



KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KOTA CIMAHI KECAMATAN CIMAHI SELATAN

Nefirlin Halawa¹⁾

1) Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi rendahnya kualitas pelayanan dari segi fasilitas dan sarana prasarana, kurangnya kehandalan dalam proses pelayanan, daya tanggap dan jaminan pada saat memberikan informasi tidak jelas serta kurangnya empati dalam interaksi kepada pasien. Penelitian menggunakan teori kualitas pelayanan zeithaml yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsivenees*, *assurance*, dan *emphaty*. Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data studi Pustaka dan studi lapangan (obsevasi, wawancara dan dokumentasi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cimahi Selatan sudah berjalan namun belum sepenuhnya optimal. Dari sisi bukti fisik, fasilitas dan sarana prasarana masih perlu peningkatan, terutama saat jam pelayanan padat. Kehandalan dan daya tanggap petugas dinilai cukup baik, tetapi masih terdapat keluhan terkait waktu tunggu dan kecepatan pelayanan. Pada aspek jaminan, kompetensi petugas sudah memadai meskipun penyampaian informasi medis terkadang kurang jelas. Sementara itu, empati petugas umumnya baik, namun pada kondisi pelayanan ramai perhatian terhadap pasien belum selalu merata. Pembahasan juga menemukan bahwa hambatan pelayanan lebih bersifat operasional, seperti keterbatasan pengelolaan SDM, karakteristik pasien yang membutuhkan pendampingan khusus, serta keterbatasan fasilitas dan bahan medis. Untuk mengatasinya, puskesmas melakukan pengaturan jadwal kerja yang fleksibel, pemeliharaan dan pembaruan sarana prasarana, penguatan pengelolaan logistik, serta peningkatan kualitas komunikasi dan pelatihan empati bagi petugas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Puskesmas Cimahi Selatan, Hambatan, Upaya.

Abstract

This study is motivated by the low quality of healthcare services in terms of facilities and infrastructure, limited reliability in service processes, insufficient responsiveness and assurance when providing information, and a lack of empathy in interactions with patients. The study applies Zeithaml's service quality theory, which includes Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. A descriptive research method with a qualitative approach was used. Data were collected through literature review and field studies (observation, interviews, and documentation). Data analysis was conducted before entering the field, during fieldwork, and after fieldwork. The results show that the quality of healthcare services at Cimahi Selatan

Public Health Center has been functioning but is not yet fully optimal. In terms of tangibles, facilities and infrastructure still need improvement, especially during peak service hours. The reliability and responsiveness of staff are considered fairly good; however, there are still complaints regarding waiting times and service speed. In the assurance aspect, staff competence is adequate, although the delivery of medical information is sometimes unclear. Meanwhile, empathy among staff is generally good, but during busy service conditions, attention to patients is not always evenly distributed. The study also found that service barriers are mostly operational in nature, such as limitations in human resource management, patients who require special assistance, and constraints in facilities and medical supplies. To address these issues, the health center has implemented flexible work scheduling, maintenance and upgrading of facilities and infrastructure, strengthened logistics management, and improved communication quality and empathy training for staff.

Keywords: Service Quality, Puskesmas Cimahi Selatan, Obstacles, Efforts.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kewajiban utama pemerintah dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat serta menjadi tolok ukur kinerja penyelenggaraan pemerintahan (Ndraha, 2003). Salah satu bentuk pelayanan publik yang bersifat fundamental adalah pelayanan kesehatan, karena berkaitan langsung dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Negara, melalui pemerintah, memiliki tanggung jawab untuk menjamin terselenggaranya pelayanan kesehatan yang berkualitas, merata, dan berkeadilan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berperan sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Puskesmas berorientasi pada upaya promotif dan preventif tanpa mengabaikan upaya kuratif dan rehabilitatif guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Kementerian Kesehatan RI, 2014). Oleh karena itu, kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas menjadi aspek penting yang harus diperhatikan agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya diukur dari keberhasilan tindakan medis, tetapi juga dari aspek nonmedis seperti ketersediaan fasilitas, ketepatan waktu pelayanan, kejelasan informasi, sikap dan perilaku petugas, serta rasa aman dan nyaman yang dirasakan pasien. Persepsi

masyarakat terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh pengalaman langsung selama menerima pelayanan kesehatan, yang pada akhirnya akan menentukan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan kesehatan.

Puskesmas Cimahi Selatan sebagai salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan di Kota Cimahi diharapkan mampu memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar pelayanan publik. Namun demikian, berdasarkan hasil observasi awal dan berbagai keluhan masyarakat, masih ditemukan permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan. Permasalahan tersebut meliputi keterbatasan sarana dan prasarana, ketidaktepatan waktu pelayanan, rendahnya daya tanggap petugas terhadap keluhan pasien, ketidakjelasan informasi layanan, serta kurangnya empati dalam interaksi antara petugas dan pasien.

Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Cimahi Selatan tahun 2024 menunjukkan nilai 76,61 yang termasuk dalam kategori mutu pelayanan “baik”. Meskipun demikian, masih banyak keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan yang diterima, terutama dalam aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati petugas. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan realitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cimahi Selatan menjadi hal yang penting untuk dikaji secara mendalam. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml yang meliputi dimensi bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy), guna memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan.

Menanggapi masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Cimahi Kecamatan Cimahi Selatan. Dengan demikian Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara mendalam kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Cimahi Kecamatan Cimahi Selatan berdasarkan dimensi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Cimahi Kecamatan Cimahi Selatan. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini menelaah fenomena pelayanan kesehatan pada kondisi alamiah, dengan peneliti sebagai instrumen utama, analisis data bersifat induktif, serta menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2017). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan, observasi lapangan, wawancara mendalam semi-terstruktur, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali informasi terkait pengalaman, persepsi, dan penilaian informan terhadap kualitas pelayanan kesehatan, sedangkan observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan dan kondisi sarana prasarana. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat temuan penelitian.

Berdasarkan metode penelitian yang dimaksud, peneliti berfokus untuk menggambarkan secara sistematis dan mendalam mengenai kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Cimahi Kecamatan Cimahi Selatan. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Puskesmas Cimahi Selatan, sedangkan subjek penelitian meliputi Kepala Puskesmas, Kepala Tata Usaha, staf puskesmas, kader kesehatan, dan masyarakat sebagai penerima layanan. Informan ditentukan secara purposive, berdasarkan peran, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam penyelenggaraan maupun penerimaan pelayanan kesehatan.

PEMBAHASAN

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga dapat dikatakan masih belum memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kesenjangan antara harapan masyarakat dan realitas pelayanan publik ini menjadi isu krusial yang harus segera diatasi untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik. Fungsi utama dari pemerintah adalah memberikan pelayanan terhadap masyarakat sehingga

perlu adanya upaya agar terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik, dan berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah agar dapat memenuhi pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang harus diperhatikan oleh pemerintah sebagai salah satu cara dalam pembangunan di bidang Kesehatan. Pelayanan Kesehatan yang baik harus mampu memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada masyarakat yang membutuhkan dengan didukung oleh sumber daya yang memadai.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparat pemerintah hingga saat ini masih kerap menunjukkan berbagai kelemahan, sehingga belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat sebagai penerima layanan. Kesenjangan antara harapan masyarakat dan realitas pelayanan publik menjadi persoalan krusial yang perlu segera diatasi demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Pada dasarnya, fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik harus menjadi prioritas utama. Berbagai kebijakan telah dirumuskan untuk mendorong peningkatan mutu pelayanan, namun implementasinya di lapangan masih memerlukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan.

Dalam sektor kesehatan, ketersediaan pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu pilar penting pembangunan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang baik tidak hanya dituntut efektif dan efisien, tetapi juga harus aman, bermutu, dan mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Hal tersebut hanya dapat terwujud apabila didukung oleh ketersediaan dan distribusi sumber daya kesehatan yang memadai, seperti tenaga medis profesional, ketersediaan obat-obatan, serta fasilitas dan peralatan medis yang layak. Dalam konteks pelayanan kesehatan tingkat pertama, Puskesmas memegang peran strategis karena menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan perorangan sekaligus pelayanan kesehatan masyarakat.

Sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama, Puskesmas tidak hanya berfokus pada pelayanan kuratif, tetapi juga memiliki tanggung jawab besar

dalam upaya promotif dan preventif. Melalui program penyuluhan kesehatan, edukasi gaya hidup sehat, pencegahan penyakit, serta pembinaan perilaku hidup bersih dan sehat, Puskesmas berperan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya menjaga kesehatan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di Puskesmas menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan dasar sekaligus berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan menjadi tolok ukur utama dalam menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih baik, Puskesmas Cimahi Selatan perlu terus meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanannya agar mampu memberikan kepuasan kepada pasien dan masyarakat secara luas. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan, menganalisis faktor-faktor penghambat dan pendukung, serta merumuskan rekomendasi strategis guna mendorong perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan kesehatan primer.

Ketersediaan dan distribusi sumber daya Kesehatan termasuk tenaga medis profesional, obat-obatan, dan fasilitas modern adalah prasyarat utama agar upaya pembangunan Kesehatan dapat berdaya guna dan berhasil guna. Dalam konteks ini, Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang melakukan upaya kesehatan perorangan dan masyarakat.

Dengan fokus pada pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, Puskesmas harus terus berusaha untuk memberikan kontribusi positif bagi kesehatan dan kesejahteraan masyarakat di wilayahnya. Kualitas pelayanan yang baik di Puskesmas ini menjadi tonggak penting dalam menciptakan lingkungan kesehatan yang berkelanjutan dan mendukung pertumbuhan kualitas hidup penduduk. Lebih dari sekadar kuratif, Puskesmas juga berperan penting dalam upaya pencegahan dan promosi kesehatan. Selain memberikan perawatan medis, Puskesmas ini menyelenggarakan program edukasi kesehatan kepada masyarakat tentang pentingnya gaya hidup sehat, pencegahan penyakit, dan pola makan yang baik, di mana program-

program ini membantu meningkatkan kesadaran masyarakat akan kesehatan dan mendorong pola hidup yang lebih sehat.

Dimensi-dimensi kualitas ini menjadi fokus utama pengukuran kepuasan pasien. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan, maka fungsi pelayanan di Puskesmas Cimahi Selatan perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan, menganalisis faktor penghambat dan pendorong, dan merumuskan rekomendasi strategis guna perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan kesehatan primer di wilayah tersebut.

a. Bukti Fisik (Tangible)

Bukti fisik menggambarkan kondisi nyata yang secara langsung dapat dilihat dan dirasakan oleh pasien saat menerima pelayanan. Dimensi ini menunjukkan bagaimana suatu fasilitas pelayanan kesehatan menampilkan kesiapan dan kualitas layanannya melalui keadaan lingkungan fisik, kelengkapan sarana prasarana, serta penampilan petugas. Dalam konteks pelayanan kesehatan, bukti fisik menjadi kesan awal yang sangat memengaruhi penilaian masyarakat sebelum mereka merasakan proses pelayanan secara lebih mendalam. Di fasilitas kesehatan seperti puskesmas, bukti fisik tercermin dari kondisi bangunan, ruang tunggu, ruang pemeriksaan, kebersihan lingkungan, pencahayaan, ventilasi udara, hingga ketersediaan tempat duduk yang memadai. Selain itu, kelengkapan dan kelayakan peralatan medis, kerapian penataan ruangan, serta ketersediaan papan informasi atau petunjuk alur pelayanan juga menjadi bagian penting dari dimensi ini. Penampilan petugas yang rapi, bersih, dan menggunakan atribut kerja yang sesuai turut memperkuat persepsi profesionalisme pelayanan,

Bukti fisik yang baik akan menciptakan rasa nyaman, aman, dan percaya bagi pasien. Lingkungan yang bersih dan tertata rapi dapat mengurangi kecemasan pasien serta memberikan keyakinan bahwa pelayanan yang diberikan dilakukan secara serius dan profesional. Sebaliknya, jika fasilitas terlihat kurang terawat, sempit, atau tidak bersih, maka hal tersebut dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap

kualitas pelayanan, bahkan sebelum pelayanan medis diberikan.

Kriteria untuk menilai baik atau tidaknya kualitas pelayanan suatu organisasi salah satunya adalah tangible atau bukti fisik, Maksudnya adalah apakah organisasi penyedia layanan tersebut telah menyediakan fasilitas atau sarana prasarana yang memadai sesuatu kebutuhan dan sarana komunikasi yang lengkap. Jika hal-hal tersebut belum dapat dipenuhi oleh organisasi maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut belum dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan.

Dimensi bukti fisik berkaitan dengan kondisi nyata yang dapat dilihat secara langsung oleh pasien, seperti fasilitas, sarana prasarana, peralatan medis, serta penampilan petugas pelayanan. Aspek ini menjadi kesan awal yang sangat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Jika fasilitas yang tersedia belum memadai atau kurang terawat, maka masyarakat cenderung menilai kualitas pelayanan secara keseluruhan juga kurang baik.

Puskesmas Cimahi Selatan terus melakukan penyesuaian terhadap kapasitas ruang tunggu seiring dengan meningkatnya jumlah kunjungan pasien dari tahun ke tahun. Penambahan kursi tunggu secara berkala dilakukan sebagai upaya menciptakan kenyamanan bagi pasien selama menunggu pelayanan. Namun demikian, hasil wawancara dengan beberapa masyarakat menunjukkan bahwa pada jam-jam tertentu, khususnya pagi hari dengan volume pasien yang tinggi, ketersediaan tempat duduk masih dirasakan kurang sehingga sebagian pasien harus berdiri. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun secara umum ruang tunggu sudah memadai, peningkatan kapasitas dan pengaturan ruang masih perlu terus dioptimalkan agar mampu mengakomodasi lonjakan pasien pada waktu-waktu tertentu. Kondisi fasilitas sarana dan prasarana pelayanan di Puskesmas Cimahi Selatan menjadi perhatian masyarakat dalam melakukan kualitas pelayanan. Beberapa pasien menyatakan bahwa beberapa area seperti kamar mandi dan lantai terlihat kurang kebersihannya.

Bukti langsung berkaitan dengan kondisi fisik pelayanan, seperti fasilitas, sarana dan prasarana, peralatan medis, serta penampilan petugas

pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian, kondisi sarana dan prasarana di Puskesmas Kota Cimahi Kecamatan Cimahi Selatan belum sepenuhnya optimal. Beberapa fasilitas fisik, seperti ruang tunggu pasien, ketersediaan tempat duduk, serta kebersihan dan kenyamanan ruangan, masih memerlukan perbaikan agar dapat menunjang kenyamanan pasien selama menerima pelayanan.

Selain itu, keterbatasan fasilitas pendukung dan peralatan medis tertentu berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan yang diberikan. Penampilan petugas kesehatan dan administrasi pada umumnya sudah cukup rapi dan sesuai dengan standar pelayanan, namun belum sepenuhnya diimbangi dengan kondisi fasilitas fisik yang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa bukti langsung belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan. Namun Pihak Puskesmas dapat melakukan survei dan memperhatikan masukan dari pasien untuk mengetahui kebutuhan dan harapan mereka terhadap fasilitas yang lebih baik. Dengan perhatian lebih terhadap aspek fisik, Puskesmas dapat menciptakan lingkungan yang nyaman dan menyenangkan bagi pasien, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

b. Daya Tanggap (*Responsivness*)

Daya Tanggap (*Responsivness*) merupakan dimensi kualitas pelayanan yang menggambarkan kemampuan dan kesiapan penyelenggara layanan kesehatan dalam merespons kebutuhan, keluhan, serta kondisi darurat pasien secara cepat dan tepat. Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Cimahi Selatan, daya tanggap pelayanan diwujudkan melalui mekanisme penanganan keluhan pasien, pengelolaan waktu pelayanan, serta respons petugas terhadap situasi darurat yang membutuhkan penanganan segera.

Daya tanggap menggambarkan kesiapan dan kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan, keluhan, serta kondisi darurat pasien. Dimensi ini mencerminkan sejauh mana penyedia layanan mampu memberikan perhatian secara cepat dan tepat terhadap setiap permasalahan yang muncul. Di Puskesmas Cimahi Selatan, mekanisme

penanganan keluhan telah tersedia, namun efektivitasnya sangat bergantung pada kecepatan dan ketepatan respons petugas. Sebagian masyarakat menilai respons petugas sudah cukup baik, tetapi pada saat jumlah pasien meningkat tajam, petugas dinilai kurang proaktif dan membutuhkan waktu lebih lama untuk memberikan pelayanan. Keterbatasan jumlah petugas pada waktu-waktu tertentu menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi rendahnya daya tanggap ini.

Kurangnya responsivitas berdampak pada meningkatnya waktu tunggu dan menurunnya kepuasan pasien. Padahal, pelayanan yang cepat dan tanggap sangat penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, peningkatan manajemen antrian, penambahan petugas pada jam sibuk, serta pelatihan respons pelayanan menjadi langkah strategis dalam memperkuat dimensi ini.

Pembahasan menunjukkan bahwa efektivitas mekanisme pengaduan ini sangat bergantung pada kecepatan petugas dalam merespons dan menindaklanjuti keluhan. Sebagian masyarakat menilai bahwa respons petugas sudah cukup baik dan informatif, tetapi terdapat pula persepsi bahwa pada kondisi tertentu, terutama saat jumlah pasien membludak, petugas terlihat kurang proaktif atau membutuhkan waktu lebih lama untuk memberikan tanggapan.

Daya tanggap berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas dalam membantu pasien serta memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Berdasarkan hasil penelitian, daya tanggap petugas di Puskesmas Kota Cimahi Kecamatan Cimahi Selatan masih belum merata. Beberapa petugas telah menunjukkan sikap tanggap dalam merespons keluhan dan kebutuhan pasien, namun di sisi lain masih terdapat keluhan masyarakat terkait lambatnya respons terhadap pertanyaan atau keluhan tertentu.

Kurangnya jumlah petugas pada waktu-waktu tertentu menjadi salah satu faktor yang memengaruhi rendahnya daya tanggap pelayanan. Kondisi ini berdampak pada menurunnya kepuasan pasien karena pelayanan yang diterima tidak selalu sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan demikian, peningkatan daya tanggap petugas menjadi aspek penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas. Respons yang

cepat dan tepat akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap Puskesmas membantu mencapai pelayanan kesehatan yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Ketika responsifitas kurang, hal ini dapat menimbulkan ketidakpercayaan terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas.

c. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan suatu organisasi dalam pelayanan kesehatan merujuk pada kemampuan pihak Puskesmas Cimahi Selatan dalam memberikan pelayanan yang konsisten, tepat waktu, akurat, serta sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan. Dimensi ini menjadi indikator penting karena menyangkut sejauh mana pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat benar-benar dapat direalisasikan secara nyata dan berulang tanpa menimbulkan kesalahan maupun keterlambatan yang merugikan pasien.

SOP pelayanan di Puskesmas Cimahi Selatan mencakup berbagai tahapan, mulai dari SOP pendaftaran pasien, SOP pemeriksaan medis, hingga SOP pelayanan farmasi. Banyaknya SOP yang dimiliki menunjukkan upaya institusional puskesmas dalam menata pelayanan secara sistematis dan terstandar. SOP pendaftaran mengatur persyaratan administrasi seperti identitas diri dan kepesertaan BPJS, SOP pemeriksaan mengatur alur pelayanan klinis sesuai kewenangan tenaga kesehatan, sementara SOP farmasi mengatur ketepatan pemberian obat sesuai resep dan standar keamanan pasien. Dari sisi *reliability*, kepatuhan terhadap SOP ini menjadi dasar utama dalam menjamin bahwa setiap pasien mendapatkan pelayanan yang sama tanpa perlakuan yang berbeda-beda.

Keandalan juga berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Cimahi Kecamatan Cimahi Selatan pada umumnya telah mengikuti standar operasional prosedur yang berlaku. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, seperti ketepatan waktu pelayanan dan konsistensi dalam pelaksanaan prosedur pelayanan.

Beberapa pasien menyampaikan bahwa proses pelayanan terkadang

berlangsung lebih lama dari waktu yang seharusnya, terutama pada jam-jam pelayanan yang padat. Kondisi ini menunjukkan bahwa keandalan pelayanan belum sepenuhnya optimal, khususnya dalam menjaga ketepatan waktu dan konsistensi pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan manajemen pelayanan agar pelayanan dapat diberikan secara lebih efektif dan terpercaya. Meskipun tantangan mungkin masih ada, komitmen dan usaha yang telah dilakukan oleh Puskesmas ini mengindikasikan tekad untuk terus bergerak maju menuju pelayanan yang lebih baik dan bermutu tinggi untuk masyarakat.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) dalam pelayanan kesehatan merujuk pada kemampuan Puskesmas Cimahi Selatan dalam memberikan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan kepada pasien melalui kompetensi petugas, penerapan prosedur keselamatan, serta perlindungan terhadap data dan informasi pasien. Dimensi ini menjadi krusial karena pelayanan kesehatan tidak hanya berkaitan dengan hasil klinis, tetapi juga persepsi pasien terhadap keamanan proses pelayanan dan profesionalisme penyelenggara layanan.

Pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan dapat dipercaya yang dimiliki para petugas, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Pengetahuan, kemampuan, kesopanan dalam pelayanan kesehatan adalah aspek yang sangat penting karena mencerminkan kemampuan dan kepercayaan yang diberikan kepada pasien bahwa pelayanan yang diberikan akan berkualitas, aman, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dalam kasus Puskesmas Rengasdengklok, keluhan tentang kurangnya informasi mengenai prosedur pelayanan dan penjelasan yang tidak memadai mengenai perawatan dapat menimbulkan ketidakpastian dan kekhawatiran di kalangan pasien. dalam pelayanan juga perlu mendapatkan perhatian lebih.

Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, serta sikap petugas yang dapat menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar petugas kesehatan di Puskesmas Kota Cimahi

Kecamatan Cimahi Selatan memiliki kompetensi dan pengetahuan yang cukup dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Namun demikian, masih terdapat beberapa pasien yang merasa kurang mendapatkan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami terkait prosedur pelayanan maupun tindakan medis yang diberikan. Hal ini dapat menimbulkan keraguan dan ketidaknyamanan bagi pasien. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan komunikasi petugas serta penyampaian informasi yang jelas dan transparan menjadi hal yang perlu diperhatikan untuk memperkuat dimensi jaminan pelayanan. Pihak puskesmas berupaya melakukan Penanganan yang profesional, transparan, dan empatik akan membantu meningkatkan kepuasan pasien dan menciptakan hubungan yang positif antara pasien dan pelayanan Kesehatan yang diberikan.

e. Empati (*Empathy*)

Empati dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Cimahi Kecamatan Cimahi Selatan tercermin dari sikap ramah dan tidak diskriminatif petugas, perhatian terhadap kelompok rentan, serta keterlibatan kader dalam menjembatani pelayanan antara puskesmas dan masyarakat. Dimensi empati menekankan pada kemampuan penyedia layanan untuk memahami kebutuhan individu pasien, memberikan perhatian personal, serta memastikan bahwa setiap pasien diperlakukan secara adil dan manusiawi tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, maupun kondisi kesehatannya.

Empati mencerminkan perhatian, kepedulian, dan perlakuan personal petugas terhadap pasien. Dimensi ini sangat penting karena pelayanan kesehatan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menyangkut aspek kemanusiaan. Empati juga menunjukkan bahwa empati petugas belum sepenuhnya dirasakan merata oleh seluruh pasien. Beberapa pasien menilai interaksi petugas masih bersifat formal dan kurang menunjukkan perhatian individual. Kondisi ini dipengaruhi oleh tingginya beban kerja dan keterbatasan waktu pelayanan. Sikap empati sangat berperan dalam menciptakan kenyamanan dan kepuasan pasien. Oleh sebab itu, pelatihan

pelayanan prima, penguatan budaya kerja yang humanis, serta pengelolaan beban kerja yang lebih seimbang perlu dilakukan agar setiap pasien merasa dihargai dan diperhatikan secara layak.

Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pasien. Empati adalah dimensi yang penting dalam pelayanan kesehatan. Namun kenyataannya beberapa pasien merasa bahwa ada kekurangan dalam hal ini. Beberapa tenaga medis terkadang terlihat kurang memberikan perhatian individual kepada pasien atau kurang memahami keluhan dan kebutuhan mereka. Sikap yang lebih empatik dan kepedulian yang lebih tinggi diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien selama berada di Puskesmas dalam beberapa kesempatan, beberapa pasien juga mengeluhkan bahwa ada ketidakpedulian terhadap kondisi fisik dan psikologis mereka. Beberapa pasien merasa bahwa tenaga medis terkadang terburu-buru dalam memberikan pelayanan dan tidak memberikan kesempatan bagi pasien untuk menyampaikan keluhan atau kekhawatiran dengan lebih mendalam. Hal ini membuat beberapa pasien merasa kurang dipahami dan tidak mendapatkan dukungan yang memadai selama berada di Puskesmas.

Empati berkaitan dengan perhatian dan kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan secara personal kepada pasien. Berdasarkan hasil penelitian, empati petugas di Puskesmas Kota Cimahi Kecamatan Cimahi Selatan belum sepenuhnya dirasakan secara merata oleh seluruh pasien. Beberapa pasien menilai bahwa interaksi petugas masih bersifat formal dan kurang menunjukkan perhatian secara individual.

Keterbatasan waktu pelayanan dan tingginya jumlah pasien menjadi faktor yang memengaruhi rendahnya tingkat empati dalam pelayanan. Padahal, sikap empati sangat penting dalam menciptakan hubungan yang baik antara petugas dan pasien serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Dengan demikian, peningkatan sikap empati petugas perlu menjadi perhatian dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas. Oleh karena itu para petugas berupaya untuk meningkatkan pelatihan untuk membantu menciptakan ikatan

kepercayaan dan keamanan antara pasien dan pelayan kesehatan.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Cimahi Kecamatan Cimahi Selatan belum sepenuhnya berjalan secara optimal apabila ditinjau dari dimensi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Pelayanan yang diberikan masih menghadapi berbagai kendala, terutama terkait kondisi sarana dan prasarana yang belum memadai, ketepatan waktu pelayanan yang belum konsisten, serta respons petugas yang belum sepenuhnya cepat dan tepat dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan pasien. Selain itu, jaminan kepastian pelayanan dan sikap empati petugas dalam berinteraksi dengan pasien masih perlu ditingkatkan agar mampu menciptakan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun pelayanan kesehatan telah dilaksanakan sesuai tugas dan fungsi puskesmas, diperlukan upaya perbaikan yang berkelanjutan melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia, perbaikan fasilitas pelayanan, serta penguatan sikap profesional dan humanis petugas guna mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik*. Gava Media.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Pedoman penyelenggaraan pelayanan kesehatan di puskesmas*.
- Misbahuddin. (2022). Analisis kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 17(1), 45–56.
- Ningsih, S., & Rahayu, T. (2020). Jaminan dan kepercayaan masyarakat dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 9(1), 66–78.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring persepsi kualitas pelayanan. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2018). *Manajemen pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Aksara.