atau sistem triase yang lebih efisien untuk meningkatkan responsivitas layanan.

Tabel 10. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Dimensi Jaminan Di Puskesmas Baniona Tahun 2025

No		Jumlah Orang	Persentase (%)
1	Cukup Baik	12	12,9
2	Baik	78	83,9
3	Sangat Baik	3	3,2
Total		93	100,0

Berdasarkan tabel 10. dapat diketahui bahwa dari 93 responden dalam penelitian sebagian besar memiliki persepsi yang baik terhadap dimensi jaminan di puskesmas Baniona yaitu sebanyak 78 orang (83,9%).

Dimensi Jaminan merupakan dimensi mutu pelayanan yang berupa adanya jaminan yang mencakup pengetahuan dan keterampilan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kemampuan petugas dalam berkomunikasi, dapat dipercaya dan adanya jaminan keamanan. Yang dikatakan memiliki jaminan apabila pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan keahlian petugas kesehatan dalam menetapkan diagnosis, ketrampilan dan

pengetahuan petugas serta jaminan dan kepercayaan terhadap pelayanan diberikan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 93 responden 78 orang memiliki persepsi yang baik terhadap dimensi jaminan pada kualitas layanan kesehatan di puskesmas baniona yaitu mencapai (83,9%), hasil ini menunjukkan pasien puas terhadap jaminan keamanan dalam tindakan medis yang diberikan oleh para petugas puskesmas Baniona. Hal ini mencerminkan puskesmas Baniona secara keseluruhan sudah mencapai harapan baik pasien.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Arofi SP dan Ariyanti F (2021). Kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan menunjukkan bahwa pelayanan petugas medis yang cekatan, memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya dan memberikan jawaban dengan baik, serta petugas medis menunjukkan sikap yang meyakinkan kepada pasien. Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Imam Syafe'i (2022), menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit khususnya pada item Jaminan hampir semua menyatakan bahwa kualitas layanan RSUD Palangka Raya berdasarkan dimensi Jaminan sudah baik^{11,14}.

Hasil penelitian yang dilakukan Risky Amalia (2019) dapat diketahui bahwa deskripsi berdasarkan tanggapan responden mengenai Puskesmas didukung dengan tenaga medis yang handal sehingga dapat menimbulkan kepercayaan terhadap pasien, sebagian besar responden menilainya termasuk kategori setuju yaitu sebanyak 29 responden (59,2%). Berdasarkan penelitian tersebut respon menilai dimensi jaminan pada Puskesmas Magelang Selatan sudah sangat baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Samuel Erta Ginting (2024) mengungkapkan mengenai Dimensi Assurance (Jaminan) di Puskesmas Rembang 1 tergolong sangat baik. Petugas melayani dengan sopan dan tepat waktu, serta pasien mengantri dengan rapi menggunakan nomor antrian. Hal ini meningkatkan kepercayaan pasien dan efisiensi operasional Puskesmas. Pengetahuan petugas tentang pelayanan kesehatan juga baik, memastikan pelayanan berkualitas dan efektif. Masyarakat merasa puas, dan tidak ada faktor yang menghambat kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rembang 1¹⁵.

Berdasarkan hasil penelitian ini dan penelitian sebelumnya menggunakan metode yang berbeda namun memiliki tujuan yang sama yakni ingin mengetahui gambaran kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas, sampel penelitian dan lokasi penelitian juga berbeda dengan penelitian sebelumnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar dimensi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Baniona dinilai baik khususnya pada dimensi jaminan, temuan ini menunjukkan bahwa Interpretasi dari hasil dimensi jaminan menunjukkan bahwa kepercayaan dan keamanan yang dirasakan pasien menjadi elemen kunci dalam membentuk kepuasan terhadap pelayanan, bahkan ketika fasilitas atau kecepatan layanan belum optimal. Hal ini menandakan pentingnya pelatihan perilaku komunikasi bagi tenaga medis di daerah seperti Baniona. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi jaminan disarankan kepada dinas kesehatan kabupaten Flores Timur untuk menyusun program peningkatan komunikasi efektif untuk tenaga medis, dan meningkatkan partisipasi komunikasi dalam membangun kepercayaan layanan.

Tabel 11. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Dimensi Empati Di Puskesmas Baniona Tahun 2025

No	Empati	Jumlah Orang	Persentase (%)
1	Tidak Baik	1	1,1
2	Cukup Baik	10	10,8
3	Baik	81	87,1
4	Sangat Baik	1	1,1
Total		93	100,0

Berdasarkan tabel 11. dapat diketahui bahwa dari 93 responden dalam penelitian sebagian besar memiliki persepsi yang baik terhadap dimensi empati yaitu sebanyak 81 orang (87,1%).

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 93 responden 81 orang memiliki persepsi yang baik terhadap dimensi empati pada kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Baniona yaitu mencapai (87,1%), hasil ini menunjukkan pasien puas terhadap kepedulian, dan perhatian yang diberikan oleh para petugas Puskesmas Baniona. Hal ini mencerminkan Puskesmas Baniona secara keseluruhan sudah mencapai harapan baik pasien.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Arofi SP dan Ariyanti F (2021), menunjukkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati menunjukkan bahwa pada Puskesmas terakreditasi dan non akreditasi memberikan pelayanan dengan perhatian penuh kepada pasien, mendengarkan keluhan pasien dengan baik, serta menunjukkan sikap yang ramah dan sopan¹¹. Dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Imam Syafe'i (2022), menunjukkan bahwa 90 responden dalam penelitian hampir seluruhnya memiliki persepsi yang baik terhadap dimensi *empathy* (empati) pada kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit umum daerah Kota Palangka Raya, yaitu sebanyak 88 orang (97,8%)¹⁴. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit telah memberikan pelayanan dengan sangat baik, perhatian, ramah kepada pasien yang berkunjung berobat ke rumah sakit umum daerah Kota Palangka Raya.

Berdasarkan hasil Penelitian oleh Fhirman Ramadhan (2021) menunjukkan bahwa petugas mempunyai sikap yang cukup baik pada masyarakat dimana, petugas menyapa atau tersenyum dengan pasien, menjawab atau menanggapi pertanyaan pasien atau pengunjung dan cukup mudah untuk berkomunikasi dengan pasien-pengunjung¹³.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Minarti et al. (2024) mengenai Sikap Tegas Tenaga kesehatan, tenaga medis, dan masyarakat di atas dapat disimpulkan bahwa semua sudah baik dalam melakukan sikap tegas kepada pasien untuk membuat para pasien semakin teliti terhadap peraturan yang sudah di buat oleh pihak Puskesmas. Hal itu di lihat dari pelayanan yang diberikan Puskesmas tidak ada kekerasan namun memberikan sikap tegas dan perhatian terhadap pasien. Petugas sudah baik dalam memberikan perhatian kepada pasien hal itu dapat di lihat dari pasien yang banyak mendapatkan perhatian dari petugas maupun tenaga kesehatan yang selalu memberi perhatian kepada setiap pasiennya.

Perbedaan hasil ini dapat dipengaruhi oleh pendekatan metodologis yang digunakan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan kuesioner tertutup berbasis skala Likert, yang cenderung menangkap persepsi umum masyarakat namun terbatas dalam mengungkap dinamika interaksi antar petugas dan pasien secara mendalam. Sementara itu, beberapa penelitian sebelumnya menggunakan metode campuran (mixed methods), yang memungkinkan pendalaman kualitas empati melalui wawancara langsung atau observasi. Dari sisi konteks, Puskesmas Baniona berada di wilayah perdesaan terpencil dengan tantangan geografis dan keterbatasan SDM, yang kemungkinan mempengaruhi frekuensi serta kualitas interaksi interpersonal tenaga kesehatan dengan pasien.

Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun tenaga kesehatan di Puskesmas Baniona telah berusaha menunjukkan kepedulian dan perhatian kepada pasien, masih terdapat ruang untuk peningkatan dalam aspek komunikasi personal, bahasa tubuh yang ramah, serta pengenalan terhadap kondisi sosial-budaya pasien. Rendahnya skor empati dibandingkan dengan wilayah perkotaan juga memperlihatkan bahwa pelatihan soft skill dan peningkatan kompetensi komunikasi menjadi hal yang perlu diprioritaskan. Implikasinya kualitas pelayanan yang tidak optimal dalam aspek empati dapat berdampak pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan, serta pada tingkat keterlibatan pasien dalam pengobatan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan kualitatif atau campuran untuk menggali lebih dalam persepsi pasien dan tenaga kesehatan terhadap dimensi empati dan Meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya empati, seperti beban kerja, keterbatasan tenaga medis, atau kendala budaya dan bahasa.

SIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Tentang Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baniona, Kecamatan Wotan Ulumado, Kabupaten Flores Timur dapat disimpulkan sebagai berikut: Berdasarkan jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Baniona pada dimensi bukti fisik

sudah baik dengan persentase 75,3%. Dimensi kehandalan sudah baik dengan persentase 75,3%. Dimensi daya tanggap sudah baik dengan persentase 75,3%. Dimensi daya tanggap sudah baik dengan persentase 79,6%. Dimensi jaminan di puskesmas sudah baik dengan persentase 83,9%. Dimensi Empati sudah baik dan memiliki persentase 87,1%, dan secara keseluruhan Gambaran kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Baniona menunjukkan bahwa dari 93 responden dalam penelitian sebagian besar memiliki persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Baniona sebanyak 74 orang dengan persentase (79,6%).

2. Saran

1) Bagi Puskesmas Baniona

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada Puskesmas Baniona terkait tentang kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas agar dapat menciptakan pelayanan yang bermutu kepada pasien yang pada akhirnya dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, dan meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan rutin yang dapat meningkatkan peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

2) Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini memberikan Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baniona, Kecamatan Wotan Ulumado, Kabupaten Flores Timur, diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian sejenisnya di tempat lain yang berbeda sehingga hasilnya dapat bersifat menyeluruh dan dapat menjadi bahan evaluasi bagi puskesmas Baniona dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas*. 2019; Nomor 65(879):2004-2006.
2. Krisnaldly dkk. Tridharma manajemen. *Efisiensi Meningkatkan Barang Habis Pakai Guna Meningkatkan Kas Dan Manajemen Keuangan Yang Baik*. 2020;1(2):49.
3. Purba L, Halim EH, Widayatsari A. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan

- Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya Lestari Purba 1) , Edyanus Herman Halim 2) dan Any Widayatsari 3). *J Ekon KIAT*. 2021;32(2):1-16.
4. Puskesmas Baniona. (2023). Data Kunjungan pasien *Puskesmas Baniona, kecamatan wotan ulu mado Tahun 2023*.
 5. Maran IL. Skripsi persepsi masyarakat terhadap perilaku caring perawat di kecamatan wotan ulumado kabupaten flores timur. Published online 2024.
 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor. 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.
 7. Kesehatan D, Kabupaten P, Timur F. (L K P J). Published online 2023.
 8. Izzaty RE, Astuti B, Cholimah N. 濟無No Title No Title No Title. *Angew Chemie Int Ed* 6(11), 951–952. Published online 1967:5-24.
 9. Ridwan M, Berkatillah A, Studi P, Publik A. KECAMATAN JUAI KABUPATEN BALANGAN. :297-306.
 10. Putri RA, Kusumo WEG, Desty RT. Gambaran Kualitas Layanan Kesehatan di Puskesmas Ngeplak Simongan. *Indones J Heal Community*. 2023;4(1):37. doi:10.31331/ijheco.v4i1.2483
 11. Ariyanti F, Arofi SP. Studi Mutu (ServQual) dan Kepuasan Pasien Berdasarkan Akreditasi Puskesmas. *J Ilmu Kesehat Masy*. 2021;10(03):180-190. doi:10.33221/jikm.v10i03.509
 12. Marshella A. Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bailang Kota Manado. *J KESMAS*. 2022;Vol. 11, N(4):1-5. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/kesmas/article/view/41702>
 13. Ramadhan F, Muhafidin D, Miradhia D. Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung. *JANE - J Adm Negara*. 2021;12(2):58. doi:10.24198/jane.v12i2.28684
 14. Imam Syafe'i. Gambaran Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2022. *Univ Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*. Published online 2023. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/67607>
 15. Ginting SE, Santoso RS, Rostyaningsih D. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Rembang1. *J Public Policy Manag Rev*. 2024;13(3):502-523.