

Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pagar Merbau Kabupaten Deli Serdang

Quality of Health Services at the Pagar Merbau District Health Center, Deli Serdang Regency

Aulia Yusuf Saragih, & Agung Suharyanto

Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Medan Area Indonesia

Diterima: Februari 2019; Disetujui: Maret 2019; Dipublish: April 2019

*Corresponding Email: pertama@gmail.com

Abstrak

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pagar Merbau, Kabupaten Deli Serdang, dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Fokus penelitian diarahkan pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (kepedulian). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap petugas puskesmas serta masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan sudah cukup baik, terutama dalam aspek kebersihan fasilitas, ketepatan pelayanan, serta sikap ramah petugas. Namun, masih terdapat beberapa hambatan yang memengaruhi efektivitas pelayanan, antara lain kurangnya pemahaman pasien terhadap prosedur, penyampaian informasi yang belum optimal, serta keterbatasan tenaga kesehatan. Faktor-faktor tersebut berdampak pada beberapa dimensi pelayanan, terutama responsiveness dan assurance. Penelitian ini merekomendasikan edukasi pasien, penguatan informasi, dan peningkatan SDM untuk optimalkan pelayanan.

Keywords: Pelayanan Publik; Kesehatan; Puskesmas.

Abstract

Health services are a form of public service that plays an important role in improving the quality of life of the community. This study aims to describe the quality of health services at the Pagar Merbau Health Center, Deli Serdang Regency, using a descriptive qualitative approach. The focus of the research is directed at the five dimensions of service quality according to the SERVQUAL model, namely tangible (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), and empathy (concern). The data collection technique was carried out through in-depth interviews, observations, and documentation of health center officers and the community using the service. The results of the study show that in general the quality of service is quite good, especially in the aspects of facility cleanliness, service accuracy, and friendly attitude of officers. However, there are still several obstacles that affect the effectiveness of services, including lack of patient understanding of procedures, suboptimal information delivery, and limited health personnel. These factors have an impact on several dimensions of service, especially responsiveness and assurance. This study recommends patient education, information strengthening, and human resource improvement to optimize services.

Keywords: Public Services; Health; Phc.

How to Cite: Saragih, A. Y., & Suharyanto, A. (2025). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pagar Merbau Kabupaten Deli Serdang. *Journal of Education, Humanities and Social Sciences (JEHSS)*.



PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu komponen penting dalam penyelenggaraan negara yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Azmi et al., 2019; Muzanny et al., 2019). Pelayanan publik yang baik tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menjadi tolok ukur keberhasilan pemerintah dalam melayani masyarakat, termasuk di bidang kesehatan. Pemerintah dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman dan meningkatnya ekspektasi publik, maka pelayanan publik pun harus diselenggarakan berdasarkan prinsip efisiensi, efektivitas, dan inovasi berkelanjutan (Hidayat & Rahmawati, 2021; Reza & Salam, 2014; Siregar & Kariono, 2015).

Salah satu sektor pelayanan publik yang memiliki urgensi tinggi adalah pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat karena menyangkut hak dasar setiap individu untuk hidup sehat dan produktif (Putri, 2014; Ulfah et al., 2022). Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang menyatakan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan bagi setiap warga negara (Kementerian Kesehatan RI, 2009). Pemerintah bertanggung jawab dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang merata dan berkualitas, melalui penyelenggaraan sistem kesehatan nasional yang mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Pelayanan kesehatan yang baik bukan hanya dapat menurunkan angka kesakitan dan kematian, tetapi juga mendorong produktivitas masyarakat serta memperkuat ketahanan sosial-ekonomi bangsa (Cahyanti et al., 2018; Dinik Retnowati, 2010).

Untuk mendukung pelaksanaan pelayanan kesehatan di tingkat primer, pemerintah daerah melalui Dinas Kesehatan mendirikan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) berupa pusat kesehatan masyarakat (puskesmas). Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat yang bertanggung jawab dalam melaksanakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 (Kementerian Kesehatan RI, 2019), puskesmas berperan dalam menyelenggarakan upaya kesehatan secara menyeluruh dan terpadu, termasuk upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Dalam pelaksanaannya, puskesmas diharapkan mampu menyediakan layanan kesehatan dasar yang berkualitas, terjangkau, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, khususnya masyarakat menengah ke bawah yang seringkali menghadapi kendala ekonomi.

Salah satu puskesmas yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah Puskesmas Pagar Merbau yang terletak di Kecamatan Pagar Merbau, Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara. Puskesmas ini merupakan puskesmas rawat inap yang telah terakreditasi paripurna dan menjadi salah satu fasilitas kesehatan rujukan tingkat pertama di wilayah tersebut. Dengan lokasi strategis di Jalan Raya Lubuk Pakam-Galang, Puskesmas Pagar Merbau memiliki peran vital dalam melayani kebutuhan kesehatan masyarakat di wilayah sekitarnya. Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dan kompleksitas masalah kesehatan yang dihadapi, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang efektif, cepat, dan profesional pun semakin meningkat. Oleh karena itu, keberadaan puskesmas ini harus mampu menjawab harapan masyarakat melalui penyelenggaraan layanan yang optimal dan berorientasi pada mutu.

Namun demikian, berdasarkan hasil observasi awal dan informasi dari masyarakat pengguna layanan, ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Pagar Merbau. Keluhan yang paling sering disampaikan adalah sistem administrasi yang dianggap berbelit-belit dan menyulitkan pasien, khususnya bagi mereka yang belum terbiasa dengan sistem informasi kesehatan berbasis elektronik. Selain itu, terdapat masalah dalam hal keterlambatan pelayanan medis, kurangnya ketersediaan obat-obatan, keterbatasan peralatan medis, serta



kurang memadainya sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas toilet. Tidak hanya itu, tarif pelayanan yang kurang transparan serta rendahnya responsivitas petugas terhadap keluhan pasien juga menjadi sorotan dari masyarakat. Kondisi ini tentu berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Kritik dan keluhan masyarakat terhadap efektivitas pelayanan puskesmas bukanlah hal yang baru. Dalam berbagai penelitian terdahulu, masalah efektivitas pelayanan puskesmas telah banyak disoroti. Misalnya, studi yang dilakukan oleh Lisna Novita & Dina Deviana Anggraeni (2023) menyatakan bahwa efektivitas pelayanan puskesmas sangat dipengaruhi oleh kompetensi tenaga medis, manajemen waktu pelayanan, serta kelengkapan sarana dan prasarana. Sementara itu, penelitian oleh Rahmawati (2021) di Puskesmas Tegal mengungkapkan bahwa sistem antrian yang tidak efisien dan kurangnya komunikasi antara petugas dan pasien menjadi faktor dominan yang menyebabkan ketidakpuasan layanan. Meski demikian, masih terbatas penelitian yang secara spesifik mengkaji efektivitas pelayanan di Puskesmas Pagar Merbau, khususnya dalam konteks Kabupaten Deli Serdang yang memiliki karakteristik geografis, demografis, dan sosial yang berbeda dibanding wilayah lain.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan utama dalam penyelenggaraan pelayanan, menganalisis persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima, serta mengevaluasi apakah pelayanan yang ada telah memenuhi standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen puskesmas serta pemangku kepentingan terkait agar dapat melakukan perbaikan secara berkelanjutan dalam rangka meningkatkan mutu layanan kesehatan di tingkat dasar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Pagar Merbau, Kabupaten Deli Serdang, dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan secara mendalam fenomena sosial yang sedang diteliti, khususnya mengenai kualitas pelayanan kesehatan dari perspektif informan secara langsung. Penelitian kualitatif menekankan pada interpretasi makna dan pengalaman subjek dalam konteks alami tanpa manipulasi variabel. Dalam konteks ini, metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk menangkap nuansa pelayanan kesehatan yang tidak dapat diukur secara kuantitatif, seperti interaksi antara petugas medis dengan pasien, empati yang diberikan, serta persepsi masyarakat terhadap fasilitas dan sistem layanan yang tersedia. Fokus penelitian diarahkan pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yakni: reliability (keandalan), tangible (bukti fisik), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (kepedulian).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Informan kunci dalam penelitian ini terdiri dari petugas medis (dokter, perawat), staf administrasi, dan masyarakat pengguna layanan di Puskesmas Pagar Merbau. Informan dipilih secara purposive, yaitu mereka yang dianggap paling mengetahui dan mengalami langsung proses pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut. Wawancara dilakukan dengan pedoman terbuka agar informan bebas mengemukakan pandangan dan pengalaman mereka. Observasi dilakukan untuk melihat langsung situasi pelayanan di ruang tunggu, ruang pemeriksaan, dan proses administrasi pasien. Dokumentasi meliputi data rekam medis, laporan kegiatan, dan profil kelembagaan puskesmas.

Untuk menjaga kredibilitas dan validitas data, digunakan teknik triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan, sedangkan triangulasi metode melibatkan kombinasi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, dilakukan member check, yaitu pengecekan ulang hasil wawancara kepada informan untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti sesuai dengan apa yang dimaksudkan oleh narasumber. Analisis data dilakukan secara tematik dengan langkah reduksi data, penyajian data,



dan penarikan kesimpulan, sebagaimana dijelaskan oleh Miles dan Huberman. Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran menyeluruh dan akurat tentang kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pagar Merbau.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Pagar Merbau

Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan di Puskesmas Pagar Merbau Kabupaten Deli Serdang dengan pendekatan lima dimensi kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL (Berry et al., 1988). Model ini telah banyak digunakan dalam penelitian pelayanan publik, termasuk layanan kesehatan, karena dianggap mampu menjelaskan elemen-elemen penting dalam membentuk kepuasan pengguna layanan. Kelima dimensi tersebut berperan sebagai indikator untuk mengevaluasi pengalaman pasien terhadap layanan yang mereka terima.

1. Tangible (Bukti Fisik)

Dimensi tangible merujuk pada penilaian terhadap fasilitas fisik, perlengkapan, kebersihan, serta tampilan pegawai. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan informan, diketahui bahwa Puskesmas Pagar Merbau telah menunjukkan perkembangan yang cukup baik dalam menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan. Ruang tunggu yang bersih dan nyaman, tempat cuci tangan yang tersedia di beberapa titik, serta peralatan medis yang sesuai standar menjadi bukti bahwa puskesmas ini mengedepankan aspek kebersihan dan kenyamanan dalam pelayanannya.

Hal ini sejalan dengan temuan dari Wahyuni (2020) yang menekankan bahwa kebersihan dan kenyamanan fasilitas fisik memiliki korelasi langsung dengan kepuasan pasien di layanan kesehatan tingkat pertama. Sarana yang memadai membantu menciptakan persepsi positif, sehingga pengguna layanan merasa dihargai dan dilayani dengan layak. Adanya dukungan dari APBD dalam hal pengadaan peralatan dan bahan habis pakai juga memperkuat komitmen pemerintah daerah dalam mendukung kualitas layanan.

Namun, beberapa pasien juga menyampaikan bahwa obat tertentu tidak selalu tersedia di puskesmas dan harus ditebus di luar. Meskipun disertai rujukan dari dokter, hal ini tetap menjadi catatan penting yang perlu ditindaklanjuti agar pelayanan bisa semakin maksimal.

2. Reliability (Keandalan)

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal. Dalam konteks puskesmas, hal ini mencakup ketepatan waktu pelayanan, kesesuaian jadwal kerja, serta kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan medis sesuai prosedur. Berdasarkan wawancara, diketahui bahwa Puskesmas Pagar Merbau telah memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang dijalankan secara konsisten, termasuk adanya layanan UGD 24 jam dengan petugas yang berjaga secara bergantian.

Hal ini mendukung temuan dari Nasution (2019) yang menegaskan bahwa keandalan menjadi faktor dominan dalam kepuasan pengguna layanan kesehatan, karena pasien sangat bergantung pada ketepatan diagnosis dan penanganan medis yang cepat. Meskipun mayoritas informan menyatakan bahwa petugas hadir tepat waktu dan sigap menangani pasien, ada pula keluhan mengenai perbedaan kecepatan pelayanan antar petugas. Artinya, masih terdapat variasi dalam kinerja individu yang perlu distandardisasi melalui pelatihan atau evaluasi rutin.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap mencerminkan kesiapan dan kemauan petugas untuk membantu pasien serta memberikan pelayanan yang cepat. Dalam penelitian ini, mayoritas responden menyatakan puas dengan kecepatan respons petugas, terutama dalam proses pendaftaran yang kini telah menggunakan sistem antrean otomatis. Petugas pendaftaran dan perawat juga dinilai cukup cepat dalam merespons keluhan atau pertanyaan pasien.

Meskipun demikian, ditemukan pula catatan dari beberapa pasien bahwa ada oknum petugas yang terlihat kurang ramah atau kurang antusias dalam melayani. Hal ini mencerminkan pentingnya keseragaman sikap pelayanan, yang tidak hanya bergantung pada sistem tetapi juga etos kerja individu. Menurut penelitian Lisna Novita & Dina Deviana Anggraeni (2023), daya tanggap yang tinggi sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap efisiensi pelayanan, terutama dalam layanan primer seperti puskesmas.



Upaya peningkatan daya tanggap dapat dilakukan melalui pelatihan berbasis layanan prima, supervisi langsung oleh kepala puskesmas, dan pemberian penghargaan kepada petugas yang menunjukkan inisiatif tinggi dalam bekerja.

4. Assurance (Jaminan)

Dimensi assurance meliputi rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap kompetensi petugas dalam memberikan layanan medis. Hal ini mencakup keahlian profesional, sikap sopan, serta pengetahuan petugas dalam menjelaskan kondisi kesehatan pasien. Dari hasil penelitian, diketahui bahwa petugas puskesmas telah menjalankan prinsip pelayanan dengan ramah, sopan, dan menunjukkan sikap profesional. Praktik pelayanan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) telah diterapkan dengan baik.

Beberapa pasien menyatakan merasa aman saat dilayani karena petugas terlihat percaya diri dan memberikan penjelasan yang memadai. Ini konsisten dengan teori Kotler dan Keller (2009) yang menyatakan bahwa assurance akan membangun trust atau kepercayaan pelanggan, yang menjadi kunci utama dalam sektor pelayanan publik. Kepercayaan ini penting karena pasien sering kali datang dalam kondisi tidak nyaman atau cemas, sehingga sikap tenang dan kompeten dari petugas sangat membantu.

Namun, untuk memperkuat dimensi ini, penting pula dilakukan peningkatan kapasitas petugas secara berkelanjutan melalui pelatihan teknis dan komunikasi interpersonal agar jaminan kualitas pelayanan tetap terjaga.

5. Empathy (Empati)

Empati merupakan dimensi yang menggambarkan kemampuan petugas untuk memberikan perhatian pribadi kepada pasien, memahami kebutuhan mereka, dan menunjukkan sikap peduli dalam proses pelayanan. Dalam wawancara, banyak pasien menyampaikan kesan positif terhadap keramahan dan kesabaran petugas puskesmas, terutama saat menangani pasien dengan kondisi khusus atau lanjut usia.

Menurut Parasuraman et al. (1988), empati menjadi faktor penentu dalam menciptakan hubungan jangka panjang antara penyedia layanan dan pengguna. Di Puskesmas Pagar Merbau, empati terlihat dari bagaimana perawat menyambut pasien dengan ramah, memberikan ruang untuk menyampaikan keluhan secara terbuka, dan menangani pasien dengan hati-hati. Komunikasi yang baik juga membuat pasien merasa dihargai dan lebih terbuka mengenai kondisi kesehatannya.

Meskipun demikian, tantangan terbesar dalam menjaga dimensi empati adalah konsistensi. Dalam situasi ramai atau saat beban kerja meningkat, kemungkinan terjadi penurunan perhatian terhadap pasien. Oleh karena itu, perlu dibangun budaya kerja yang berbasis empati agar semua petugas memiliki komitmen serupa dalam memperlakukan pasien secara manusiawi dan hangat.

Faktor - Faktor yang Menghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pagar Merbau

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas merupakan bagian penting dari upaya pemerintah dalam menjamin hak masyarakat atas pelayanan dasar. Namun, dalam implementasinya, masih terdapat berbagai hambatan yang berdampak langsung terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Di Puskesmas Pagar Merbau, terdapat beberapa faktor penghambat yang menghambat optimalisasi layanan. Pembahasan berikut akan menguraikan faktor-faktor tersebut dan mengaitkannya dengan lima dimensi kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL.

1. Faktor Pelanggan: Pemahaman Pasien yang Minim terhadap Prosedur Pelayanan

Keterbatasan pemahaman pasien terhadap prosedur pelayanan menjadi salah satu hambatan utama dalam proses layanan. Banyak pasien yang belum memahami alur pelayanan, seperti prosedur pendaftaran, rujukan, atau jadwal layanan. Hal ini sering kali membuat pasien salah arah, menunggu terlalu lama, atau bahkan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.



Situasi ini dapat dikaitkan dengan dimensi Assurance, yang menekankan pentingnya kepercayaan dan kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang meyakinkan. Ketika informasi tidak tersampaikan secara efektif dan pasien merasa bingung, maka tingkat kepercayaan terhadap layanan akan menurun. Di sisi lain, minimnya literasi kesehatan di kalangan pasien juga dapat memengaruhi dimensi Empathy, karena petugas dituntut untuk lebih sabar dan komunikatif dalam menjelaskan alur pelayanan, namun tidak semua petugas mampu melakukan pendekatan personal dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman pelanggan yang kurang tidak hanya memperlambat alur pelayanan, tetapi juga berdampak terhadap persepsi mereka terhadap kehandalan dan perhatian petugas.

Penelitian yang dilakukan oleh Yulianti (2019) di Puskesmas wilayah Jawa Tengah juga menemukan bahwa ketidaktahuan masyarakat terhadap prosedur layanan menyebabkan terjadinya ketidaksesuaian harapan dan kenyataan, yang berujung pada ketidakpuasan pelanggan. Oleh karena itu, Puskesmas perlu meningkatkan edukasi kepada pasien melalui brosur, media visual interaktif, atau pendampingan awal saat pendaftaran.

2. Faktor Strategi: Pelaksanaan SOP Belum Didukung oleh Evaluasi Berkelanjutan

Secara formal, petugas Puskesmas Pagar Merbau telah memahami aturan dan mekanisme layanan, termasuk Standar Operasional Prosedur (SOP) dan retribusi. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat kesenjangan antara pemahaman dan pelaksanaan SOP secara konsisten. Misalnya, waktu pelayanan sering kali tidak sesuai dengan yang dijadwalkan, atau petugas tidak seluruhnya menerapkan prinsip pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) yang telah ditetapkan dalam standar mutu pelayanan kesehatan.

Kondisi ini berkaitan erat dengan dimensi Reliability, yaitu keandalan layanan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan sesuai janji. Ketika SOP tidak diterapkan dengan konsisten, maka keandalan pelayanan dipertanyakan. Kepercayaan masyarakat akan menurun apabila pelayanan dianggap inkonsisten atau tidak profesional.

Strategi pelayanan yang tidak dilengkapi dengan evaluasi rutin dan tindak lanjut juga memperlemah kinerja institusi. Menurut Tjiptono (2004), keberhasilan layanan publik tidak hanya ditentukan oleh adanya SOP, tetapi juga oleh penerapan dan pengawasan berkelanjutan terhadap implementasi standar tersebut. Maka dari itu, dibutuhkan penguatan sistem monitoring dan evaluasi internal terhadap implementasi SOP agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan secara berkesinambungan.

3. Faktor Sistem: Informasi Layanan Kurang Efektif dan Tidak Terintegrasi

Papan informasi yang digunakan Puskesmas Pagar Merbau untuk menyampaikan alur pelayanan, jadwal dokter, atau informasi penting lainnya dinilai kurang menarik dan tidak terawat. Banyak masyarakat yang mengaku tidak membaca informasi tersebut karena tampilannya tidak jelas dan tidak diperbaharui secara rutin.

Masalah ini sangat berkaitan dengan dimensi Tangibles, yang menilai bukti fisik dari pelayanan, seperti fasilitas, sarana komunikasi, dan teknologi. Informasi yang tidak disajikan dengan baik akan memengaruhi persepsi masyarakat terhadap profesionalisme dan modernitas pelayanan yang diberikan.

Selain itu, sistem informasi yang kurang interaktif dan statis seperti papan pengumuman cenderung tidak mampu menjangkau generasi muda yang lebih terbiasa dengan media digital. Seharusnya, Puskesmas mulai mempertimbangkan penggunaan teknologi informasi seperti layar digital, aplikasi pelayanan pasien, atau notifikasi berbasis SMS untuk memberikan informasi yang lebih cepat, jelas, dan mudah diakses.

Studi dari Wahyuni (2020) menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi berbasis digital di Puskesmas mampu meningkatkan kepuasan pasien karena informasi dapat diperoleh secara cepat dan akurat. Maka dari itu, sistem komunikasi pelayanan kesehatan perlu dibenahi agar mampu mendukung pelayanan yang informatif dan responsif.

4. Faktor Sumber Daya Manusia: Jumlah dan Kapasitas Petugas yang Terbatas

Salah satu tantangan paling mendasar di Puskesmas Pagar Merbau adalah jumlah tenaga kesehatan yang tidak sebanding dengan jumlah pasien. Hal ini berdampak langsung terhadap



keterlambatan dalam pemberian pelayanan, antrean panjang, dan penurunan kualitas interaksi antara petugas dengan pasien.

Kondisi ini terkait langsung dengan dimensi Responsiveness, yakni sejauh mana petugas menunjukkan kecepatan dan kesigapan dalam memberikan pelayanan. Ketika SDM terbatas, maka kemampuan untuk merespons kebutuhan pasien secara cepat akan terganggu. Akibatnya, pasien harus menunggu lebih lama dan berpotensi merasa diabaikan.

Selain itu, keterbatasan kompetensi teknis maupun soft skills (misalnya komunikasi, empati, dan etika profesi) juga dapat memengaruhi dimensi Assurance dan Empathy. Pasien ingin ditangani oleh tenaga medis yang kompeten dan dapat dipercaya. Ketika petugas terlihat ragu-ragu, kurang ramah, atau tampak terburu-buru, maka kepercayaan pasien terhadap kualitas layanan akan menurun.

Hal ini senada dengan temuan Sholikin (2016) yang menyebutkan bahwa keterbatasan jumlah petugas kesehatan dan ketidaksesuaian kompetensi berdampak negatif terhadap kepuasan pasien, terutama dalam aspek kecepatan dan ketepatan pelayanan. Maka dari itu, perencanaan SDM yang sesuai dengan kebutuhan wilayah kerja menjadi prioritas, disertai dengan pelatihan dan pembinaan kompetensi berkelanjutan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Pagar Merbau Kabupaten Deli Serdang, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan secara umum telah menunjukkan upaya perbaikan, terutama dalam aspek fasilitas fisik, keandalan pelayanan, dan penerapan prinsip 5S dalam interaksi dengan pasien. Dimensi tangible seperti kebersihan ruang tunggu, ketersediaan peralatan medis, dan penerapan protokol kesehatan telah cukup memadai dan berkontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat. Demikian pula, dalam dimensi reliability dan responsiveness, sebagian besar petugas menunjukkan kesigapan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan, meskipun masih terdapat variasi antarindividu yang perlu distandardisasi. Dimensi assurance dan empathy juga tercermin dari sikap ramah dan profesional para petugas, yang menumbuhkan kepercayaan dan kenyamanan pasien selama menerima layanan.

Namun demikian, masih terdapat beberapa hambatan signifikan yang memengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan, seperti rendahnya pemahaman pasien terhadap alur layanan, belum optimalnya penyampaian informasi oleh petugas, serta keterbatasan sumber daya manusia baik dari segi jumlah maupun kompetensi. Hambatan-hambatan tersebut berdampak langsung terhadap dimensi assurance, empathy, dan responsiveness dalam pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya sistematis dari pihak pengelola puskesmas untuk meningkatkan edukasi publik, memperkuat evaluasi pelaksanaan SOP, serta mengembangkan sistem informasi pelayanan berbasis digital. Selain itu, peningkatan kapasitas dan jumlah tenaga kesehatan harus menjadi prioritas agar pelayanan dapat berjalan secara optimal dan merata. Dengan perbaikan berkelanjutan di seluruh aspek, Puskesmas Pagar Merbau diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan dasar yang bermutu, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Azmi, A., Isnaini, I., & Kusmanto, H. (2019). Efektivitas Peran Mukim Dalam Sistem Pemerintahan di Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 11–21. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v1i1.2>
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Cahyanti, A. P., Setiyono, B., & Adnan, M. (2018). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENILAIAN KEPATUHAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN SESUAI UNDANG UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK Studi Di Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2016-2017. *Journal of Politic and Government Studies*, 7(3), 41–50.



- Dinik Retnowati, D. (2010). *KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BRINGIN KABUPATEN SEMARANG*.
- Hidayat, A., & Rahmawati, S. (2021). Evaluasi Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Sektor Ketenagalistrikan di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 110–125.
- Kementerian Kesehatan RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan* □□□□ □□□□□□ (Vol. 2, Issue 5, p. 255).
https://infeksiemerging.kemkes.go.id/download/UU_36_2009_Kesehatan.pdf
- Kementerian Kesehatan RI. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tentang Puskesmas. In *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas: Vol. Nomor 65* (Issue 879, pp. 2004–2006).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran (Edisi ke-13)*. Erlangga.
- Lisna Novita, & Dina Deviana Anggraeni. (2023). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas. *Mimbar Administrasi Mandiri*, 19(2), 149–158. <https://doi.org/10.37949/mimbar19281>
- Muzanny, M., Siregar, N. S. S., & Isnaini, I. (2019). Analisis Disiplin Aparatur Sipil Negara pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Timur. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(2), 138–146. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v1i2.31>
- Nasution, F. (2019). Keandalan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas: Studi Kasus di Sumatera Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(3), 70–78.
- Putri, N. E. (2014). Efektivitas penerapan jaminan kesehatan nasional melalui BPJS dalam pelayanan kesehatan miskin di Kota Padang. *Jurnal Fisip*, 10(2), 175–189. <https://ejournal.unp.ac.id/index.php/tingkap/article/view/4421>
- Rahmawati, N. (2021). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Sistem Antrian dan Komunikasi di Puskesmas Tegal. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 10(2), 98–107.
- Reza, F., & Salam, R. (2014). Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor SAMSAT dalam Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA*, 2(1), 1–17. <http://ojs.uma.ac.id/index.php/publikauma/article/view/890>
- Sholikin, S. (2016). Analisis Kinerja Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Benjeng Di Kabupaten Gresik. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan*, 9(2), 45–53. <http://eprints.uwp.ac.id/id/eprint/2624/>
- Siregar, D. E., & Kariono. (2015). Evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pembangunan jalan lingkungan di kelurahan dwikora kecamatan medan helvetia kota medan tahun 2012. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 3(1), 20–35.
- Tjiptono, F. (2004). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Penerbit Andi.
- Ulfah, M., Trenggonowati, D. L., Arina, F., Ferdinant, P. F., & Sonda, A. (2022). Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan menggunakan metode Servqual dan Lean healthcare. *Journal Industrial Servicess*, 8(1), 38. <https://doi.org/10.36055/jiss.v8i1.14443>
- Wahyuni, D. (2020). Pengaruh Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(1), 55–63.
- Yulianti, S. (2019). Literasi Pasien terhadap Prosedur Pelayanan Puskesmas. *Jurnal Komunikasi Dan Pelayanan Publik*, 3(1), 15–22.