

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS BULUSAN KECAMATAN TEMBALANG, KOTA SEMARANG

Deri Izamulardy, Puji Astuti
Email: deriizamul10@gmail.com

Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedarto, Tembalang, Semarang, Kode Pos 50139
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 74654505
Laman: <https://fisip.undip.ac.id/id/> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan indikator penting dalam menilai kinerja pelayanan publik, khususnya pada fasilitas keehatan tingkat pertama seperti puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Puskesmas Bulusan Kecamatan Tembalang Kota Semarang berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pengguna layanan Puskesmas Bulusan dengan teknik accidental sampling. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dengan menghitung nilai rata-rata (mean) setiap indikator dan dimensi pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,02. Dimensi dengan nilai tertinggi adalah assurance (3,16), sedangkan dimensi terendah adalah responsiveness (2,91). Hal ini menunjukkan bahwa aspek daya tanggap dan kecepatan pelayanan masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Puskesmas Bulusan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Kata kunci: kualitas pelayanan, SERVQUAL, pelayanan kesehatan, puskesmas, kepuasan masyarakat

ABSTRACT

The quality of health services is a crucial indicator in assessing public service performance, particularly at primary healthcare facilities such as community health centers. This study aims to analyze the service quality at Bulusan Community Health Center, Tembalang District, Semarang City, based on the five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

This study employs a quantitative approach with a descriptive design. Data were collected through questionnaires distributed to 100 respondents who were service users, selected using the accidental sampling technique. Data analysis was conducted using descriptive statistics by calculating the mean score of each dimension.

The results indicate that the overall service quality is categorized as good, with an average score of 3.02. The highest score is found in the assurance dimension (3.16), while the lowest score is in the responsiveness dimension (2.91). This finding suggests that improvements

are needed, particularly in terms of service responsiveness and service speed. This study is expected to provide valuable input for improving the quality of healthcare services at Bulusan Community Health Center.

Keywords: *service quality, SERVQUAL, healthcare services, public service, community satisfaction*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan bagian dari pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan promotif, preventif, dan rehabilitatif kepada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan puskesmas bulusan menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat

Kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari hasil pelayanan, tetapi juga dari proses pelayanan, seperti kecepatan pelayanan, sikap petugas, serta ketersediaan sarana dan prasarana. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik.

Namun dalam pelaksanaannya, masih ditemukan berbagai keluhan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Bulusan, seperti keterlambatan pelayanan, kurangnya daya tanggap petugas, serta kurangnya kejelasan informasi yang diberikan. Kondisi ini menunjukkan adanya

kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

Permasalahan tersebut juga ditemukan di Puskesmas Bulusan Kecamatan Tembalang, Kota Semarang, khususnya terkait kecepatan pelayanan dan respon petugas yang belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan secara sistematis.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *SERVQUAL* yang meliputi lima dimensi, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bulusan berdasarkan persepsi masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif untuk menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang melakukan kunjungan ke Puskesmas Bulusan yang bersifat tidak terbatas (*infinite population*). Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus

Lemeshow dengan tingkat kepercayaan 95%, sehingga diperoleh sebanyak 100 responden.

Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling, yaitu responden yang secara kebetulan ditemui di lokasi penelitian dan memenuhi kriteria sebagai pengguna layanan.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL* dengan menggunakan Skala Likert 1–4.

Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif melalui perhitungan nilai rata-rata (mean) pada setiap dimensi pelayanan, kemudian dikategorikan ke dalam tingkat kualitas pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian

Tabel 1. Rata-rata Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi	Nilai rata-rata	kategori
<i>Tangibles</i>	3,07	Baik
<i>Reliability</i>	3.00	Baik
<i>responsiveness</i>	2,91	Baik
<i>assurance</i>	3,16	Baik
<i>empathy</i>	2,98	Baik
Rata-rata total	3,02	Baik

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Bulusan

secara umum berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,02. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan dasar masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dimensi *assurance* memperoleh nilai tertinggi, yang menunjukkan bahwa petugas memiliki kompetensi dan mampu memberikan rasa aman kepada pasien. Sementara itu, dimensi *responsiveness* memperoleh nilai terendah, yang menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan dan daya tanggap petugas masih perlu ditingkatkan.

Dimensi lainnya seperti *tangibles*, *reliability*, dan *empathy* juga berada pada kategori baik, namun masih memerlukan peningkatan agar kualitas pelayanan dapat lebih optimal dan merata.

INTERPRETASI HASIL PEMBAHASAN KOMPREHENSIF

1. Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi *tangibles* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,07 dan termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi fisik Puskesmas Bulusan, seperti bangunan, fasilitas pelayanan, serta penampilan petugas, dinilai sudah cukup memadai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Fasilitas yang tersedia secara umum telah mampu mendukung proses pelayanan

kesehatan, sehingga memberikan kenyamanan bagi pasien. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan, seperti peningkatan kenyamanan ruang tunggu dan kelengkapan sarana pendukung pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sudah berada pada kategori baik, dimensi tangibles masih memerlukan perbaikan agar kualitas pelayanan dapat lebih optimal.

2. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *reliability* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,00 dan berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Bulusan dinilai cukup konsisten dan mampu memenuhi harapan masyarakat dalam hal ketepatan dan keandalan pelayanan.

Petugas dinilai telah menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur yang berlaku serta mampu memberikan pelayanan yang relatif tepat dan akurat. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala, terutama terkait ketepatan waktu pelayanan yang belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, peningkatan dalam aspek ketepatan waktu dan konsistensi pelayanan masih diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,91,

yang merupakan nilai terendah dibandingkan dimensi lainnya, meskipun masih berada dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan masih perlu ditingkatkan.

Permasalahan utama dalam dimensi ini berkaitan dengan kecepatan pelayanan dan respons petugas terhadap kebutuhan pasien. Berdasarkan temuan penelitian, masih terdapat keluhan terkait lamanya waktu tunggu serta kurang cepatnya petugas dalam memberikan pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek efisiensi pelayanan dan kesiapan petugas dalam merespons pasien belum optimal.

Oleh karena itu, dimensi *responsiveness* menjadi perhatian utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Bulusan.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,16 dan merupakan nilai tertinggi di antara seluruh dimensi, dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa petugas Puskesmas Bulusan dinilai memiliki kompetensi, pengetahuan, serta sikap profesional yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Petugas mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pasien, baik dari segi kemampuan medis maupun sikap dalam melayani. Kepercayaan masyarakat terhadap petugas menjadi faktor penting

dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Meskipun demikian, upaya peningkatan tetap diperlukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam menjaga konsistensi profesionalisme petugas.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi *empathy* memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,98 dan berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa petugas telah menunjukkan sikap peduli dan perhatian terhadap pasien dalam memberikan pelayanan.

Petugas dinilai cukup mampu memahami kebutuhan pasien serta memberikan pelayanan secara personal. Namun demikian, masih terdapat beberapa keluhan terkait sikap petugas yang kurang ramah dalam situasi tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa aspek empati dalam pelayanan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal komunikasi interpersonal dan keramahan petugas.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bulusan Kecamatan Tembalang Kota Semarang secara umum berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,02. Dimensi *assurance* menjadi aspek dengan nilai tertinggi, sedangkan dimensi *responsiveness* menjadi aspek dengan nilai terendah. Hal ini menunjukkan bahwa

pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat, namun masih memerlukan peningkatan pada aspek tertentu.

Secara lebih rinci, seluruh dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berada dalam kategori baik. Dimensi *assurance* mencerminkan tingginya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kompetensi dan profesionalisme petugas. Sebaliknya, dimensi *responsiveness* menunjukkan masih adanya kendala dalam hal kecepatan pelayanan dan daya tanggap petugas terhadap kebutuhan pasien.

tangibles, *reliability*, dan *empathy* juga menunjukkan hasil yang cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal pada seluruh indikator. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan agar pelayanan yang diberikan dapat lebih optimal dan mampu memenuhi harapan masyarakat secara maksimal.

SARAN

1. Saran untuk Puskesmas Bulusan

Puskesmas Bulusan disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada dimensi *responsiveness* yang memiliki nilai terendah, dengan memperbaiki kecepatan dan ketanggapan petugas serta mengoptimalkan alur

pelayanan. Selain itu, peningkatan pada dimensi *empathy* perlu dilakukan melalui penguatan komunikasi empatik dan perlakuan yang adil kepada seluruh pasien.

Pada dimensi *reliability*, perlu adanya peningkatan konsistensi pelayanan dan ketepatan waktu melalui penerapan SOP yang lebih disiplin. Sementara itu, dimensi *tangibles* perlu ditingkatkan melalui perbaikan fasilitas dan sarana pendukung pelayanan agar lebih nyaman. Adapun dimensi *assurance* yang sudah baik perlu dipertahankan dan ditingkatkan melalui pengembangan kompetensi serta profesionalisme petugas.

2. Saran bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain di luar dimensi *SERVQUAL*, serta menggunakan metode penelitian yang berbeda. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat memperluas jumlah responden dan lokasi penelitian, misalnya dengan membandingkan beberapa puskesmas, sehingga hasil penelitian dapat lebih komprehensif dan memiliki tingkat generalisasi yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

Anastasya, R. dan Gurning, F.P. (2023). Analisis mutu pelayanan kesehatan menggunakan metode Servperf dan IPA pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan.

- Journal homepage:
<https://talenta.usu.ac.id/trophico>
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fowler, F. J. (2014). *Survey Research Methods* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Handriati, A. A., Sunaryo, S., & Helia, V. N. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan Metode SERVPERF-IPA-CSI. *Teknoin*, 21(4).
- Lemeshow, S., Hosmer, D. W., & Klar, J. (1988). Sample size requirements for studies estimating odds ratios or relative risks. *Statistics in Medicine*, 7(7), 759–764. <https://doi.org/10.1002/SIM.4780070705>
- Misngadi, M., Sugiarto, S., & Dewi, R. S. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Payo Selincah. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(1), 345-352.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarni, S., & Novembrina, M. (2018). Analisis Servperf Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Islam Sultan Agung Kota Semarang. *Jurnal Farmasi & Sains Indonesia*, 1(2), 8-13.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). *Lembaran Negara Republik*

Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.
Jakarta: Kementerian Sekretariat
Negara Republik Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia
Nomor 36 Tahun 2009 tentang
Kesehatan. (2009). *Lembaran
Negara Republik Indonesia Tahun
2009 Nomor 144.* Jakarta:
Kementerian Sekretariat Negara
Republik Indonesia.

UPTD Puskesmas Bulusan, (2024), Profil
Kesehatan UPTD Puskesmas
Bulusan Tahun 2024

Yuliaridha, W. D., Roslan, R., & Darmaja,
S. (2023). Analisis kepuasan
masyarakat terhadap kualitas
pelayanan kesehatan Puskesmas
Cihara Kabupaten Lebak tahun
2022. *Jurnal Sehat Mandiri, 18(2),*
24-34