

Service Quality Challenges and Strengths in a Remote Public Health Center: Tantangan dan Keunggulan Kualitas Layanan di Pusat Kesehatan Masyarakat Jarak Jauh

Martinus Ului

Program Studi Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik, Universitas Terbuka, Indonesia

Ibnu Sabil

Program Studi Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik, Universitas Terbuka, Indonesia

Agus Priyanto

Program Studi Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik, Universitas Terbuka, Indonesia

General Background: Quality primary healthcare services are essential in meeting increasing public expectations, particularly in remote regions. **Specific Background:** At the Sungai Boh Community Health Center, previous surveys reported low satisfaction scores, indicating persistent service quality issues. **Knowledge Gap:** Despite known challenges, empirical analysis across the SERVQUAL dimensions in remote health facilities remains limited. **Aims:** This study analyzes the quality of health services at the Sungai Boh Health Center based on five SERVQUAL dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. **Results:** Findings reveal that responsiveness and empathy are relatively strong, supported by staff commitment and routine training; however, service reliability and assurance are hindered by infrastructural limitations, incomplete medical equipment, and inconsistent discipline. Tangible aspects such as waiting areas and diagnostic tools remain inadequate. **Novelty:** This study demonstrates how geographical isolation interacts with human resource capacity and infrastructural constraints to shape service quality outcomes within a rural Indonesian health center. **Implications:** Improvements in supporting facilities, continuous professional development, strengthened SOP implementation, and enhanced coordination with local health authorities are required to ensure efficient, equitable, and patient-centered healthcare delivery in remote areas.

Highlights:

- Strong responsiveness and empathy improve patient trust despite limited resources.
- Infrastructural and equipment gaps remain major barriers to service reliability.
- Continuous training and strengthened SOPs are crucial for sustaining quality care.

Keywords: Health Service Quality, Servqual, Primary Healthcare, Patient Satisfaction, Remote Health Centers

Pendahuluan

Masalah kesehatan dewasa ini telah berubah menjadi kebutuhan pokok masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat maka tuntutan akan kesehatan yang berkualitas juga akan meningkat. Hal ini menuntut penyelenggara pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan preventif untuk meningkatkan kualitas hidup dan memberikan kepuasan bagi konsumen sebagai pengguna pelayanan kesehatan.

Berbicara tentang kesehatan, ada beberapa aspek yang mempengaruhi pelayanan kesehatan, diantaranya adalah aspek sumber daya manusia di bidang kesehatan dan sarana dan prasarana kesehatan. Sumber daya manusia di bidang kesehatan terdiri dari tenaga medis, paramedis dan tenaga kesehatan penunjang, dimana tenaga medis terdiri antara lain dokter spesialis, dokter umum dan dokter gigi, tenaga paramedis terdiri antara lain perawat, bidan, dan tenaga kesehatan penunjang terdiri antara lain apoteker, analis kesehatan, ahli gizi dll. Sedangkan sarana dan prasarana kesehatan terdiri dari rumah sakit, puskesmas, balai pengobatan, puskesmas, posyandu, praktek dokter bersama, praktek dokter swasta, dan lain-lain. Selain sarana dan prasarana kesehatan, ada satu hal yang juga harus dipenuhi manusia, yaitu aspek yang berkaitan dengan upaya kesehatan, salah satunya adalah upaya menjaga kesehatan manusia. Pemeliharaan kesehatan dibagi menjadi pemeliharaan kesehatan individu dan pemeliharaan kesehatan masyarakat.

Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat hal yang utama harus diperhatikan oleh pemberi pelayanan kesehatan adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien dan merupakan hak pasien sebagaimana amanat yang tertuang dalam Pasal 32 Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, terpenuhi. Hak tersebut antara lain untuk memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedural operasional serta layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi, sehingga dapat disebut sebagai pelayanan yang aman bagi pasien.

Puskesmas merupakan unit organisasi pelayanan kesehatan terdepan mengemban misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan, yang bertugas melaksanakan pembinaan, pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan terpadu kepada orang-orang di daerah tertentu. Pelayanan kesehatan yang dilakukan secara menyeluruh, meliputi aspek; promotif (usaha peningkatan, preventif (upaya pencegahan), kuratif (upaya penyembuhan), dan rehabilitatif (upaya pemulihan). Dari keempat aspek ini tidak ada salah satu yang mungkin dapat diabaikan tetapi semua harus berjalan bersama-sama.

Sebagai salah satu fasilitas pelayanan publik yang menyediakan jasa pelayanan kesehatan, Puskesmas Sungai Boh melaksanakan pelayanan kesehatan masyarakat, pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap dan pelayanan administrasi. Puskesmas Sungai Boh berlokasi di ibukota kecamatan Sungai Boh tepatnya di desa Mahak Baru. Puskesmas ini memiliki wilayah kerja 6 Desa di wilayah kecamatan Sungai Boh.

Dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan bahkan tuntutan Masyarakat yang mengarah kepada terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik disegala bidang telah dilakukan pemerintah. Bahkan di sektor kesehatan pun tidak luput dari orientasi agenda kebijakan pemerintah dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik. Meskipun upaya-upaya tersebut telah dilakukan pemerintah, namun kenyataan dilayanan publik belum terjadi perubahan yang signifikan. Pelayanan Kesehatan yang selama ini dirasakan masih belum sesuai dengan harapan pasien. Berdasarkan laporan hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Mutu Puskesmas Sungai Boh Pada Tahun 2019 diperoleh nilai sebesar 76,58 dengan kategori kurang baik, hal ini menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas yang masih kurang. Namun, hasil survei semata belum cukup untuk menggambarkan kondisi sebenarnya, karena penilaian kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari segi kualitas layanan, ketersediaan sarana, maupun sikap tenaga kesehatan. Oleh karena itu, penelitian ini berusaha menguji kembali hasil survei tersebut dengan menggunakan indikator penelitian yang terukur, seperti dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan Kesehatan yang dilaksanakan oleh puskesmas Sungai Boh yaitu dengan cara pengukuran kinerja pelayanan Kesehatan yang tentunya bukan berdasarkan dari pengakuan dan atau analisis dari yang memberikan pelayanan namun pengukurannya berasal dari pihak yang menerima pelayanan dalam hal ini adalah pasien. Selanjutnya hasil pengukuran kinerja pelayanan digunakan dalam membuat kebijakan perbaikan kinerja secara menyeluruh. Untuk

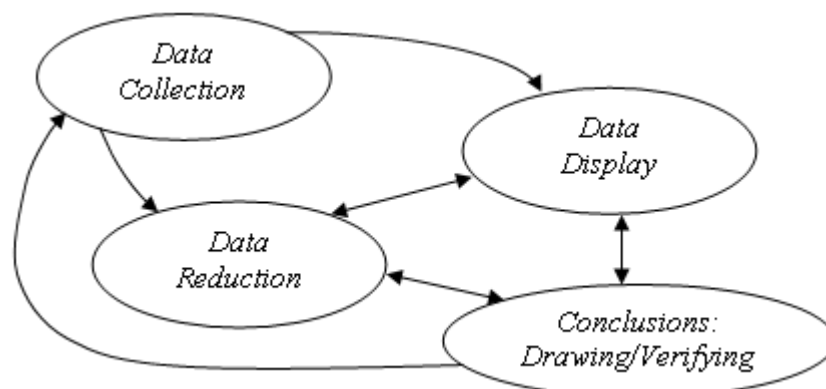
mengetahui ukuran suatu kualitas pelayanan itu harus dengan metode dan system yang sesuai dengan teori-teori kualitas pelayanan.

Karena untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, maka pelayanan kesehatan harus melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan. Dengan pelayanan yang baik serta sarana dan prasarana yang memadai dapat membuat pasien senang datang ke puskesmas tanpa harus menunggu menderita sakit saja. Karena puskesmas merupakan tempat pertama seseorang memperoleh pelayanan kesehatan terutama di daerah terpencil. Oleh karena itu, pemerintah dapat memberikan pelayanan yang lengkap kepada puskesmas sehingga masyarakat setempat dapat berobat dan mendapatkan pelayanan yang baik dari puskesmas itu sendiri.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SUNGAI BOH KABUPATEN MALINAU, dalam penelitian ini akan mengkaji secara mendalam bagaimana kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sungai Boh khususnya mengkaji pada dimensi kualitas pelayanan kesehatan meliputi: reliability (Keandalan), responsiveness (daya tangkap), assurance (jaminan), empathy (keandalan) dan tangible (bukti langsung), melalui tingkat kesesuaian antara harapan pasien dan kenyataan yang mereka terima.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, hal ini dikarenakan peneliti akan terjun langsung ke objek, melakukan eksplorasi dengan grant tour question, sehingga masalah dan potensi akan dapat ditemukan dengan jelas. Penelitian ini dilaksanakan di UPTD Puskesmas Sungai Boh. Pemilihan Lokasi ini disebabkan oleh tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Sungai Boh yang masih kurang. Sampel dalam penelitian ini ditentukan melalui teknik purposive sampling, yaitu pemilihan subjek secara sengaja berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan. Peneliti memperkirakan jumlah narasumber berkisar antara 5 hingga 10 orang, namun jumlah ini tetap bersifat fleksibel dan akan disesuaikan selama proses pengumpulan data berlangsung. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah interview (Wawancara), dokumentasi, triangulasi. Instrumen penelitian yang akan digunakan adalah pedoman wawancara, pedoman observasi, dan dokumentasi. Peneliti berperan sebagai instrumen utama (key instrument) yang secara langsung mengumpulkan, menafsirkan, dan memverifikasi data di lapangan. Metode Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Data Model Interaktif. Model interaktif dalam analisis data ditunjukkan pada gambar 1 berikut:



Gambar 1. Analisis Data Model Interaktif (Miles dan Huberman)

Berdasarkan gambar model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Data Collection (Pengumpulan Data)

Proses pengumpulan data dilakukan dengan memanfaatkan berbagai teknik, seperti observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Dalam hal ini, peneliti bertindak sebagai instrumen utama yang secara aktif mengumpulkan dan menafsirkan data. Seiring bertambahnya waktu yang dihabiskan peneliti di lapangan, jumlah serta variasi data yang diperoleh pun semakin meningkat. Informasi yang dikumpulkan mencakup hal-hal yang dapat diamati secara langsung maupun yang bersifat non-verbal, seperti ekspresi emosional dan pemikiran subjek penelitian.

2. Data Reduction (Reduksi Data)

Reduksi data menunjuk kepada proses pemilihan, memfokuskan pada hal-hal yang penting, merangkum, dan mencari tema serta polanya. Dalam hal ini peneliti memilih data mana yang akan diberi kode, mana yang ditarik keluar, dan pola rangkuman sejumlah potongan atau apa pengembangan ceritanya merupakan pilihan analitis. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

3. Data Display (Penyajian Data)

Penyajian data yang dimaksudkan dalam hal ini adalah kumpulan informasi yang telah tersusun yang membolehkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian dari suatu fenomena maka kita dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut. Hal ini dilakukan untuk memudahkan peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian sehingga dari data tersebut dapat ditarik kesimpulannya.

4. Conclusion Drawing/Verification (Kesimpulan dan Verifikasi)

Penarikan kesimpulan merupakan suatu kegiatan yang terkonfigurasi secara utuh selama penelitian berlangsung. Kesimpulan menuntut verifikasi oleh orang lain yang ahli dalam bidang yang diteliti, atau dengan data-data lain. Artinya kesimpulan yang dikemukakan pada awal penelitian masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun, apabila didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian

1. Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sungai Boh

Pelayanan, menurut Moenir [1], merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh individu maupun kelompok yang didasari oleh unsur-unsur materiil, serta dilaksanakan melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan orang lain atau masyarakat secara umum sesuai dengan hak-hak yang dimilikinya. Salah satu bentuk pelayanan yang sangat penting adalah pelayanan kesehatan, yaitu layanan yang disesuaikan dengan kondisi kesehatan masyarakat dan mencakup upaya promotif (peningkatan kesehatan), preventif (pencegahan penyakit), kuratif (pengobatan), dan rehabilitatif (pemulihan), sebagaimana dijelaskan oleh Thomas Soebroto [2].

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 1992, kesehatan adalah keadaan sejahtera secara fisik, mental, dan sosial yang memungkinkan setiap individu untuk hidup produktif dalam lingkungan sosial dan ekonomi. Sejalan dengan itu, Undang-Undang RI No. 36 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan kesehatan adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu,

terintegrasi, dan berkesinambungan oleh pemerintah dan masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui berbagai bentuk intervensi. Dalam pelaksanaannya di tingkat pelayanan dasar, puskesmas memegang peranan penting sebagai organisasi kesehatan fungsional yang menjadi pusat pengembangan kesehatan masyarakat serta membina peran serta masyarakat, sekaligus memberikan pelayanan menyeluruh dan terpadu di wilayah kerjanya, sebagaimana dijelaskan oleh DepKes RI [3], dalam Effendy [4]. Pada penelitian ini, peneliti mengukur kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sungai Boh menggunakan teori dari Parasuraman [5], yang terdiri dari lima dimensi yaitu: Keandalan (reliability), Daya Tanggap (responsiveness), Jaminan/Kepastian (assurance), Empati (emphaty), Bukti langsung (tangible), yang akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Keandalan (Reability)

Menurut Tjiptono & Chandra [6], keandalan (reliability) merupakan kemampuan suatu organisasi atau penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara segera, akurat, dan memuaskan. Keandalan mencerminkan konsistensi dan komitmen dalam memenuhi harapan pelanggan sesuai standar yang telah ditetapkan. Selain itu, kecepatan juga menjadi salah satu indikator penting dalam kualitas pelayanan, yaitu kemampuan untuk melayani secara cepat dan tanggap, yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelayanan.

Puskesmas Sungai Boh merujuk pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) dari Kementerian Kesehatan, Panduan Manajemen Puskesmas, serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Selain itu, penggunaan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) mendukung ketepatan data dan efisiensi pelayanan. Pelatihan rutin bagi tenaga kesehatan dan evaluasi berkala juga dilakukan untuk memastikan pelayanan yang cepat, akurat dan sesuai standar meskipun berada di wilayah terpencil.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala puskesmas dan coordinator pelayanan mutu, seluruh tenaga medis telah dibekali pelatihan serta mengikuti pengawasan internal melalui audit mutu untuk menjaga ketelitian dan meminimalisir kesalahan. Semua proses pelayanan, mulai dari pendagtaran hingga pemberian obat, mengikuti alur SOP yang jelas dan diperbarui secara berkala sesuai Permenkes No.43 Tahun 2019.

Hasil wawancara dengan masyarakat juga menunjukkan bahwa alur pelayanan di puskesmas sungai boh dinilai cukup teratur dan konsisten. Pasien memahami prosedur yang berlaku, meskipun beberapa mengeluhkan kurangnya informasi tertulis atau papan petunjuk serta pelayanan yang terasa terburu-buru saat kondisi ramai. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan SOP telah berjalan baik, namun masih perlu diperkuat pada aspek komunikasi dan manajemen waktu.

Selain kebutuhan terhadap SOP, legalitas tenaga kesehatan menjadi indikator penting kandalan layanan. Seluruh perugas di puskesmas sungai boh telah memiliki surat izin praktik (SIP) dan surat tanda registrasi (STR) yang sah, sesuai dengan UU NO.17 Tahun 2023 tentang Kesehatan dan verifikasi rutin oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Malinau. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh tindakan medis dilakukan oleh tenaga profesional yang kompeten dan berwenang.

Dari aspek keterampilan, petugas medis dan nonmedis telah terlatih menggunakan berbagai alat bantu medis dan teknologi pendukung, seperti: tensimeter, thermometer, komputerisasi rekam medis, dan system antrian digital. Pelatihan teknis dan bimbingan rutin terus dilakukan untuk memastikan kemampuan tetap terjaga dan pelayanan tetap akurat.

b. Daya Tanggap (Responsiveness)

Responsiveness atau daya tanggap merupakan sikap proaktif dari para staf dalam memberikan bantuan kepada pelanggan serta menyampaikan layanan dengan cepat dan sigap [7]. Tjiptono dan Chandra [8] menyebutkan bahwa bentuk konkret dari responsivitas ini dapat dilihat melalui beberapa aspek, seperti ketepatan waktu dalam memberikan layanan, penyampaian slip transaksi dengan segera, kecepatan dalam merespons atau menghubungi kembali pelanggan, serta pelaksanaan layanan secara efisien dan tanpa penundaan. Respons petugas yang cepat dan tanggap ini menciptakan rasa percaya dari

masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan adanya daya tanggap yang sesuai harapan, kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas meningkat, yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk terus menggunakan layanan kesehatan di Puskesmas tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara di Puskesmas Sungai Boh, diketahui bahwa tenaga kesehatan memiliki tingkat responsivitas yang cukup baik. Kepala puskesmas menyampaikan bahwa seluruh petugas selalu di arahkan untuk tanggap dan sigap, terutama dalam situasi darurat. Setiap pagi dilaksanakan morning briefing guna memastikan kesiapsiagaan petugas, sementara pelatihan seperti basic life support dan manajemen triase rutin diberikan untuk menjaga kemampuan dalam menangani pasien dengan cepat dan tepat. Hal tersebut diperkuat oleh koordinator pelayanan mutu, yang menjelaskan bahwa prinsip responsive menjadi focus utama dalam pelatihan dan evaluasi mutu pelayanan. Petugas dibekali kemampuan manajemen prioritas agar mampu menyesuaikan tindakan ketika jumlah pasien meningkat. Namun, diakui bahwa pada waktu-waktu tertentu, seperti saat terjadi lonjakan pasien atau kendala teknis, kecepatan respons bisa menurun, meskipun perbaikan terus dilakukan.

Dari sisi administrasi, petugas menyatakan bahwa respons cepat juga diterapkan di bagian pendaftaran. Ketika antrean membludak, jumlah petugas ditambah atau dilakukan pengalihan meja agar proses berjalan lancar. Namun, keterbatasan sistem informasi atau gangguan jaringan kadang memperlambat pelayanan, dan pasien selalu diberi penjelasan apabila terjadi kendala.

Petugas medis dan dokter menambahkan bahwa secara umum mereka tanggap terhadap kebutuhan pasien, terutama kasus gawat darurat. Meski keterbatasan jumlah staf terkadang memengaruhi kecepatan, mereka tetap berusaha menjaga ketepatan waktu dan mengikuti prosedur medis secara disiplin.

Terkait kecepatan pelayanan, Kepala Puskesmas menegaskan bahwa system antrian berbasis prinsip first come, first served diterapkan, kecuali pada kasus kegawatdaruratan. Evaluasi rutin dilakukan untuk memastikan waktu tunggu pasien tidak melebihi standar yang diterapkan. Koordinator Pelayanan Mutu menambahkan bahwa waktu tunggu ideal ditargetkan maksimal 30 menit, namun pada hari tertentu seperti senin atau kegiatan posyandu, target tersebut sulit tercapai.

Penanganan keluhan masyarakat juga menjadi bagian penting dalam menjaga daya tanggap. Kepala Puskesmas menjelaskan bahwa setiap keluhan yang masuk, baik secara langsung maupun melalui kotak saran, dicatat dan dibahas dalam rapat internal. Meskipun tidak semua dapat ditindaklanjuti segera karena keterbatasan sumber daya, upaya penyelesaian tetap dilakukan secara proporsional. Koordinator pelayanan mutu menegaskan bahwa seluruh keluhan didokumentasikan dalam laporan mutu dan dimonitor perkembangannya oleh coordinator respons minimal

Responsiveness atau daya tanggap merupakan aspek penting dalam pelayanan kesehatan, yang mencerminkan kecepatan dan ketepatan petugas dalam merespon kebutuhan pasien. Di Puskesmas Sungai Boh, petugas telah menunjukkan sikap tanggap melalui pelatihan rutin, briefing harian, serta penyesuaian alur pelayanan saat terjadi lonjakan pasien, meskipun terdapat kendala seperti keterbatasan SDM dan gangguan teknis, puskesmas terus berupaya menjaga standar pelayanan sesuai SOP.

Penanganan keluhan masyarakat juga dilakukan secara terbuka dan dicatat sebagai bahan evaluasi mutu. Respons cepat terhadap keluhan dan kebutuhan pasien membangun kepercayaan masyarakat serta meningkatkan loyalitas terhadap layanan Puskesmas. Dengan demikian, daya tanggap yang baik berperan besar dalam menjaga kualitas dan keberlanjutan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sungai Boh.

c. Jaminan/Kepastian (Assurance)

Menurut Kotler [9], assurance atau jaminan merupakan kombinasi dari pengetahuan yang akurat tentang produk, sikap sopan petugas dalam melayani, keterampilan menyampaikan informasi dengan baik, serta kemampuan memberikan pelayanan yang efektif dan menumbuhkan rasa percaya serta keyakinan

pelanggan terhadap organisasi. Sementara itu, menurut Zeithaml et al. [10] dalam Aviliani dan Wilfridus [11], jaminan mencakup keandalan staf dalam memberikan rasa aman kepada pelanggan, yang ditunjukkan melalui kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya, serta kemampuan untuk menghilangkan rasa ragu atau kekhawatiran dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara di Puskesmas Sungai Boh, dimensi jaminan telah diterapkan dengan cukup baik. Kepala Puskesmas menjelaskan bahwa seluruh proses pelayanan dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar tetap sesuai waktu dan mutu yang telah ditetapkan. Meski demikian, faktor seperti tingginya jumlah kunjungan, keterbatasan tenaga kesehatan, dan kondisi geografis yang sulit kadang memengaruhi ketepatan waktu pelayanan. Untuk itu, puskesmas melakukan evaluasi berkala dan penyesuaian jadwal layanan guna menjaga efisiensi tanpa menurunkan kualitas pelayanan.

Hal senada disampaikan oleh Koordinator Pelayanan Mutu, yang menyebutkan bahwa pelayanan umumnya berjalan sesuai jadwal, namun bisa terganggu saat pasien datang melebihi kapasitas. Dalam kondisi demikian, tim cadangan dan jadwal alternative disiapkan agar layanan tetap berjalan. Petugas administrasi dan tenaga medis juga menambahkan SOP darurat selalu diterapkan jika terjadi kendala seperti cuaca ekstrem, gangguan listrik, atau antrean tinggi sehingga pelayanan tetap berlanjut meski mengalami sedikit keterlambatan.

Selain tepat waktu, aspek transparansi biaya menjadi bagian penting dari jaminan mutu pelayanan di puskesmas sungai boh. Kepala puskesmas menegaskan bahwa seluruh biaya pelayanan mengikuti ketentuan pemerintah berdasarkan Peraturan Presiden No.82 Tahun 2018 tentang jaminan kesehatan. Bagi peserta IKN/BPJS, sebagian besar layanan dasar tidak dikenakan biaya tambahan, sementara bagi masyarakat tanpa jaminan kesehatan, tariff mengacu pada ketentuan Dinas Kesehatan Kabupaten Malinau. Seluruh informasi biaya disampaikan secara terbuka kepada pasien agar tidak terjadi kesalahpahaman.

Di Puskesmas Sungai Boh, dimensi jaminan telah diterapkan melalui pelayanan yang mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP), walaupun tantangan seperti lonjakan pasien, keterbatasan tenaga medis, dan faktor geografis sesekali mengganggu ketepatan waktu pelayanan. Namun pihak puskesmas secara aktif melakukan evaluasi, penyesuaian jadwal, serta menyiapkan langkah-langkah antisipatif agar pelayanan tetap berjalan optimal. Selain itu, penerapan transparansi biaya menjadi bagian penting dari jaminan mutu pelayanan. Informasi biaya disampaikan secara terbuka kepada masyarakat, baik untuk layanan yang dijamin BPJS maupun yang tidak ditanggung, guna mencegah kesalahpahaman dan menjaga kepercayaan. Melalui banner, leaflet, serta komunikasi langsung dengan pasien, Puskesmas Sungai Boh menunjukkan komitmennya dalam menyediakan pelayanan yang jujur, adil, dan profesional. Dengan demikian, jaminan pelayanan yang baik dan transparansi biaya terbukti mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat serta memperkuat kepuasan terhadap layanan yang diberikan.

d. Empati (Empaty)

Menurut Kotler [12], empati (empathy) merupakan syarat dasar untuk menunjukkan kepedulian melalui perhatian personal kepada konsumen. Sementara itu, menurut Parasuraman et al. [13] dalam Lupiyoadi dan Hamdani [14], empati didefinisikan sebagai sikap tulus dan perhatian individual yang ditunjukkan dengan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan secara mendalam. Empati menjadi salah satu faktor penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara penyedia layanan dan masyarakat, karena pelayanan yang personal akan membuat pengguna merasa dihargai dan diperhatikan. Di Puskesmas Sungai Boh, aspek empati tercermin dari upaya petugas yang tetap berusaha memberikan pelayanan yang ramah, mendengarkan keluhan pasien, serta menjelaskan prosedur dengan sabar meskipun dalam kondisi terbatas dan jumlah pasien yang tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara di Puskesmas Sungai Boh, Kepala Puskesmas menjelaskan bahwa pihaknya berupaya menunjukkan empati melalui keterbukaan informasi kepada masyarakat, baik mengenai jadwal pelayanan, prosedur, maupun biaya. Informasi tersebut disampaikan melalui papan pengumuman, leaflet, serta komunikasi langsung di loket pendaftaran. Untuk menjangkau wilayah terpencil,

penyampaian informasi juga dibantu oleh kader dan tenaga kesehatan lapangan. Meski demikian, Kepala Puskesmas mengakui masih perlu perbaikan dalam penyajian informasi agar lebih sistematis dan merata di seluruh wilayah layanan.

Hal ini sejalan dengan keterangan coordinator pelayanan mutu, yang menyebutkan bahwa puskesmas tengah memperbarui tampilan media informasi setelah menerima masukan masyarakat mengenai ukuran huruf dan tata letak yang kurang mudah dibaca. Versi baru akan dilengkapi dengan ikon warna dan ukuran font yang lebih besar agar lebih ramah bagi pengunjung.

Sementara itu, petugas administrasi dan tenaga medis menambahkan bahwa sebagian pasien masih belum terbiasa membaca papan informasi atau memahami prosedur tertulis. Oleh karena itu, petugas tetap memberikan penjelasan langsung dengan bahasa sederhana agar masyarakat mudah memahami setiap prosedur pelayanan.

Empati melibatkan pemahaman mendalam terhadap keinginan konsumen dan komunikasi yang bersifat individual, yang mampu membangun kepercayaan dan hubungan jangka panjang. Di Puskesmas Sungai Boh, dimensi empati ini telah diwujudkan melalui sikap ramah, kesabaran dalam memberikan penjelasan, serta ketersediaan petugas untuk mendengarkan keluhan masyarakat, meskipun dalam kondisi pelayanan yang terbatas dan beban kerja yang tinggi. Selain itu, penyampaian informasi secara terbuka baik melalui papan pengumuman, leaflet, maupun komunikasi langsung menjadi bentuk lain dari empati institusional yang bertujuan mempermudah pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan. Meskipun masih terdapat tantangan, seperti keterbatasan desain media informasi atau keterbatasan literasi masyarakat, pihak Puskesmas terus melakukan evaluasi dan perbaikan. Komitmen inilah yang menunjukkan bahwa empati di Puskesmas Sungai Boh tidak hanya bersifat individual dari petugas, tetapi juga menjadi bagian dari sistem pelayanan yang berorientasi pada kenyamanan dan kebutuhan pasien.

e. Bukti Langsung (Tangible)

Menurut Kotler [15], bukti fisik (tangible) adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya secara nyata kepada pihak luar melalui penampilan, sarana prasarana, lingkungan kerja, serta media komunikasi dan teknologi yang digunakan dalam memberikan pelayanan. Hal ini sejalan dengan pandangan Parasuraman et al. [16] dalam Lupiyoadi dan Hamdani [17], yang menyatakan bahwa bukti fisik mencerminkan kualitas layanan melalui aspek visual dan fasilitas yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pelanggan, seperti kebersihan ruangan, kelengkapan alat, dan profesionalisme penampilan staf.

Di Puskesmas Sungai Boh, dimensi tangible tampak dari upaya nyata dalam menjaga kebersihan lingkungan, keteraturan fasilitas, serta pemanfaatan sarana dan teknologi untuk menunjang pelayanan kesehatan. Kepala Puskesmas menjelaskan bahwa, meskipun berada di wilayah perbatasan dengan keterbatasan infrastruktur, pihaknya terus berupaya meningkatkan kualitas sarana dan prasarana sesuai standar pelayanan minimal. Fasilitas dasar seperti ruang pelayanan, tindakan, apotek, dan ruang rawat sudah tersedia, sementara pengadaan alat diagnostik tambahan dan ruang tunggu yang lebih nyaman tengah diusulkan ke Dinas Kesehatan Kabupaten Malinau.

Senada dengan itu, Koordinator Pelayanan Mutu menambahkan bahwa peralatan medis standar seperti tensimeter, termometer digital, stetoskop, dan rapid test kit tersedia serta diperiksa secara berkala untuk memastikan kelayakan penggunaan. Puskesmas juga telah menerapkan system komputerisasi melalui SIMPUS untuk pencatatan data pasien, meskipun masih terdapat keterbatasan fasilitas pendukung seperti ruang gawat darurat atau ruang isolasi yang masih dalam tahap perencanaan peningkatan.

Dasi sisi kenyamanan dan kemudahan akses layanan, pihak puskesmas telah menyederhanakan alur pelayanan agar lebih mudah dipahami masyarakat. System pendaftaran, pemeriksaan, dan pengambilan obat disusun secara terintegrasi untuk meminimalisir kebingungan pasien. Petugas juga mendampingi pasien baru, lansia, ibu hamil, atau mereka yang belum terbiasa dengan prosedur pelayanan agar dapat memperoleh layanan dengan lancar.

Selain itu, aspek kedisiplinan dan profesionalitas petugas juga menjadi perhatian utama. Kepala puskesmas menegaskan bahwa penampilan dan etika kerja merupakan bagian dari mutu layanan. Semua petugas diwajibkan mengenakan seragam dan identitas resmi, menjaga kebersihan diri, serta mengikuti pelatihan etika dan komunikasi pelayanan secara berkala. Evaluasi kehadiran dan kinerja dilakukan secara rutin untuk memastikan pelayanan berlangsung disiplin dan tepat waktu.

Hal ini diperkuat oleh keterangan Koordinator Pelayanan Mutu dan tenaga medis, yang menyatakan bahwa tingkat kedisiplinan petugas tergolong baik. Petugas datang tepat waktu, menjalankan tugas sesuai SOP, dan menunjukkan sikap profesional. Sistem kerja bergilir (shift) serta pengingat internal diterapkan untuk menjaga kontinuitas layanan, terutama mengingat kondisi geografis wilayah yang menantang.

Dari aspek teknologi dan alat bantu medis, seluruh petugas telah menggunakan perangkat sesuai standar prosedur, seperti: tensimeter, termometer, pulse oximeter, dan computer untuk pencatatan data pasien. Peralatan rutin dirawat agar tetap berfungsi optimal dan pengadaan alat tambahan terus di usulkan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan.

Secara keseluruhan, dimensi bukti langsung di Puskesmas Sungai Boh mencerminkan komitmen terhadap peningkatan kualitas layanan melalui penyediaan fasilitas yang memadai, alur pelayanan yang efisien, serta profesionalisme dan disiplin petugas. Meskipun masih dihadapkan pada keterbatasan infrastruktur karena letak geografis yang terpencil, upaya perbaikan berkelanjutan dalam sarana, teknologi, dan tata kelola pelayanan menjadi bukti nyata dedikasi Puskesmas Sungai Boh dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dan terpercaya bagi masyarakat.

2. Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sungai Boh Menjadi Tidak Memuaskan Bagi Pasien

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan dan sesuai dengan ekspektasi pengguna layanan [18]. Kajian Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sungai Boh di kabupaten Malinau menggunakan metode yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry [19] yaitu terdiri dari lima dimensi: Tangible (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (keyakinan), Emphaty (empati).

Untuk mengetahui faktor yang membuat kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Malinau tidak memuaskan di Desa Kabupaten Malinau dapat dijelaskan bahwa dalam konteks ini dimensi Tangible (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (keyakinan), Emphaty (empati) menjadi relevan sebagai indikator utama dalam mengidentifikasi kelemahan pelayanan dan perlu segera diatasi.

Keandalan (Reliability) mampu menunjukkan konsistensi dalam pemberian layanan sesuai SOP, ketepatan diagnosis dan pengobatan menggunakan alat medis yang tersedia, keberlanjutan layanan dasar, tindak lanjut terhadap pasien yang membutuhkan pemantauan, serta kemampuan menangani keluhan secara responsif [20]. Tujuan dari dimensi Reliability (keandalan) adalah untuk mengukur sejauh mana layanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal ini Puskesmas dapat diandalkan dan konsisten. Adapun penyebab kualitas pelayanan di puskesmas Sungai Boh tidak memuaskan yaitu bahwa tingkat ketelitian (cermat) petugas pelayanan dalam memberikan layanan sudah cukup baik, namun masih menghadapi tantangan dalam kondisi tertentu. Petugas administrasi dan paramedis dinilai berusaha untuk teliti dalam mencatat data dan melakukan pemeriksaan, serta berupaya menjelaskan prosedur dengan jelas kepada pasien. Akan tetapi, ketika jumlah pasien meningkat atau sistem pendukung mengalami kendala, konsentrasi dan ketelitian petugas bisa menurun sehingga pelayanan terasa terburu-buru. Hal ini menandakan bahwa meskipun ada komitmen dan usaha dari petugas untuk memberikan pelayanan yang optimal, keterbatasan waktu, tenaga, dan situasi di lapangan turut memengaruhi kualitas layanan. Oleh karena itu, dibutuhkan penambahan sumber daya atau penyesuaian sistem kerja agar pelayanan tetap fokus dan teliti meskipun dalam kondisi sibuk.

Responsiveness (daya tanggap) yaitu respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yaitu meliputi kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecapatan karyawan dalam menangan transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan/pasien [21]. Tujuan penelitian ini pada dimensi Responsiveness adalah untuk menilai sejauh mana petugas Puskesmas Sungai Boh menunjukkan kesiapan dan kecepatan dalam merespons kebutuhan serta keluhan pasien guna memastikan pelayanan yang cepat, tanggap, dan memuaskan. Adapun faktor yang menyebabkan kualitas pelayanan di Puskesmas Sungai Boh tidak memuaskan dapat dijelaskan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian administrasi di lokasi penelitian, proses pelayanan administrasi relatif cepat apabila jaringan dan sistem berfungsi dengan baik. Namun, ketika sistem offline atau terjadi pemadaman listrik, proses menjadi lebih lama karena harus dilakukan secara manual. Kondisi tersebut menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan, meskipun petugas berusaha memberikan penjelasan kepada pasien apabila ada hambatan. Sementara itu, hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan masih dirasakan lama. Proses administrasi kadang berbelit dan membuat pasien harus menunggu cukup lama karena petugas tampak kewalahan melayani banyak pasien sekaligus. Hal ini menunjukkan bahwa antrean panjang dan beban kerja tinggi menjadi penyebab lambatnya pelayanan.

Selain itu, dari wawancara dengan masyarakat juga diperoleh informasi bahwa meskipun pihak puskesmas berupaya menindaklanjuti keluhan, tidak semua keluhan langsung mendapatkan respon atau tindak lanjut yang jelas. Beberapa keluhan dari masyarakat bahkan belum terselesaikan secara tuntas. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme penanganan keluhan sudah ada, tetapi pelaksanaannya masih perlu ditingkatkan agar lebih cepat dan transparan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa meskipun terdapat upaya dari petugas untuk merespons kebutuhan pasien dengan cepat, beberapakendala teknis seperti gangguan sistem, keterbatasan listrik, serta antrean panjang menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat dan kurang efisien. Dari sudut pandang masyarakat, waktu tunggu yang lama dan respons terhadap keluhan yang belum sepenuhnya optimal menjadi salah satu penyebab utama ketidakpuasan. Meskipun mekanisme pengaduan sudah ada, belum semua keluhan ditangani secara cepat dan tuntas.

Assurance (Jaminan) merupakan mencakup pengetahuan, skill, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Tujuannya untuk menilai sejauh mana petugas Puskesmas Sungai Boh mampu memberikan rasa aman, kepercayaan, dan kepastian kepada pasien melalui pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional. Beberapa penyebab kualitas pelayanan di Puskesmas Sungai Boh yang belum memenuhi harapan dapat dijabarkan sebagai berikut.

Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat menyatakan bahwa secara umum pelayanan di Puskesmas Sungai Boh sudah berjalan sesuai jadwal. Namun, sesekali terjadi keterlambatan petugas atau gangguan sistem yang menyebabkan pelayanan tertunda. Kondisi ini menunjukkan bahwa kedisiplinan waktu dan kesiapan teknis masih perlu ditingkatkan agar pasien memperoleh pelayanan tepat waktu

Terkait biaya pelayanan, sebagian besar masyarakat menilai bahwa biaya yang dikenakan telah sesuai dengan ketentuan, terutama bagi peserta JKN atau BPJS, karena layanan dasar sudah ditanggung sepenuhnya. Meskipun demikian, beberapa pasien mengeluhkan kurangnya kejelasan informasi mengenai biaya tambahan untuk pemeriksaan atau obat tertentu. Hal ini menandakan bahwa aspek transparansi informasi biaya perlu diperbaiki.

Masyarakat umumnya merasa jadwal pelayanan sudah sesuai, namun terganggu jika petugas terlambat atau sistem mengalami kendala. Selain itu, meski biaya layanan dasar sudah ditanggung BPJS, informasi soal biaya tambahan masih kurang transparan. Perlu perbaikan dalam kedisiplinan, sistem pelayanan, dan penyampaian informasi agar mutu pelayanan meningkat.

Empaty meruoakan kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual penerima layanan [22]. Tujuan dari dimensi empati di puskesmas sungai boh adalah memberikan pelayanan yang ramah, peduli, dan memahami kebutuhan pasien secara individu guna meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Beberapa faktor yang menjadi penyebab rendahnya kualitas pelayanan di Puskesmas Sungai Boh dapat diuraikan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara, petugas menyampaikan bahwa informasi mengenai jadwal pelayanan, prosedur, dan biaya sebenarnya sudah tersedia melalui papan pengumuman dan brosur. Namun, sebagian pasien belum terbiasa membaca informasi tertulis, sehingga masih sering bertanya langsung kepada petugas. Petugas pun berupaya menjelaskan dengan cara yang mudah dipahami agar masyarakat memperoleh kejelasan.

Dari sisi masyarakat, meskipun informasi telah disediakan, penyanjiannya dinilai belum terstruktur dan posisinya kurang strategis, sehingga sulit ditemukan. Isi informasinya juga dianggap masih umum dan belum menjelaskan secara rinci, terutama terkait biaya layanan yang kadang menimbulkan kebingungan.

Terkait sikap tugas, masyarakat menilai bahwa sebagian besar petugas bersikap ramah dan sopan, namun pada kondisi ramai, ad ayang terlihat buru-buru atau kurang sabar saat melayani. Meski demikian, pelayanan dinilai cukup adil karena semua pasien dilayani sesuai prosedur tanpa perbedaan yang mencolok, meskipun ada kesan bahwa pasien yang lebih dikenal petugas terkadang mendapatkan perhatian lebih cepat.

Berdasarkan hasil wawancara di lokasi penelitian, dapat disimpulkan bahwa rendahnya kualitas pelayanan di Puskesmas Sungai Boh dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti penyampaian informasi yang belum terstruktur dan kurang strategis, sehingga menyulitkan pasien dalam memahami jadwal, prosedur, dan biaya layanan; sikap petugas yang tidak selalu konsisten dalam menunjukkan keramahan dan kesabaran; serta meskipun pelayanan dinilai cukup adil, terdapat persepsi bahwa kedekatan personal dengan petugas bisa memengaruhi prioritas pelayanan, yang secara keseluruhan mencerminkan masih lemahnya penerapan dimensi empati dalam pelayanan kesehatan.

Bukti fisik (tangible) mencakup hal-hal yang tampak langsung, seperti: perlengkapan, tenaga kerja, dan sarana komunikasi, termasuk penampilan gedung, ruang pelayanan, area parker, kebersihan, kenyamanan, kelengkapan alat, dan profesionalisme pegawai. Tujuan dimensi bukti fisik adalah menciptakan lingkungan pelayanan yang nyaman, profesional, dan mudah diakses melalui fasilitas yang bersih, rapi, lengkap, petugas yang sopan, serta sarana komunikasi yang mendukung informasi tersampaikan dengan jelas dan efisien. Adapun faktor yang menyebabkan tidak memuaskannya pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sungai Boh sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara dengan tenaga medis dan masyarakat, fasilitas utama seperti ruang pemeriksaan, ruang tindakan, dan apotek di Puskesmas Sungai Boh dinilai sudah tersedia dengan cukup baik. Namun, beberapa fasilitas tambahan seperti ruang tunggu, ruang isolasi, serta ruang konseling masih kurang memadai. Ruang tunggu yang terbatas membuat sebagian pasien harus menunggu sambil berdiri, sehingga menurunkan kenyamanan.

Masyarakat juga menilai bahwa alat-alat medis yang tersedia sudah cukup untuk pemeriksaan dasar, tetapi belum lengkap dan tidak semuanya dalam kondisi iptomal. Hal ini dibenarkan oleh tenaga medis yang menjelaskan bahwa alat bantu seperti tensimeter, stetoskop, dan system computer sudah digunakan sesuai prosedur, namun ketersediaan alat cadangan masih terbatas. Pihak puskesmas tengah mengusulkan penambahan unit baru dan menjadwalkan perawatan alat secara rutin agar pelayanan lebih efisien.

Dari sisi penampilan dan ketidakdisiplinan, masyarakat menilai bahwa petugas umumnya tampil rapi dan sopan, meskipun belum selalu konsisten. Beberapa petugas datang tepat waktu dan langsung bekerja, namun ada pula yang terlihat santai atau kurang focus saat melayani.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas sungai boh disebabkan oleh beberapa faktor, terutama terkait keterbatasan fasilitas fisik dan perlengkapan medis. Meskipun ruang pemeriksaan, apotek, dan layanan dasar telah tersedia, fasilitas tambahan seperti ruang tunggu, ruang isolasi, serta alat medis yang lebih canggih masih kurang memadai atau tidak selalu berfungsi optimal. Selain itu, penampilan dan kedisiplinan petugas belum sepenuhnya konsisten, yang turut memengaruhi kenyamanan dan persepsi profesionalisme. Penggunaan alat bantu medis yang sudah menjadi bagian dari prosedur pelayanan, namun keterbatasan unit cadangan dan kebutuhan perawatan alat yang rutin menunjukkan perlunya peningkatan dari sisi sarana dan prasarana untuk mendukung kualitas layanan yang lebih baik. Dengan mengetahui dan memahami faktor penyebab kualitas pelayanan di puskesmas Sungai Boh tidak memuaskan dengan lebih mendalam maka akan dapat dirumuskan strategi dan Solusi untuk dapat menanggulangi hal ini. Analisis terhadap faktor penghambat yang menyebabkan kualitas pelayanan ini krusial untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menjadi pendorong untuk memperbaiki kualitas pelayanan baik dari segi fasilitas maupun pelayanan yang tersedia.

3. Solusi atau Rekomendasi Untuk Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sungai Boh

Berdasarkan temuan lapangan yang menunjukkan adanya berbagai kendala dalam dimensi pelayanan baik dari sisi fasilitas fisik, empati petugas, keterbatasan alat, maupun penyampaian informasi dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sungai Boh menjadi hal yang mendesak untuk dilakukan. Pelayanan yang belum sepenuhnya optimal tidak hanya berdampak pada kepuasan pasien, tetapi juga pada efektivitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan sejumlah solusi atau rekomendasi yang realistis dan terstruktur untuk menjawab berbagai permasalahan yang ada. Rekomendasi ini disusun sebagai langkah strategis guna meningkatkan mutu layanan, membangun kepercayaan masyarakat, dan memastikan pelayanan kesehatan yang lebih merata, profesional, dan manusiawi di wilayah sungai boh. Adapun solusi atau rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di puskesmas sungai boh sebagai berikut:

“Secara umum, petugas pelayanan di Puskesmas Sungai Boh sudah menunjukkan kecermatan dalam melayani pengguna layanan. Hal ini tercermin dari upaya mereka dalam mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP). Kami rutin mengadakan pelatihan internal dan supervisi berkala untuk memastikan petugas menjaga ketelitian dalam pemeriksaan dan diagnosis. Setiap tindakan medis diawasi melalui audit mutu internal untuk meminimalisir kesalahan.”

Pelatihan internal dan supervisi berkala sangat penting untuk meningkatkan kompetensi serta menjaga konsistensi kerja petugas medis dalam menjalankan pemeriksaan dan diagnosis. Dengan pelatihan rutin, petugas akan selalu diperbarui dengan pengetahuan dan keterampilan terbaru, termasuk penggunaan alat medis, prosedur pelayanan, serta pendekatan komunikasi yang efektif kepada pasien. Selanjutnya wawancara yang dilakukan dengan Koordinator Pelayanan Mutu Puskesmas Sungai Boh yang menyatakan bahwa :

“Ya, seluruh alur operasional mengikuti SOP yang merujuk pada Permenkes No. 43 Tahun 2019. SOP ini ditinjau dan diperbarui setiap enam bulan atau saat kebijakan baru diterbitkan”

Peninjauan dan pembaruan SOP setiap enam bulan atau saat ada perubahan kebijakan bertujuan untuk menjaga relevansi dan efektivitas prosedur pelayanan terhadap dinamika kebutuhan di lapangan. Proses evaluasi ini juga membantu dalam mengidentifikasi prosedur yang perlu diperbaiki, disederhanakan, atau disesuaikan dengan kebijakan terbaru. Dengan begitu, Puskesmas Sungai Boh dapat menjaga kualitas dan kepatuhan terhadap regulasi, sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan yang transparan dan terstandarisasi.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan petugas Kesehatan yaitu dokter di Puskesmas Sungai Boh sebagai berikut:

“Secara umum, tingkat kedisiplinan petugas cukup tinggi. Petugas datang tepat waktu dan menjalankan tugas dengan tanggung jawab. Saat ada kondisi khusus seperti kelelahan tim atau petugas yang cuti, memang sedikit berdampak. Oleh karena itu, kami menerapkan sistem shift dan reminder melalui grup kerja untuk memastikan setiap unit tetap berjalan optimal.”

Untuk mengatasi keterlambatan administrasi, terutama pada kondisi darurat, Puskesmas Sungai Boh perlu menyediakan personel cadangan yang siap membantu proses pelayanan saat terjadi lonjakan pasien atau ketika petugas utama berhalangan, sehingga kelangsungan layanan tetap terjaga. Selain itu, penerapan sistem antrean prioritas sangat penting untuk memastikan pasien dengan kondisi gawat darurat, ibu hamil, lansia, dan anak-anak mendapatkan penanganan lebih cepat, melalui jalur khusus atau penanda tertentu yang mempermudah identifikasi oleh petugas.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan bagian administrasi mengenai kualitas pelayanan dari petugas pelayanan yang menyatakan bahwa:

“Secara umum positif petugas dijaga agar sopan melalui pelatihan soft skills. Namun saat petugas kelelahan karena jam panjang atau antrian berganda, terkadang tidak memberi kesan ramah. Oleh karena itu, jadwal kerja kembali diatur supaya ada waktu istirahat yang cukup.”

Solusi yang diterapkan untuk menjaga agar petugas tetap ramah dan sopan meskipun menghadapi jam kerja panjang atau antrean berganda adalah dengan melakukan pengaturan ulang jadwal kerja sehingga petugas mendapatkan waktu istirahat yang cukup, didukung oleh pelatihan soft skills secara berkala untuk membentuk sikap profesional, serta penerapan sistem shift agar beban kerja lebih merata, sehingga diharapkan petugas dapat tetap memberikan pelayanan yang optimal dan berinteraksi secara positif dengan pasien dalam berbagai situasi.

Selanjutnya wawancara yang dilakukan dengan bagian administrasi mengenai tanggapan mengenai keluhan sebagai berikut:

“Keluhan dikumpulkan dalam kotak saran dan langsung dicatat dalam laporan mutu. Meskipun demikian, respons tindak lanjut bisa terhambat oleh keterbatasan SDM atau prosedur ke dinas. Kami menjadikan hal ini prioritas, termasuk penugasan koordinator respons internal yang memonitor progres penanganan keluhan.”

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien, Puskesmas Sungai Boh perlu menunjuk seorang koordinator respons internal yang bertanggung jawab untuk memantau dan menindaklanjuti setiap keluhan pasien secara sistematis dan profesional. Koordinator ini akan menjadi penghubung antara pasien, petugas layanan, dan pimpinan puskesmas dalam memastikan setiap keluhan ditangani tepat waktu dan tidak diabaikan. Tugas utamanya meliputi mencatat keluhan, memastikan keluhan ditindaklanjuti oleh unit terkait, serta melaporkan progres penanganan keluhan secara berkala. Dengan adanya peran khusus ini, proses penyelesaian masalah menjadi lebih terkoordinasi, transparan, dan akuntabel.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Koordinator Pelayanan Mutu dan Masyarakat mengenai fasilitas sebagai berikut:

“Secara umum, tempat dan fasilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sungai Boh sudah cukup memadai untuk mendukung pelayanan dasar kepada masyarakat. Kami memiliki ruang pemeriksaan, ruang tindakan, apotek, serta ruang tunggu yang cukup representatif, meskipun masih sederhana. Peralatan medis standar seperti tensimeter, termometer digital, stetoskop, dan rapid test kit tersedia dan rutin diperiksa kelayakannya. Selain itu, kami juga telah menggunakan

sistem komputerisasi seperti SIMPUS untuk pencatatan data pasien. Namun, kami menyadari masih ada keterbatasan, terutama dalam hal fasilitas penunjang seperti ruang khusus untuk pasien gawat darurat atau ruang isolasi. Oleh karena itu, kami terus melakukan evaluasi dan koordinasi dengan Dinas Kesehatan Kabupaten untuk peningkatan fasilitas secara bertahap.”

Pendapat lainnya di paparkan oleh Masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Sungai Boh yang menyatakan bahwa:

“Kami menampilkan jadwal dan petunjuk di papan serta brosur. Saat ini kami menerima feedback, bahwa ukuran font terlalu kecil dan tata letak tidak cukup strategis. Versi baru akan menggunakan ikon warna, waktu baca yang lebih besar, dan ditempel di tempat strategis.”

Puskesmas Sungai Boh terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui evaluasi berkala dan koordinasi aktif dengan Dinas Kesehatan Kabupaten. Beberapa langkah perbaikan telah dirancang, antara lain: memperbarui papan informasi dan brosur layanan dengan desain yang lebih jelas, menggunakan font besar dan ikon berwarna, serta penempatan di lokasi strategis; memastikan ketersediaan dan kelayakan alat medis melalui koordinasi rutin; serta mengusulkan perbaikan ruang tunggu pasien agar lebih nyaman dan memadai. Seluruh upaya ini dilakukan secara bertahap guna mewujudkan pelayanan yang lebih ramah, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan temuan lapangan yang menunjukkan adanya berbagai kendala dalam dimensi pelayanan, seperti keterbatasan fasilitas fisik, kurangnya empati petugas, keterbatasan alat, serta kurang optimalnya penyampaian informasi, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sungai Boh merupakan kebutuhan mendesak. Pelayanan yang belum optimal ini bukan hanya berpengaruh pada kepuasan pasien, tetapi juga berdampak pada efektivitas sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan solusi dan rekomendasi yang realistis serta terukur sebagai langkah strategis untuk memperbaiki mutu layanan, membangun kepercayaan masyarakat, dan memastikan pelayanan kesehatan yang lebih profesional, merata, dan manusiawi. Solusi yang dapat diterapkan antara lain: pelatihan internal dan supervisi berkala untuk meningkatkan kompetensi serta konsistensi petugas dalam pemeriksaan dan diagnosis, peninjauan serta pembaruan SOP secara rutin agar selalu relevan dengan kebutuhan dan regulasi terbaru, penerapan sistem shift dan pengaturan ulang jadwal kerja supaya petugas mendapatkan waktu istirahat yang cukup sehingga tetap ramah dan sopan, penambahan personel cadangan serta sistem antrean prioritas untuk mengatasi keterlambatan layanan terutama pada kondisi darurat, penunjukan koordinator respons internal untuk memastikan setiap keluhan pasien ditangani secara profesional dan sistematis, serta peningkatan fasilitas fisik dan penyempurnaan media informasi agar lebih mudah dipahami dan diakses masyarakat. Seluruh upaya ini dilakukan secara bertahap melalui evaluasi dan koordinasi aktif dengan Dinas Kesehatan Kabupaten, sehingga diharapkan dapat mewujudkan pelayanan yang lebih ramah, efisien, dan sesuai kebutuhan masyarakat Sungai Boh.

B. Pembahasan

1. Dimensi Reliability (Kehandalan)

Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, konsisten, dan dapat dipercaya. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), keandalan (reliability) merupakan dimensi utama dalam kualitas pelayanan yang menekankan pentingnya suatu organisasi atau petugas untuk memenuhi janji layanan secara tepat waktu, tanpa kesalahan, dan sesuai harapan pelanggan.

Terkait dengan aspek keandalan (reliability), menegaskan bahwa Puskesmas Sungai Boh telah berupaya maksimal untuk memastikan pelayanan yang diberikan benar-benar dapat diandalkan, meskipun berada di wilayah terpencil. Keandalan pelayanan tercermin dari implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengacu pada regulasi Kementerian Kesehatan dan selalu diperbarui secara berkala,

sehingga setiap proses pelayanan berjalan konsisten dan sesuai standar. Seluruh tenaga kesehatan di Puskesmas ini juga telah memiliki Surat Izin Praktik (SIP) dan Surat Tanda Registrasi (STR) yang sah, serta secara rutin mengikuti pelatihan dan supervisi untuk menjaga ketelitian dan keterampilan, khususnya dalam penggunaan alat medis serta teknologi pendukung seperti SIMPUS. Audit mutu internal dan evaluasi berkala dilakukan untuk meminimalisir kesalahan serta memastikan setiap tindakan medis dan administrasi dilaksanakan secara akurat dan bertanggung jawab. Masyarakat pun menilai pelayanan di puskesmas cukup cermat dan terstruktur, meski masih ada tantangan dalam pengelolaan waktu saat kondisi ramai dan kebutuhan akan peningkatan informasi visual.

Secara teoritis, dimensi keandalan menekankan konsistensi dalam memenuhi janji pelayanan [23]. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa faktor geografis dan keterbatasan sumber daya masih menjadi kendala yang menghambat ketepatan waktu pelayanan. Hal ini menandakan bahwa meskipun standar keandalan telah diterapkan, aspek efisiensi operasional dan manajemen waktu masih perlu ditingkatkan agar selaras dengan harapan teoritis tentang pelayanan prima.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Tjiptono (2012) juga menegaskan bahwa keandalan adalah kemampuan organisasi untuk memberikan layanan sesuai janji dan harapan pelanggan secara konsisten, yang menjadi fondasi kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan public. Dengan demikian, penerapan SOP yang konsisten, pelatihan rutin, kepemilikan izin praktik yang sah serta penggunaan system informasi dan audit mutu di Puskesmas sungai boh dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Namun, kontekstualisasi teori dalam situasi geografis ekstrem menunjukkan bahwa keandalan tidak hanya soal prosedur teknis, melainkan juga kemandirian adaptif lembaga dalam mengatasi keterbatasan sumber daya untuk tetap menjaga kepercayaan masyarakat.

2. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness adalah kesigapan dan kemauan petugas dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan secara cepat serta tanggap terhadap keluhan dan kebutuhan pasien. Zeithaml dan Bitner (2003) menyoroti bahwa daya tanggap (responsiveness) meliputi seberapa cepat dan tepat pelayanan diberikan, serta sejauh mana petugas mampu menyampaikan informasi yang dibutuhkan pasien secara langsung tanpa penundaan. Di sisi lain, menurut Tjiptono (2012), responsivitas merupakan aspek krusial dalam pelayanan public karena masyarakat sangat mengharapkan pelayanan yang sigap, ramah, dan efisien, terutama ketika menghadapi situasi yang mendesak atau bersifat darurat.

Dalam konteks teori, responsivitas menuntut kecepatan dan keakuratan yang stabil [24]. Namun, di lapangan daya tanggap sering kali berfluktuasi akibat faktor eksternal seperti volume pasien dan keterbatasan fasilitas. Artinya, penerapan teori responsiveness di daerah terpencil menuntut strategi adaptif seperti fleksibilitas jadwal dan redistribusi tenaga kerja, bukan hanya kepatuhan terhadap standar waktu tunggu.

Dipuskesmas sungai boh, sikap tanggap ini diwujudkan melalui pelatihan rutin, briefing harian, dan penyesuaian alur pelayanan saat terjadi lonjakan pasien, sehingga petugas mampu merespon situasi dengan tepat, terutama dalam kondisi ramai atau gawat darurat. Standar waktu tunggu juga telah ditetapkan, dengan target maksimal 30 menit, dan upaya penambahan petugas serta system antrean prioritas dilakukan untuk menjaga kecepatan pelayanan. Meskipun masih terdapat kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia dan gangguan teknis, puskesmas tetap berupaya menjaga standar pelayanan sesuai SOP, termasuk menyiapkan personel cadangan dan system antrean khusus untuk kondisi mendesak. Penanganan keluhan masyarakat dilakukan secara terbuka, dicatat dalam laporan mutu, dan dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan layanan ke depan.

Respons cepat terhadap keluhan dan kebutuhan pasien tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga membangun kepercayaan serta loyalitas masyarakat terhadap layanan Puskesmas. Dengan demikian, daya tanggap yang baik berperan besar dalam menjaga kualitas dan keberlanjutan pelayanan kesehatan

di Puskesmas Sungai Boh, serta memastikan setiap pasien merasa diperhatikan dan dilayani secara optimal. Pembahasan penelitian ini sejalan dengan penelitian Hartini. N (2017) yang menunjukkan bahwa pelayanan yang sigap, ramah, dan efisien, terutama ketika menghadapi situasi yang mendesak atau bersifat darurat yang diterapkan akan meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Dimensi Assurance (Jaminan)

Jaminan atau assurance adalah bentuk keyakinan yang muncul dari pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas, sehingga mereka dapat dipercaya oleh Masyarakat [25]. Dimensi assurance ini sangat penting untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas di suatu instansi, karena dengan adanya jaminan atas kemampuan dan pengetahuan petugas, risiko peningkatan penyakit dapat ditekan dan program-program kesehatan demi kesejahteraan masyarakat dapat tercapai secara optimal.

Di puskesmas sungia box, aspek jaminan (assurance) telah dijalankan secara konsisten melalui pelayanan yang berpedoman pada standar pelayanan operasional prosedur (SOP) sesuai regulasi kementerian kesehatan. Walaupun sering menghadapi tantangan seperti peningkatan jumlah pasien, keterbatasan tenaga medis, dan hambatan geografis yang kadang memengaruhi ketepatan waktu pelayanan, pihak puskesmas tetapi aktif melakukan evaluasi, menyesuaikan jadwal, serta menyiapkan langkah-langkah antisipasi agar layanan tetap optimal. Salah satu wujud nyata dari jaminan mutu adalah keterbukaan informasi biaya, di mana seluruh biaya pelayanan baik yang ditanggung BPJS maupun yang tidak disampaikan secara jelas kepada masyarakat melalui media seperti banner, leaflet, dan komunikasi langsung. Upaya ini bertujuan untuk mencegah terjadinya kesalahpahaman dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas. Dengan komitmen pada pelayanan yang transparan, adil, dan profesional, puskesmas sungai boh berhasil membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa jaminan pelayanan yang baik, didukung keterbukaan informasi biaya dan evaluasi berkelanjutan, sangat penting untuk memperkuat kualitas dan keberlanjutan layanan kesehatan di daerah terpencil. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian Perdana (2020), yang menegaskan bahwa penerapan SOP yang baik dan memadai berperan penting dalam membangun keyakinan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Keyakinan ini didasarkan pada kemampuan tenaga kesehatan dalam mendiagnosis dan menganalisis keluhan pasien secara tepat dan akurat, sehingga memberikan rasa aman dan meningkatkan kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan.

Tingkat pengetahuan tenaga kesehatan, yang dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan serta kesesuaian kompetensi dengan tugas yang dijalankan, turut menentukan kualitas pelayanan. Semakin tinggi tingkat pendidikan dan relevansi keahlian tenaga medis, semakin besar pula kontribusinya terhadap jaminan pelayanan yang berkualitas dan profesional.

4. Dimensi Emphaty (Empati)

Empati adalah perhatian dan kepedulian petugas terhadap pasien secara individual, termasuk kemudahan akses informasi dan perlakuan yang adil tanpa membedakan latar belakang pasien [26]. Dalam konteks pelayanan kesehatan, empati tidak hanya ditunjukkan melalui sikap ramah atau tutur kata yang sopan, tetapi juga melalui tindakan konkret seperti kesiapan mengerjakan keluhan pasien, memberikan penjelasan medis dengan bahasa yang mudah dipahami serta menciptakan suasana komunikasi yang nyaman dan tidak mengintimidasi

Empati dalam pelayanan kesehatan merupakan kemampuan petugas untuk memahami kondisi fisik dan emosional pasien secara mendalam. Di puskesmas sungai boh, empati ditunjukkan melalui sikap ramah, sabar, dan perhatian dalam memberikan penjelasan kepada pasien. Petugas juga selalu bersedia mendengarkan keluhan masyarakat, meskipun menghadapi keterbatasan fasilitas dan tingginya beban kerja. Empati tidak hanya hadir secara personal, tetapi juga terwujud dalam sistem melalui penyediaan informasi yang jelas dan terbuka. Informasi layanan disampaikan melalui media seperti papan pengumuman dan leaflet agar mudah diakses oleh semua kalangan. Tantangan yang dihadapi antara lain: keterbatasan desain media dan rendahnya tingkat literasi sebagai pasien. Meski demikian,

puskesmas terus melakukan evaluasi dan perbaikan demi meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan. Hal ini mencerminkan bahwa empati telah menjadi bagian dari budaya kerja, bukan hanya sikap individu. Pelayanan yang berlandaskan empati mampu menciptakan rasa percaya dan kenyamanan bagi pasien. Dengan demikian, empati menjadi pondasi penting dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang manusiawi dan adil. Berdasarkan teori, empati menuntut personalisasi layanan yang menempatkan pasien sebagai individu unik. Namun dalam realitas lapangan, keterbatasan waktu dan fasilitas membuat personalisasi harus digantikan dengan sistem empati kolektif, seperti budaya kerja ramah dan komunikasi terbuka. Hal ini menandakan adanya adaptasi teori empati ke dalam bentuk empati struktural, di mana sistem dan perilaku institusi sama-sama mendukung perhatian terhadap pasien. Sejalan dengan hal tersebut, penelitian Perdana (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan juga dapat dinilai dari dimensi empati, yakni kepedulian dan perhatian tenaga kesehatan terhadap pasien secara adil dan merata. Dalam penelitiannya disebutkan bahwa perhatian tersebut ditunjukkan melalui keadilan dalam pelayanan tanpa membedakan status sosial atau latar belakang pasien.

5. Dimensi Tangibels (Bukti Langsung)

Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018) juga menegaskan bahwa tangible adalah segala sesuatu yang nyata dan dapat dirasakan oleh pelanggan, seperti kebersihan, kerapian, kelengkapan fasilitas, serta penampilan profesional petugas. Dimensi ini berkaitan dengan segala sesuatu yang bersifat fisik dan dapat dilihat secara langsung, seperti fasilitas, peralatan medis, kebersihan ruangan, penampilan petugas, dan kelengkapan sarana pendukung.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh keahlian sumber daya manusia, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh aspek tangible atau bukti fisik yang dapat diamati langsung oleh masyarakat. Di puskesmas sungai boh, dimensi tangible ini diwujudkan melalui penyediaan fasilitas dasar seperti ruang pelayanan, ruang tindakan, ruang rawat, serta pemanfaatan alat medis dan teknologi informasi dalam operasional layanan. Meskipun menghadapi tantangan keterbatasan infrastruktur akibat lokasi yang terpencil, puskesmas sungai boh tetap menunjukkan komitmen untuk terus memperbaiki fasilitas dan sistem pelayanan. Kemudahan akses layanan, alur prosedur yang jelas dan efisien, serta kedisiplinan dan profesionalisme petugas menjadi indikator nyata kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Petugas hadir tepat waktu, menjalankan tugas sesuai SOP, menjaga penampilan, sopan santun, dan memastikan kesiapan alat medis untuk menunjang akurasi pemeriksaan. Dengan demikian, kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas sungai boh tidak hanya tercermin dari kinerja SDM, tetapi juga dari keberadaan fasilitas fisik dan penggunaan teknologi yang mendukung, sehingga secara langsung meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dalam teori, bukti fisik dianggap sebagai elemen pendukung kualitas layanan [27]. Namun, di lapangan, tangible justru menjadi indikator utama kepercayaan masyarakat, karena fasilitas fisik seringkali kali menjadi satu-satunya bukti nyata profesionalisme puskesmas. Hal ini menunjukkan adanya pergeseran peran yang bisa dari faktor pendukung menjadi simbol kredibilitas pelayanan di konteks rural, hal ini sejalan dengan penelitian Milasari (2018), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus didukung dengan fasilitas yang dimiliki dan sikap profesional dalam melayani.

Simpulan

1. Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sungai Boh

Secara umum, kualitas pelayanan di Puskesmas Sungai Boh tergolong cukup baik, ditunjukkan melalui penerapan prinsip responsivitas, jaminan, empati, dan bukti langsung (tangibles). Puskesmas mampu memberikan layanan cepat, transparan, dan sesuai prosedur meskipun menghadapi keterbatasan tenaga dan sarana. Sikap ramah serta kepedulian petugas turut memperkuat kepercayaan masyarakat, sementara fasilitas dasar dan penggunaan teknologi informasi menjadi pendukung penting dalam menjaga mutu layanan di wilayah terpencil.

2. Faktor Penghambat Pelayanan

Kualitas pelayanan masih terkendala oleh keterbatasan infrastruktur, peralatan medis, dan ketidakkonsistenan disiplin petugas. Fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, ruang isolasi, serta perawatan alat medis belum memadai, sehingga berpengaruh terhadap kenyamanan dan persepsi profesionalisme layanan.

3. Rekomendasi Peningkatan Mutu Pelayanan

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan pelatihan dan supervisi rutin, penambahan tenaga kesehatan, perbaikan fasilitas fisik dan alat medis, serta penguatan sistem informasi dan manajemen keluhan pasien. Kolaborasi dengan Dinas Kesehatan Kabupaten perlu ditingkatkan guna memastikan keberlanjutan dan pemerataan layanan kesehatan di daerah perbatasan.

4. Implikasi Teoretis dan Praktis

Hasil penelitian ini memperkuat teori SERVQUAL dalam konteks pelayanan kesehatan di wilayah terpencil, dengan menekankan pentingnya keseimbangan antara responsivitas, empati, dan jaminan mutu. Secara praktis, temuan ini menjadi dasar bagi pemerintah daerah dalam menyusun kebijakan peningkatan kapasitas tenaga kesehatan dan penguatan sistem pelayanan yang inklusif, transparan, dan berkeadilan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Kepala UPTD Puskesmas Sungai Boh Kabupaten Malinau beserta seluruh jajaran yang telah memberikan izin, dukungan, serta membantu dalam penyediaan data penelitian sehingga proses pengumpulan informasi dapat berjalan dengan lancar. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada masyarakat dan responden di Kecamatan Sungai Boh yang telah meluangkan waktu serta memberikan informasi berharga demi kelancaran penelitian ini.

Referensi

- [1] Armanda, R. A. P., Astuti, P., and S., S. "Analisis Kepuasan Masyarakat Peserta BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Tegal Selatan Tahun 2016," *Journal of Politic and Government Studies*, vol. 6, no. 4, pp. 301–310, 2017.
- [2] Atmoko, T. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Bandung, Indonesia: Universitas Padjadjaran, 2012.
- [3] Effendy, N. *Dasar-Dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat*, 2nd ed. Jakarta, Indonesia: Buku Kedokteran, 1998.
- [4] Fahmi, D. *Persepsi: Bagaimana Sejatinya Persepsi Membentuk Konstruksi Berpikir Kita*. Anak Hebat Indonesia, 2020. [Online]. Available: <https://books.google.com>
- [5] Gaspersz, V. *Total Quality Management*. Jakarta, Indonesia: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- [6] Hartini, N. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa," Unpublished Thesis, 2017.
- [7] Kotler, P. *Manajemen Pemasaran*, Millennium Ed. Jakarta, Indonesia: Prenhallindo, 2000.
- [8] Kotler, P., and Keller, K. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta, Indonesia: Erlangga, 2009.
- [9] Kementerian Kesehatan RI. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/Menkes/Per/III/2010*. Jakarta, Indonesia: Kemenkes RI, 2010.
- [10] Mulyana, D. *Metode Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung, Indonesia: Remaja Rosdakarya, 2018.
- [11] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*. New York, USA: Free Press, 1990.

- [12] Sawir, M. Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi. Yogyakarta, Indonesia: Deepublish, 2020.
- [13] Sinambela, L. P. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Surabaya, Indonesia: Airlangga University Press, 2013.
- [14] Sugiharto, E. Pelayanan Kesehatan. Bandung, Indonesia: Alfabeta, 2017.
- [15] Sugiyono. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung, Indonesia: Alfabeta, 2015.
- [16] Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung, Indonesia: Alfabeta, 2016.
- [17] Sugiyono. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung, Indonesia: Alfabeta, 2018.
- [18] Suwitri, S., Punaweni, H., and Kismartini. Materi Pokok Analisis Kebijakan Publik (MAPU5301), 5th print, 2nd ed. Tangerang Selatan, Indonesia: Universitas Terbuka, 2016.
- [19] Swarjana, I. K. Konsep Pengetahuan, Sikap, Perilaku, Persepsi, Stres, Kecemasan, Nyeri, Dukungan Sosial, Kepatuhan, Motivasi, Kepuasan, Pandemi Covid-19, dan Akses Layanan Kesehatan. Yogyakarta, Indonesia: Penerbit Andi, 2022.
- [20] Taekab, A. H., Suryawati, C., and Kusumastuti, W. "Analisis Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018," *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, vol. 7, no. 1, pp. 31–40, 2019.
- [21] Tjiptono, F. Strategi Pemasaran, 3rd ed. Yogyakarta, Indonesia: Andi Offset, 2008.
- [22] Tjiptono, F. Service, Quality, & Satisfaction, 3rd ed. Yogyakarta, Indonesia: Andi Offset, 2011.
- [23] Tjiptono, F. Pemasaran Jasa. Jakarta, Indonesia: Gramedia, 2014.
- [24] Tjiptono, F. Service Quality and Satisfaction. Yogyakarta, Indonesia: Andi Offset, 2016.
- [25] Wowor, H., Liando, D. M., and Rares, J. "Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan," *Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*, vol. 3, no. 1, pp. 1–12, 2016.
- [26] Yusuf, A. M. Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan. Jakarta, Indonesia: Prenadamedia Group, 2014.
- [27] Zakaria, M., and Mansyur, M. Implementasi Kebijakan Publik: Strategi Kebijakan untuk Meningkatkan Kualitas Lulusan Sekolah Menengah Kejuruan. Bandung, Indonesia: Manggu Makmur Tanjung Lestari, 2016.