



Original Article

Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Gamping II Kabupaten Sleman

Dwina Nurmulya^{1✉}, Nur Fitri Mutmainah²

^{1,2}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ekonomi, Sosial, dan Humaniora, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia

Correspondence Author: dwiq03@gmail.com[✉]

Abstrak:

Kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan merupakan aspek strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama memegang peran sentral dalam memberikan layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Puskesmas Gamping II Kabupaten Sleman dengan menggunakan teori Kualitas Pelayanan oleh Zeithaml sebagaimana dijelaskan oleh Hardiansyah (2011) dalam Remba (2024). Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian meliputi Kepala Puskesmas, petugas pelayanan umum, PJ penanganan keluhan pelanggan, dan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan di Puskesmas Gamping II dinilai baik, namun masih ditemukan beberapa permasalahan. Dimensi tangible menunjukkan profesionalisme petugas dan lingkungan yang bersih. Dimensi reliability menegaskan konsistensi pelayanan sesuai SOP, tetapi keterbatasan tenaga kesehatan menimbulkan waktu tunggu yang lama. Dimensi responsiveness tercermin dari kesiapan petugas membantu pasien dan adanya mekanisme penanganan keluhan yang baik. Dimensi assurance ditunjukkan melalui sikap ramah dan kompetensi petugas yang baik. Dimensi empathy terlihat adanya prioritas layanan bagi kelompok rentan. Upaya perbaikan perlu difokuskan pada penguatan fasilitas pelayanan dengan memperhatikan tata letak puskesmas, penambahan SDM, serta sistem evaluasi mutu pelayanan yang lebih menyeluruh terutama dalam perbaikan sistem antrian pelayanan puskesmas.

Keywords: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Puskesmas

Pendahuluan

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar paling utama yang harus dimiliki setiap masyarakat untuk dapat menjalani kehidupan dan segala aktivitasnya dengan baik. Seperti yang ditegaskan dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000 yang menyatakan bahwa tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi



<https://jurnal.usk.ac.id/riwayat>

setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal ([Yuridis & Setiap, 2023](#)).

Pelayanan publik di bidang kesehatan memiliki posisi strategis, dimana pemerintah berkewajiban untuk menyediakan layanan yang terjangkau, mudah diakses, dan memadai bagi masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan kesehatan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat yang baik. Salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang berperan sebagai garda terdepan adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan kuratif, tetapi juga memiliki tanggung jawab promotif, preventif, dan rehabilitatif. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan di puskesmas menjadi faktor penentu keberhasilan pembangunan kesehatan di tingkat lokal maupun nasional.

Puskesmas dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk menciptakan kepuasan pasien dengan mempermudah proses layanan serta membuat suasana aman dan nyaman. Hal ini dapat didukung oleh pemerintah atau pelaksana, aturan yang jelas dengan sistem kerja yang dinamis, sumber daya manusia yang terampil sesuai dengan tugasnya, dan memiliki ketersediaan fasilitas yang lengkap untuk semua jenis pelayanan. Pelayanan yang berkualitas akan sangat dibutuhkan oleh masyarakat dengan harapan akan dilayani dengan baik. Menurut [Kasmir \(2017\)](#) kualitas pelayanan adalah sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan ([Ketut Sudana et al., 2021](#)).

Sebagai bagian dari pelaksanaan program kesehatan nasional, pemerintah telah mendirikan berbagai pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) di seluruh daerah untuk memastikan pemerataan akses terhadap layanan kesehatan dasar. Salah satu fasilitas tersebut adalah Puskesmas Gamping II, yang berlokasi di Dusun Patran, Desa Banyuraden, Kecamatan Gamping, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Puskesmas ini telah beroperasi sejak tahun 1984 dan berstatus sebagai puskesmas non rawat inap (rawat jalan). Pada tahun 2018, Puskesmas Gamping II berhasil meraih akreditasi utama sebagai bentuk pengakuan atas mutu pelayanan yang diselenggarakannya. Puskesmas Gamping mencakup tiga desa dalam wilayah pelayanannya, yaitu: banyuraden, nogotirto, dan trihanggo. Puskesmas ini mempunyai lokasi strategis yang relative mudah diakses oleh masyarakat, dengan jarak tempuh dari desa ke puskesmas paling jauh hanya sekitar ± 6 menit. Puskesmas Gamping II memiliki jam layanan senin sampai kamis dan sabtu pukul 07.30-12.00, sedangkan hari jum'at pukul 07.30-11.00. Adapun beberapa jenis pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas Gamping II yang meliputi: Pemeriksaan/Poli Umum, Layanan KIA, KB, dan Imunisasi, Layanan Pemeriksaan Gigi dan Mulut, Layanan Konsultasi Gizi, Layanan Konsultasi Psikologi, Layanan Batuk Pilek, Layanan Lansia, Layanan Gawat Darurat, Layanan Laboratorium, Layanan Farmasi, Layanan kesehatan lingkungan.

Puskesmas gamping II termasuk puskesmas yang berada di wilayah perkotaan dengan jumlah kepadatan penduduk relatif besar. Berikut adalah tabel data jumlah penduduk yang wilayah kerja puskesmas gamping II:

Tabel 1. Jumlah Penduduk Wilayah Kerja Puskesmas Gamping II

Desa	Jumlah Penduduk
Banyuraden	16.565
Nogotirto	18.615
Trihanggo	18.695

Jumlah	53.875
---------------	---------------

Sumber: Puskesmas Gamping II, 2024.

Berdasarkan data pada tabel diatas, puskesmas Gamping II melayani tiga desa utama, yaitu Banyuraden, Nogotirto, dan Trihanggo, dengan jumlah penduduk sebanyak 53.875 jiwa. Kondisi ini menjadikan puskesmas gamping II sebagai salah satu puskesmas dengan cakupan pelayanan yang cukup luas serta menghadapi beban pelayanan yang tinggi. Dalam menghadapi tingginya rasio tersebut, ketersediaan tenaga kesehatan di puskesmas gamping II menjadi faktor yang penting untuk menjaga kualitas pelayanan. Namun, berdasarkan pada data yang ada menunjukkan total SDM di puskesmas ini hanya berjumlah 47 orang, yang terdiri dari berbagai tenaga kesehatan dan nonkesehatan.

Tabel 2. Data Ketenagaan SDM Puskesmas Gamping II Tahun 2025

No	Jenis Keterangan	Jumlah
1.	Dokter Umum	3
2.	Dokter Gigi	1
3.	Psikologi	1
4.	Bidan	5
5.	Perawat	5
6.	Perawat gigi	2
7.	ATLM	2
8.	Sanitarian	2
9.	Epidemiolog	1
10.	Nutrisisionis	1
11.	Apoteker	2
12.	Asisten Apoteker	2
13.	Fisioterapi	1
14.	Perekam Medis	2
15.	Penyuluhan Kesehatan	1
16.	Tata Usaha	3
17.	Satpam	4
18.	<i>Cleaning service</i>	2
19.	<i>Driver</i>	2
Jumlah		47

Sumber: Puskesmas Gamping II, 2024.

Berdasarkan data pada tabel tersebut, diketahui bahwa total sumber daya manusia yang tersedia di Puskesmas ini hanya berjumlah 47 orang dengan jumlah 3 orang dokter yang bertugas harus melayani banyaknya pasien yang berkunjung. Pada tahun 2024, data kunjungan jumlah pasien puskesmas gamping II tercatat sejumlah 66,866 kunjungan. Angka kunjungan ini jauh melampaui total jumlah penduduk yang dilayani (53.875 jiwa). Dengan keterbatasan tenaga kesehatan ini, puskesmas gamping II diharapkan mampu memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas. Puskesmas Gamping II terus berupaya menjaga kepuasan pasien melalui peningkatan kualitas layanan dan berbagai inovasi dalam sistem pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan harus dapat memenuhi harapan dan memberikan kepuasan kepada pasien, agar puskesmas tetap dapat berfungsi optimal sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama yang terpercaya dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Namun, ketersediaan sumber daya manusia yang dimiliki puskesmas dengan tingginya kunjungan layanan ini tidak seimbang. Kondisi ini berpotensi akan menimbulkan penurunan kualitas layanan, kelelahan tenaga medis, serta menyebabkan waktu tunggu pasien menjadi lebih lama, yang secara langsung mengganggu kenyamanan dan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil temuan observasi dan wawancara yang telah peneliti lakukan, terdapat beberapa keluhan ketidakpuasan pelayanan berasal dari sarana

ruang tunggu puskesmas, sistem antrian yang tidak tertib, dan lamanya waktu tunggu pelayanan. Menurut wawancara dengan Ibu Dewi selaku PJ penanganan Keluhan Pelanggan, beliau mengatakan bahwa *“biasanya keluhan setiap tahun itu paling banyak di waktu tunggu sih mba... ada juga ya yang protes sama fasilitas disini katanya kurang lengkap begitu...”* Menurut penelitian ([Krismanto & Irianto, 2020](#)), waktu tunggu pelayanan merupakan hal yang penting dalam menentukan sebuah kualitas pelayanan. Berdasarkan Kepmenkes No 129 tahun 2008 dalam waktu tunggu pelayanan yaitu kurang lebih 60 menit dimulai pada saat pasien mendaftar hingga dilayani dokter. Penelitian sebelumnya yang dilakukan ([Maulana et al., 2019](#)) bahwa lamanya waktu tunggu adalah pemicu dari ketidakpuasan pasien yang juga sering kali dikarenakan sistem antrian yang buruk sehingga dapat menimbulkan persepsi bahwa petugas tidak dapat memberikan pelayanan dengan tepat waktu. Adapun dalam penelitian ([Malematja et al., 2025](#)) sumber daya yang tidak memadai di layanan kesehatan dapat melemahkan kualitas pemberian layanan dan akan berdampak negative bagi pasien yang mengakibatkan waktu tunggu yang lama, keterlambatan tindakan penanganan dan meningkatkan risiko terjadinya infeksi di lingkungan pelayanan kesehatan. Selain itu, penelitian Gunawan dalam ([Khairunisa & Ayustia, 2024](#)) menegaskan bahwa kepuasan pasien bergantung pada kualitas pelayanan yang mereka dapatkan. Faktor-faktor tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pasien terhadap layanan kesehatan yang cepat dan efisien dengan kondisi nyata yang dihadapi Puskesmas Gamping II.

Oleh karena itu, puskesmas dapat mengukur kualitas pelayanan dari pasien melalui keluhan-keluhan yang ada terhadap apa yang dirasakan atau didapatkan sehingga akan menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Gamping II untuk melihat bagaimana upaya peningkatan kualitas layanan dan penguatan tata kelola pelayanan publik khususnya bidang kesehatan.

Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Bongdan dan Taylor dalam Meleong menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif dengan berupa kata-kata, baik secara lisan maupun tertulis dari seseorang atau perilaku yang diamati ([Safrudin et al., 2023](#)). Lokasi dalam penelitian ini dilakukan berada di Puskesmas Gamping II yang beralamat di dusun Patran, desa Banyuraden, kecamatan Gamping, Kabupaten Sleman. Alasan pemilihan lokasi ini adalah didasarkan pada tingginya beban pelayanan dengan keterbatasan sumber daya manusia di puskesmas ini dapat menimbulkan keluhan masyarakat dari kesenjangan antara harapan dan realitas pelayanan. Teknik pengumpulan data yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan adalah observasi, wawancara, dan Dokumentasi. Adapun Teknik Analisa Data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Informan penelitian ini yaitu: kepala puskesmas, petugas pelayanan umum, PJ penanganan keluhan pelanggan, dan masyarakat pengguna layanan.

Hasil dan Pembahasan

Kualitas pelayanan puskesmas gamping II sebagai layanan kesehatan tingkat pertama harus memiliki komitmen untuk memberikan yang terbaik dan bermutu untuk menciptakan kepuasan bagi masyarakat. terlaksananya sebuah pelayanan bermutu harus berdasarkan Undang-Undang atau Peraturan Pemerintah dan memerlukan sumber daya manusia yang memadai. Masyarakat akan mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang

didapatkan apabila sesuai dengan harapannya. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima buruk maka masyarakat tidak puas dan merasa kecewa dari pelayanan tersebut. Dalam menganalisis sebuah kualitas pelayanan, dapat digunakan teori kualitas pelayanan yang dikekemuka oleh Zeithaml sebagaimana dijelaskan oleh [Hardiansyah \(2011\)](#) dalam [\(Remba, 2024\)](#) mencakup lima indikator utama, yaitu

Tangibles (Bukti Fisik)

Menjalankan sebuah layanan kesehatan, bukti fisik menjadi salah satu sumber penting untuk mendukung penyelenggaraan layanan. Sejalan dengan [\(Musa, 2022\)](#) tangible merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual yang berhubungan dengan lingkungan fisik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penampilan petugas di Puskesmas Gamping II sudah sesuai SOP baik dari segi seragam, atribut, maupun etiket pelayanan. Penampilan petugas yang rapi dan bersih terkesan memberikan nilai positif bagi Puskesmas untuk menunjukkan profesionalisme mereka dalam memberikan pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian [\(Rahmatika et al., 2021\)](#) dan [\(Ariyadi et al., 2024\)](#) yang menekankan bahwa standar penampilan yang baik bukan hanya sekedar identitas visual, tetapi juga instrument untuk membangun kepercayaan masyarakat. Selain itu, Puskesmas Gamping II menunjukkan kondisi fisik gedung yang terawat dengan baik dilihat dari bangunan yang kokoh khas berwarna hijau dan kebersihan yang sudah terjaga secara optimal yang dilihat baik di dalam maupun luar ruangan. Kebersihan yang prima merupakan aspek mendasar yang tidak hanya meningkatkan kenyamanan pasien, tetapi juga berperan penting dalam meminimalisasi risiko infeksi silang. Sesuai dengan pernyataan wawancara Ibu Aris Kepala Puskesmas Gamping II mengatakan bahwa:

“Untuk penampilan kita sudah berpenampilan sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan, berseragam dan harus memakai etiket pada saat melayani masyarakat. Dalam melayani pasien kita selalu memberikan penampilan yang terbaik karena itu termasuk upaya untuk bisa memberikan pelayanan yang bermutu juga seperti itu.”

Adapun pernyataan wawancara petugas pelayanan umum puskesmas gamping II Ibu Dian bahwa:

“puskesmas gamping II ini sudah cukup bersih ya, karena puskesmas ada cleaning service jadi itu dibersihkan setiap hari biasanya pagi sebelum pelayanan dan setelah dilakukannya pelayanan.”

Namun, puskesmas gamping II masih memiliki keterbatasan fasilitas sarana seperti alat kesehatan dan prasarana yang kurang memadai menyebabkan ketidaknyamanan bagi masyarakat maupun tenaga kesehatan. Banyak dari informan menyampaikan bahwa jumlah kursi yang tersedia tidak cukup dengan kapasitas banyaknya jumlah pasien yang berkunjung. Puskesmas hanya menyediakan sekitar 65 kursi, sementara rata-rata jumlah pasien yang berkunjung berdasarkan data puskesmas dapat mencapai sekitar 270 orang atau lebih setiap harinya. Sehingga banyak dari pasien terpaksa harus menunggu sambil berdiri atau bahkan duduk di lantai karena keterbatasan tempat duduk.



Gambar 1. Ruang Tunggu Puskesmas Gamping II
(Sumber: Data Peneliti)

Kemudian, ruang tunggu poli batuk-pilek (Bapil) yang terletak di area luar dengan semi-terbuka, sehingga kondisi ini membuat pasien tidak nyaman karena harus merasakan gangguan saat hujan atau cuaca panas. Puskesmas ini juga belum menyediakan fasilitas kamar mandi khusus bagi penyandang disabilitas. Selain itu, letak kamar mandi yang berada di lantai dua dan hanya dapat diakses melalui tangga menimbulkan hambatan serius bagi pasien dengan mobilitas terbatas. Fasilitas dasar yang tidak inklusif ini bertentangan dengan prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Keputusan MenPAN-RB No. 63/2013, yang menekankan pentingnya sarana prasarana memadai untuk menunjang efektivitas dan kepuasan layanan. Sesuai pernyataan wawancara menurut ibu Desy bahwa:

“Kalo secara kenyamanan pasien disini ya menurut saya sudah nyaman tapi kalo di bapil mungkin ya tempatnya terbuka kadang kalo hujan itu tempias mba terus panas juga, ya itu menurut saya sedikit kurang nyaman karna diluar sana kayak tempat akses petugasnya pun harus banyak melewati jalan yang ga rata.”

Adapun pernyataan wawancara bersama Ibu Khansa:

“kalau ruang tunggu nya masih kurang ya mba, kursinya kurang lengkap aja jadinya banyak yang duduk sembarangan.”

Kemudian juga pernyataan dari Ibu Eka:

“... disini kita belum punya kamar mandi yang khusus disabilitas. Misal kalo ada yang pake kursi roda mau ke kamar mandi gitu kan kalo yang kamar mandi khusus disabilitas itu biasanya dia pintunya agak lebar biar masuk kursi roda tapi disini belum seperti itu”

Oleh karena itu, sejalan dengan (Sanadi et al., 2024) bahwa Penting bagi penyedia layanan untuk meningkatkan fasilitas pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Sejalan dengan hal tersebut, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan di Puskesmas Gamping II pada dasarnya telah dinilai memadai oleh sebagian besar informan. Namun demikian, masih terdapat keterbatasan pada aspek sarana prasarana, khususnya ruang tunggu yang dinilai belum cukup menampung jumlah pasien serta belum tersedianya fasilitas kamar mandi khusus bagi penyandang disabilitas. Kondisi ini mencerminkan bahwa meskipun pelayanan medis sudah berjalan dengan baik, keberlanjutan peningkatan

mutu layanan tetap memerlukan dukungan sarana prasarana yang inklusif dan berkeadilan.

Keandalan (Reliability)

Reliabilitay (kehandalan) merujuk pada kemampuan suatu layanan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan kepada pelanggan atau pengguna layanan. Oleh karena itu, keandalan petugas kesehatan sangat penting dalam mendukung proses kesembuhan yang tepat, terpercaya, dan memuaskan ([Usman et al., 2024](#)). Hasil temuan penelitian, petugas di Puskesmas Gamping II telah menjalankan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Puskesmas Gamping II sudah menggunakan aplikasi *smarthealth* yang memudahkan petugas dalam memberikan pelayanan maupun arahan dan petunjuk administratif kepada pasien, dimulai dari proses pendaftaran hingga menuju ruang pelayanan berdasarkan jenis penyakit serta poli yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Berdasarkan dari hasil wawancara bersama petugas puskesmas Ibu Eka bahwa:

“puskesmas ini petugasnya punya kemampuan dan skillnya pasti berbeda beda... ada yang sangat profesional dalam kegiatan merawat luka, juga ada yang sangat ahli pasang infus...”

Keahlian petugas dalam memberikan pelayanan atau informasi pada saat pemeriksaan/pengobatan sudah tepat sesuai dengan prosedur yang berlaku dan sudah cukup baik konsisten dalam penerapan SOP. Akan tetapi, mengingat adanya keterbatasan SDM dengan jumlah kunjungan puskesmas yang sangat banyak membuat pelayanan terkadang tidak tepat waktu. Ketidaktepatan waktu yang dirasakan pasien juga dikarenakan sistem antrian yang tidak tertib dan alat kesehatan yang terbatas, di mana petugas kerap kali harus mengandalkan peralatan yang ada meskipun tidak memadai untuk menunjang pemeriksaan secara optimal. Hal ini banyak menimbulkan keluhan dari pasien mengenai lamanya waktu tunggu layanan. Sebagian besar informan dari kalangan pasien setuju dengan lamanya waktu tunggu pelayanan di puskesmas Gamping II. Sesuai dalam wawancara Ibu Dewi selaku PJ PKP bahwa:

“kalau waktu tunggu biasanya tergantung tenaga, ...disini pasiennya sangat banyak jadi kalau mau cepat cepat yang bagaimana itu kan harus sesuai sopnya kalau sesuai sopkan berartikan emang tidak bisa secepat-cepatnya itu sih keluhannya.”

Adapun pernyataan wawancara Bapak Ridho bahwa:

“Kalau untuk tepat waktu itu biasanya tergantung jumlah pasien, kadang cepat kadang lama banget cukup memakan waktu, ...aku disini dari jam 8 pagi, sekarang sudah jam 10 lebih masih belum dipanggil.”

Penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan signifikan antara tingkat kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan pada dimensi keandalan ([Afriosa & Baidillah, 2021](#)). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan Puskesmas Gamping II telah dinilai cukup andal oleh sebagian besar informan.

Namun demikian, keterbatasan jumlah tenaga kesehatan dan sarana medis menjadi faktor penghambat dalam menjaga konsistensi pelayanan. Kondisi ini berdampak pada waktu tunggu yang lebih lama serta keterbatasan akses pelayanan tertentu, sehingga mengurangi optimalisasi keandalan layanan.

Daya tanggap (responsiveness)

Daya Tanggap (Responsiveness) mengacu pada kesadaran atau keinginan untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap terhadap kebutuhan mereka. Sejalan dengan [\(Pena et al., 2013\)](#) daya tanggap merupakan kemampuan untuk membantu pengguna layanan dengan segera. Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa Kesiapan pelayanan yang diberikan petugas di puskesmas Gamping II terlihat melalui adanya jadwal operasional yang terstruktur dengan baik, dengan pelayanan dimulai dari pukul 08.00 hingga 12.00 WIB. Meskipun layanan dimulai pukul 08.00 WIB, petugas khususnya perawat sudah memulai pemeriksaan lebih awal seperti menensi pasien terlebih dahulu. Hal ini bertujuan untuk mempercepat alur pelayanan agar pasien dapat langsung melanjutkan konsultasi dengan dokter saat jam operasional dimulai, sehingga waktu tunggu pasien menjadi lebih singkat. Petugas Puskesmas Gamping II tanggap sejak awal kedatangan pasien, baik oleh perawat, satpam, maupun petugas administrasi. Pasien dengan keterbatasan mobilitas mendapat bantuan berupa kursi roda atau prioritas masuk, bahkan petugas mendatangi pasien lansia di ruang penanganan jika kesulitan berjalan. Ketanggapan petugas dalam memprioritaskan pasien dengan kebutuhan cepat juga menjadi bukti nyata dari komitmen puskesmas dalam memberikan pelayanan. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari wawancara bersama Ibu Dian bahwa:

“dari awal pasien datang langsung ada petugas membantu pendaftaran dan juga ada security.., misalnya dia harus pakek kursi roda dan sebagainya juga securitynya sudah tanggap langsung memberikan pelayanan kalo ada yang harus didahulukan nanti didahulukan terlebih dahulu....”.

Adapun sesuai dengan pernyataan dari Ibu Eka bahwa:

“...kita lakukan sesuai kebutuhannya misalnya pasien dengan kursi roda ya kita bantu kita buka pintunya lebar-lebar kalo yang di igd atau yang luka-luka itu nanti kita yang mendatangi pasiennya kalo lansia yang posisinya susah jalan ya bu kita yang datang ke igd misalnya gabisa ke lab pokoknya kita bantu kita damping lah....”

Selain itu, puskesmas gamping II juga memiliki mekanisme penanganan keluhan yang komprehensif. Pasien yang mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapannya dapat menyampaikan masukan/keluhan melalui berbagai kanal, seperti kotak saran, Google Review, atau media sosial. Setiap keluhan yang masuk akan ditangani oleh tim Penanganan Keluhan Pelanggan (PKP). Mereka akan melakukan evaluasi dan klarifikasi dengan petugas yang bersangkutan, bahkan

menggunakan rekaman CCTV jika diperlukan untuk memastikan kebenaran keluhan. Hal ini menunjukkan adanya sistem yang responsif dan transparan.

Dalam hal daya tanggap, Puskesmas Gamping II dinilai cukup baik dikarenakan telah menunjukkan komitmen kuat terhadap daya tanggap pelayanan melalui kesiapan petugas yang aktif, dalam merespons cepat, dan sistem penanganan keluhan yang terorganisir, sehingga menciptakan pengalaman pelayanan yang efektif dan efisien bagi pasien. Daya tanggap dalam pemberian layanan kesehatan di Puskesmas merupakan hal yang terpenting dalam mendorong tingkat kepuasan yang dirasakan pasien dalam menggunakan layanan kesehatan di Puskesmas ([Simamora & Dkk, 2021](#)).

Jaminan (assurance)

Assurance (Jaminan) dalam kualitas layanan mencakup pengetahuan dan keterampilan petugas, sikap sopan dan ramah, serta kemampuan petugas dalam menjalin komunikasi yang baik dengan pasien. Puskesmas Gamping II memiliki pengetahuan/kompetensi petugas yang terjaga melalui adanya pelatihan dan evaluasi kinerja rutin yang dilakukan. Petugas menunjukkan jaminan pelayanan dengan menerapkan prinsip 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) ketika menanyakan keluhan pasien serta selalu memberikan informasi terkait kondisi kesehatan pasien dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami. Seperti dalam wawancara bersama Kepala Puskesmas Ibu Aris bahwa:

“...sejak awal sudah kita ingatkan kalau itu adalah sumpah profesinya masing-masing ya menjaga kerahasiaan dan juga budaya keramahannya sudah kita upayakan untuk mereka laksanakan lima s-nya juga. itu harapannya mereka bisa memberikan pelayanan yang optimal seperti itu dan didalam penilaian kinerja pegawai itu juga jadi komponenkan untuk penilaian..”

Dan Selanjutnya dukung juga dengan wawancara bersama ibu Callu bahwa:

“Pelayanannya sih bagus, petugasnya ramah-ramah aja terus profesional juga.”

Dari sisi pengguna layanan, mayoritas pasien menyatakan kepuasan terhadap sikap ramah petugas, yang menciptakan suasana kondusif dan mengurangi kecemasan saat menerima perawatan. Pada dasarnya setiap individu akan lebih menyukai lingkungan pelayanan yang didominasi oleh keramahan dan sopan santun ([Darmayanti, 2024](#)). Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa Puskesmas Gamping II telah berhasil menghadirkan pelayanan yang tidak hanya memenuhi standar teknis medis, tetapi juga menekankan pada **humanistic care**, yaitu layanan kesehatan yang menempatkan nilai-nilai kemanusiaan sebagai bagian integral dari kualitas pelayanan.

Empati (empathy)

Dimensi empati (empathy), mengacu pada kepedulian organisasi terhadap pengguna dengan memberikan layanan secara personal. Hal ini menunjukkan

kemampuan organisasi dalam menampilkan perhatian khusus kepada setiap individu (Pena et al., 2013). Berdasarkan hasil temuan penelitian, mayoritas informan menyampaikan bahwa Puskesmas Gamping II telah menerapkan mekanisme pelayanan dengan memperhatikan kelompok rentan, antara lain lansia, anak-anak, ibu hamil, serta penyandang disabilitas. Untuk mendukung hal tersebut, telah dikembangkan sistem penyaringan sejak tahap pendaftaran dengan pemberian tanda (map kuning), sehingga pasien prioritas dapat memperoleh pelayanan lebih awal. Pasien juga menegaskan bahwa pelayanan diberikan secara adil tanpa diskriminasi antar pengguna layanan puskesmas, dengan satpam dan petugas yang memperhatikan kebutuhan khusus pasien. Hasil ini sejalan dengan pendekatan *patient-centered care* yang terbukti dapat mengurangi intervensi medis yang tidak diperlukan, sekaligus meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan (Yu et al., 2023). Seperti dalam wawancara bersama Bapak Yuhrom bahwa:

“Kita memberikan tanda itu map kuning jadi emang pasien khusus itu nanti kita utamakan dari datang udah dibantu dari daftar..., ada yang untuk poli lansia juga mba jadi untuk lansia saya dipercepat di utamakan..”

Seperti dalam wawancara bersama Ibu Harianti bahwa:

“Iyaa sangat perhatiin pasiennya mba, apalagi satpamnya sangat baik sekali.”

Adapun dalam wawancara bersama Bapak Ridho bahwa:

“Iya sih sejauh ini ga membeda-bedakan sama semua.”

Penerapan sistem prioritas bagi kelompok rentan di Puskesmas Gamping II menunjukkan bahwa dimensi empati telah dijalankan dengan cukup baik. Peneliti lain juga menegaskan bahwa empati tenaga kesehatan berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien, sehingga sikap empatik bukan hanya aspek etis, tetapi juga berimplikasi langsung pada mutu pelayanan dan kepuasan pasien (Rahayuningsih & Cahyaningrum, 2023).

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Puskesmas Gamping II Kabupaten Sleman secara umum telah memenuhi harapan masyarakat pada sebagian besar dimensi kualitas pelayanan. Dimensi assurance, responsiveness, dan empathy menunjukkan performa yang baik, ditandai dengan keramahan petugas, responsivitas tinggi, serta perhatian pada kelompok rentan. Namun, dimensi tangible dan reliability masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan sarana prasarana dan tenaga kesehatan, yang berdampak pada lamanya waktu tunggu pelayanan.

Saran

Upaya perbaikan perlu difokuskan pada penguatan fasilitas pelayanan dengan memperhatikan tata letak puskesmas, penambahan SDM, serta sistem evaluasi mutu pelayanan yang lebih menyeluruh terutama dalam perbaikan sistem antrian pelayanan puskesmas. Dengan perbaikan tersebut, Puskesmas Gamping II diharapkan mampu menjadi pelayanan yang berkualitas dan responsif.

Daftar Pustaka

- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(2), 169–180. <https://doi.org/10.34305/jnpe.v1i2.305>
- Ariyadi, A., Ismail, A. M. I., & Syafaruddin, S. (2024). Dimensi Tangible Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(3), 105–118. <https://doi.org/10.51577/ijpublication.v4i3.541>
- Darmayanti, N. L. P. L. (2024). Hubungan Sikap Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli KIA UPTD Puskesmas I Denpasar Timur. *Jurnal Medika Usada*, 7(2), 1–5. <https://doi.org/10.54107/medikausada.v7i2.298>
- Ketut Sudana, I., Luh Putu Yesy Anggreni, N., & Putu Eka Indrawan, i. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan. *Universitas PGRI Mahadewa Indonesia*, 22(2), 555–561. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5574445>
- Khairunisa, E., & Ayustia, R. (2024). Analysis of the Quality of First Public Services Specifically in the Health Sector at the Bungamas Village Health Center, East Kikim District, Lahat Regency, South Sumatra Province, Indonesia. *JURNAL ISIP VOICE: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(2), 19–28. <https://doi.org/10.58222/jiv.v3i2.1024>
- Krismanto, H., & Irianto, S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 3(1), 32. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v3i1.26677>
- Malematja, D. N., Nkosi, E. M., & Nene, S. E. (2025). The impact of insufficient resources on the quality-of-service delivery at a primary healthcare clinic in Limpopo. *Curationis*, 48(1), 1–7. <https://doi.org/10.4102/curationis.v48i1.2696>
- Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A., & Imran, A. (2019). Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 99. <https://doi.org/10.24252/kesehatan.v12i2.10483>
- Musa, H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap Kepuasan Pasien pada klinik citra utama Palembang. *Journal JIIPTS*, 1(1), 1–13.
- Pena, M. M., da Silva, E. M. S., Tronchin, D. M. R., & Melleiro, M. M. (2013). The use of the quality model of parasuraman, zeithaml and berry in health services. *Revista Da Escola de Enfermagem*, 47(5), 1227–1232. <https://doi.org/10.1590/S0080-623420130000500030>
- Rahayuningsih, L. A. S., & Cahyaningrum, N. (2023). PENGARUH SIKAP EMPATI TENAGA KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN: META ANALISIS. *INFOKES: Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 13(2), 122–127.
- Rahmatiq, C., Pardede, R., & Widuri, N. E. (2021). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pelayanan Prima pada Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo. *Seminar Nasional Stikes Syedza Saintika*, 540–549.
- Remba, N. G. (2024). *Ginting, Samuel Erta, R. Slamet Santoso, and Dewi Rostyaningsih. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Rrembang 1." Journal of Public Policy and Management Review 13.3 (2024): 502-523.*
- Safrudin, R., Zulfamanna, Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian Kualitatif. *Journal Of Social Science Research*, 3(2), 1–15.
- Sanadi, P. Y. F., S, F., & Djunaedi. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor. 19(1), 55–71.
- Simamora, F. A., & Dkk. (2021). Jurnal kesehatan ilmiah indonesia (indonesian health scientific journal). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar, 6(2), 193–204.

- Usman, Sabilu, Y., & Binekada, I. M. C. (2024). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan : Metode Servqual di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 790–806. <https://doi.org/10.52423/neores.v5i2.283>
- Yu, C., Xian, Y., Jing, T., Bai, M., Li, X., Li, J., Liang, H., Yu, G., & Zhang, Z. (2023). More patient-centered care, better healthcare: the association between patient-centered care and healthcare outcomes in inpatients. *Frontiers in Public Health*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1148277>
- Yuridis, T., & Setiap, H. A. K. (2023). *Tinjauan Yudiris Hak Setiap Orang Untuk Menikmati Standar Kesehatan Tertinggi Sebagai Hak Asasi Manusia Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang No. 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan*. 11.