

Gambaran Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Ingin Jaya Aceh Besar

Syarifah Nora Andriaty^{1*}, Nanda Desreza², Hamdani Mulya³

¹Program Studi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Abulyatama, Aceh Besar, Indonesia

^{2,3}Program Studi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Abulyatama, Aceh Besar, Indonesia

*Corresponding author: nora_kedokteran@abulyatama.ac.id

Abstrak: Pelayanan kesehatan yang berkualitas ialah satu diantara banyaknya indikator krusial dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Penelitian ini ditujukan guna memahami gambaran pelayanan kesehatan di Puskesmas Ingin Jaya Aceh Besar sesuai lima dimensi *Service Quality* (SERVQUAL), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, serta tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini melibatkan metode kuantitatif melalui desain deskriptif dan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian dilaksanakan di bulan Mei–Juni 2026 dengan melibatkan 50 responden pada klaster kesehatan dewasa-lansia, penanggulangan penyakit menular dan kesehatan ibu dan anak (KIA), yang dipilih dengan penggunaan teknik *accidental sampling*. Data dihimpun dengan penggunaan kuesioner SERVQUAL dan kepuasan pasien, kemudian dianalisis secara univariat menggunakan distribusi frekuensi dan statistik deskriptif. Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya kualitas pelayanan kesehatan secara umum ada pada kategori baik, yakni 49 responden (98%), sementara 1 responden (2%) ada pada kategori cukup. Berdasarkan dimensi SERVQUAL, *tangibles* dan *assurance* masing-masing dinilai baik oleh 49 responden (98%), *reliability* oleh 46 responden (92%), *responsiveness* oleh 39 responden (78%) dan *empathy* oleh 42 responden (84%). Kepuasan pasien berada dalam kategori baik pada 48 responden (96%) dan cukup pada 2 responden (4%). Nilai rata-rata kepuasan pasien merupakan yang tertinggi, yaitu 17,96, sedangkan *responsiveness* memiliki nilai rata-rata terendah, yaitu 16,36. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Ingin Jaya Aceh Besar secara umum ada pada kategori baik dan mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Peningkatan aspek *responsiveness*, terutama kecepatan, ketanggapan dan ketepatan waktu pelayanan, diperlukan untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Kata kunci: pelayanan kesehatan; kualitas pelayanan; SERVQUAL; kepuasan pasien; puskesmas.

Abstract: Quality health services are an important indicator in meeting patients' needs and expectations at primary healthcare facilities. This study aimed to describe the quality of health services at Ingin Jaya Public Health Center, Aceh Besar, based on the five dimensions of Service Quality (SERVQUAL), namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy, as well as to assess patient satisfaction. This quantitative study used a descriptive design with a cross-sectional approach. The study was conducted from May to June 2026 involving 50 respondents from the adult–elderly health, communicable disease prevention and maternal and child health (MCH) clusters, who were selected using an accidental sampling technique. Data were collected using SERVQUAL and patient satisfaction questionnaires and analyzed using univariate analysis through frequency distributions and descriptive statistics. The results showed that the overall quality of health services was categorized as good, with 49 respondents (98%) rating the services as good and 1 respondent (2%) rating them as adequate. Based on the SERVQUAL dimensions, tangibles and assurance were each rated as good by 49 respondents (98%), reliability by 46 respondents (92%), responsiveness by 39 respondents (78%) and empathy by 42 respondents (84%). Patient satisfaction was categorized as good among 48 respondents (96%) and adequate among 2 respondents (4%). Patient satisfaction had the highest mean score of 17.96, whereas responsiveness had the lowest mean score of 16.36. In conclusion, health services at Ingin Jaya Public Health Center, Aceh Besar, were generally categorized as good and most patients were satisfied with the services received. Improvement in responsiveness, particularly in terms of service speed, promptness and timeliness, is needed to further improve service quality.

Keywords: health services; service quality; SERVQUAL; patient satisfaction; public health center.

Pendahuluan

Puskesmas menjadi salah satu fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat pertama yang penyelenggaraannya berada di bawah tanggung jawab pemerintah dengan ketentuan pelaksanaan yang mengacu pada per Permenkes Nomor 43 Tahun 2019. Dalam menjalankan fungsinya,

Puskesmas memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang mencakup usaha kesehatan bagi masyarakat maupun perorangan. Pelayanan tersebut lebih diarahkan pada kegiatan yang bersifat promotif dan preventif dengan cakupan kerja masing-masing Puskesmas (Rehatalanit & Nurwahyuni, 2021).

Pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas tidak semata-mata bergantung pada ketersediaan fasilitas yang memadai, tetapi juga oleh sumber daya manusia yang berperan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Provinsi Aceh memiliki 365 unit puskesmas dan Kabupaten Aceh Besar memiliki 28 unit puskesmas, salah satunya Puskesmas Ingin Jaya. Keberadaan tenaga kesehatan dan tenaga administrasi yang memadai diperlukan agar pelayanan dapat berlangsung sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Aceh DK, 2023; Wardani, 2019). Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pada dasarnya merupakan serangkaian aktivitas atau manfaat yang bersifat tidak berwujud, sehingga kualitas interaksi dan proses pelayanan menjadi bagian penting dalam pengalaman penerima layanan (Istiqamah & Mujtahidah, 2024).

Mutu pelayanan kesehatan menjadi salah satu aspek yang bisa dipergunakan menjadi tolak ukur kesuksesan fasilitas kesehatan pada pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang bermutu tidak hanya ditunjukkan melalui kesuksesan tindakan medis, namun juga tercermin melalui perhatian terhadap keselamatan pasien, kenyamanan selama memperoleh pelayanan, terpenuhinya kebutuhan pasien, ketepatan waktu, kemudahan akses, efektivitas, efisiensi, serta pemenuhan hak penerima layanan (Novita & Anggraeni, 2023). Sejalan dengan perkembangan pelayanan kesehatan, penilaian terhadap mutu pelayanan juga semakin mempertimbangkan pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan. Pendekatan *patient-centered care* menempatkan kebutuhan, nilai dan harapan pasien sebagai bagian penting dalam proses pelayanan. Penilaian pasien dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, khususnya untuk melihat kesesuaian layanan yang diterima dengan kebutuhan dan harapan masyarakat (Berry et al., 1988).

Model SERVQUAL ialah satu diantara metode yang diterapkan untuk mengevaluasi mutu pelayanan melalui lima aspek utama, yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *emphaty*. Aspek *tangibles* mencakup berbagai hal yang bisa diamati secara langsung, seperti kondisi fasilitas, kebersihan lingkungan, ketersediaan sarana, juga penampilan tenaga pelayanan. *Reliability* berhubungan dengan kemampuan petugas pada pemberian layanan secara tepat, sesuai prosedur dan dapat diandalkan. Sementara itu, *responsiveness* mengacu pada kesediaan dan kecepatan petugas saat menanggapi kebutuhan pasien. Aspek *assurance* berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, sikap sopan, serta kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya pada pasien. Adapun *emphaty* memberi gambaran terkait perhatian serta kepedulian petugas terhadap terhadap kondisi serta kebutuhan setiap pasien. Kelima aspek tersebut dapat digunakan secara bersama-sama untuk memperoleh penilaian yang lebih komprehensif terhadap

mutu pelayanan kesehatan (Noviyani & Viwattanakulvanid, 2025).

Dalam konteks pelayanan kesehatan primer, penilaian pasien dapat memberikan informasi mengenai pengalaman nyata selama menerima pelayanan dan membantu fasilitas kesehatan mengidentifikasi aspek yang telah berjalan baik maupun aspek yang masih memerlukan perbaikan (Oster et al., 2024). Pendekatan pelayanan yang berpusat pada pasien juga menuntut tenaga kesehatan tidak hanya memiliki kompetensi klinis, tetapi mampu membangun komunikasi yang efektif serta menghargai kebutuhan dan preferensi pasien (Zhang et al., 2025).

Mutu pelayanan kesehatan turut dipengaruhi oleh kecukupan serta kesesuaian tenaga yang tersedia dengan tuntutan pelayanan. Ketentuan tersebut sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 terkait Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat, yang menetapkan bahwa Puskesmas harus didukung oleh tenaga kesehatan maupun tenaga nonkesehatan sesuai dengan kebutuhan penyelenggaraan pelayanan yang memadai dengan mempertimbangkan kebutuhan pelayanan, karakteristik wilayah kerja, jumlah penduduk, beban kerja, serta program kesehatan yang diselenggarakan (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2024). Kesesuaian antara ketersediaan tenaga dengan beban pelayanan menjadi salah satu unsur yang mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan primer secara optimal.

Puskesmas Ingin Jaya termasuk fasilitas kesehatan primer di Kabupaten Aceh Besar dengan tingkat kunjungan yang cukup tinggi, yakni kurang lebih 80 pasien setiap hari. Tingginya jumlah kunjungan menunjukkan besarnya peran puskesmas dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat sekaligus meningkatkan tuntutan terhadap pelayanan yang berkualitas. Karena itu, evaluasi diperlukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang telah diberikan. Hasil evaluasi dapat menjadi dasar bagi Puskesmas guna menjadi kualitas pada aspek pelayanan yang telah terlaksana dengan baik serta melakukan penyempurnaan terhadap bagian pelayanan yang masih memerlukan peningkatan.

Sampai saat ini, belum terdapat data ilmiah yang secara khusus menggambarkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar. Keterbatasan informasi tersebut menunjukkan adanya kebutuhan untuk memperoleh gambaran mengenai pelayanan kesehatan pada fasilitas tersebut. Sehingga, penelitian ini dijalankan guna memberi gambaran terkait pelayanan kesehatan di Puskesmas Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar. Hasil penelitian harapannya bisa memberi informasi yang bisa dipergunakan menjadi bahan evaluasi dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Ingin Jaya.

Metode

Penelitian ini berpendekatan kuantitatif dengan reka bentuk deskriptif serta desain *cross-sectional* untuk memberi gambaran terkait mutu pelayanan kesehatan berdasarkan persepsi pasien. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar pada Mei – Juni

2026. Populasi pada penelitian ini merangkumi seluruh pasien yang menerima pelayanan pada klaster kesehatan dewasa dan lansia, penanggulangan penyakit menular, serta kesehatan ibu dan anak (KIA). Sampel berjumlah 50 responden yang dipilih dengan teknik *accidental sampling* sesuai kriteria inklusi dan eksklusi serta kesediaan berpartisipasi.

Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner SERVQUAL yang diadaptasi dari model SERVQUAL Parasuraman, Zeithaml dan Berry (Berry et al., 1988) dan kuesioner kepuasan pasien yang disusun berdasarkan indikator kepuasan pelayanan kesehatan primer, keduanya menggunakan skala Likert 1–5. Pelayanan kesehatan diukur melalui lima dimensi, yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *empathy*, menggunakan 24 butir pertanyaan. Hasil pengukuran dikategorikan menjadi baik (76–100%), cukup (56–75%) serta kurang ($\leq 55\%$). Validitas instrumen diuji melalui perbandingan *r hitung* dan *r tabel* di taraf signifikansi 5%, sementara reliabilitas diuji dengan *Cronbach's Alpha* melalui kriteria $>0,6$.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Uji Univariat

Analisis Kuantitatif Berdasarkan Distribusi Pelayanan

Tabel 1. Distribusi Pelayanan

Kategori Pelayanan	Frekuensi	Persentase
Baik	49	98%
Cukup	1	2%
Total	50	100%

Hasil analisis terhadap 50 responden pada variabel kualitas pelayanan (*SERVQUAL*), sebagaimana ditampilkan pada Tabel 4.1, menunjukkan bahwa penilaian didominasi kategori baik. Sebanyak 49 responden (98%) menilai pelayanan baik, sedangkan 1 responden (2%) menilai cukup dan tidak ada responden yang memberi penilaian kurang. Pengukuran dilakukan melalui lima dimensi, yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *empathy*. Dominannya kategori baik pada kelima dimensi mengindikasikan bahwa pelayanan di Puskesmas Ingin Jaya Aceh Besar pada umumnya telah sesuai dengan harapan pasien.

Analisis Kuantitatif Berdasarkan Aspek Pelayanan dan Kepuasan

Tabel 2. Dimensi *Tangibles*

Kategori	Frekuensi	Total
Baik	49	98%
Cukup	1	2%
Kurang	0	0%
total	50	100%

Tabel 2. memperlihatkan bahwa dimensi *tangibles* (bukti fisik) memperoleh penilaian baik. Sebanyak 49 responden (98%) menilai kategori baik, 1 responden (2%) menilai cukup dan tidak

ada responden yang menilai kurang. Penilaian tersebut mencakup keadaan fasilitas puskesmas, kebersihan ruangan, ketersediaan sarana dan prasarana, serta penampilan petugas kesehatan. Temuan ini menunjukkan bahwa unsur fisik pelayanan secara umum telah memenuhi harapan sebagian besar pasien, walaupun masih terdapat sedikit ruang untuk penyempurnaan.

Tabel 3. Dimensi *Reliability*

Kategori	Frekuensi	Total
Baik	46	92%
Cukup	4	8%
Kurang	0	0%
total	50	100%

Mengacu pada Tabel 3. dimensi *reliability* (keandalan) dinilai baik oleh 46 responden (92%), cukup oleh 4 responden (8%), dan tidak ada yang menilai kurang. Distribusi tersebut memperlihatkan bahwa mayoritas pasien menilai tenaga kesehatan telah memberi pelayanan secara tepat, konsisten, serta dapat diandalkan. Tingginya proporsi kategori baik juga menunjukkan bahwa prosedur maupun waktu pelayanan pada umumnya telah sesuai dengan ekspektasi pasien.

Tabel 4. Dimensi *Responsiveness*

Kategori	Frekuensi	Total
Baik	39	78%
Cukup	11	22%
Kurang	0	0%
total	50	100%

Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap), 39 responden (78%) memberikan penilaian baik dan 11 responden (22%) memberikan penilaian cukup, sementara tidak ada penilaian kurang. Hasil ini menggambarkan bahwa sebagian besar pasien memandang tenaga kesehatan cukup cepat dan sigap dalam membantu serta merespons keluhan. Proporsi kategori baik yang dominan menunjukkan bahwa ketanggapan petugas secara umum sudah mampu memenuhi kebutuhan pasien, meskipun aspek ini masih dapat ditingkatkan.

Tabel 4.5 Dimensi *Assurance*

Kategori	Frekuensi	Total
Baik	49	98%
Cukup	1	2%
Kurang	0	0%
total	50	100%

Assurance (jaminan) menjadi salah satu dimensi dengan proporsi penilaian baik tertinggi, yaitu 98%, sama dengan *tangibles*. Hasil tersebut menunjukkan kuatnya kepercayaan pasien terhadap kompetensi, kemampuan, kesopanan, dan profesionalisme tenaga kesehatan. Tingginya nilai *assurance* juga memperlihatkan bahwa selama menerima pelayanan di Puskesmas Ingin Jaya Aceh Besar, pasien pada umumnya merasa aman dan yakin terhadap petugas yang melayani.

Tabel 4.6 Dimensi *Empathy*

Kategori	Frekuensi	Total
Baik	42	84%
Cukup	8	16%
Kurang	0	0%
Total	50	100%

Berdasarkan Tabel 6. dimensi *empathy* (empati) memperoleh penilaian baik dari 42 responden (84%) dan cukup dari 8 responden (16%), sedangkan tidak ada responden yang memberikan penilaian kurang. Temuan tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasakan perhatian, kepedulian, dan komunikasi yang baik dari petugas kesehatan. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan tidak hanya menekankan kebutuhan klinis, tetapi juga memperhatikan kenyamanan dan kebutuhan emosional pasien selama proses pelayanan.

Tabel 4.7 Distribusi Kepuasan Pasien

Kategori	Frekuensi	Total
Baik	48	96%
Cukup	2	4%
Kurang	0	0%
Total	50	100%

Pada Tabel 4.7, tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ingin Jaya Aceh Besar menunjukkan 48 responden (96%) berada pada kategori baik dan 2 responden (4%) pada kategori cukup. Tidak terdapat responden dalam kategori kurang. Gambaran tersebut menunjukkan respons yang sangat positif terhadap pelayanan yang diterima. Hasil ini konsisten dengan penilaian lima dimensi *SERVQUAL*—*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *empathy* yang secara umum juga didominasi kategori baik, sehingga pelayanan dapat dikatakan telah memenuhi sebagian besar harapan pasien.

Distribusi Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Tabel 4.8 Distribusi Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Variabel	Minimum	Mean	Maximum
Bukti Fisik	12	17,14	20
Keandalan	13	17,18	20
Daya Tanggap	14	16,36	19
Jaminan	15	17,84	20
Empaty	14	16,92	20
Kepuasan Pasien	13	17,96	20

Berdasarkan Tabel 4.8, seluruh variabel menunjukkan nilai rata-rata yang relatif tinggi. Dimensi *responsiveness* memiliki rata-rata terendah sebesar 16,36, sedangkan *assurance* memperoleh rata-rata tertinggi sebesar 17,84 pada dimensi *SERVQUAL*. Variabel kepuasan pasien memiliki rata-rata tertinggi secara keseluruhan, yaitu 17,96 dengan rentang skor 13–20. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pasien secara umum memberikan penilaian baik terhadap kualitas pelayanan dan merasa puas pada pelayanan yang diberi oleh Puskesmas Ingin Jaya Aceh Besar.

Analisis Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, sebanyak 49 dari 50 responden (98%) menilai mutu pelayanan di Puskesmas Ingin Jaya Aceh Besar berada dalam kategori baik, sedangkan 1 responden (2%) menilai cukup dan tidak terdapat responden yang memberi penilaian kurang. Hasil tersebut memperlihatkan bahwasanya umumnya pelayanan sudah mencapai pemenuhan harapan pasien di lima dimensi SERVQUAL, yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *empathy*. Menurut Parasuraman, kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan pada pemenuhan harapan pengguna dengan kelima dimensi tersebut (Hariyanto et al., 2024).

Hasil penelitian ini turut selaras akan studi Sukmaningsih et al. (2026) di Puskesmas Simo, Boyolali, yang mendapati bahwasanya mayoritas pasien memberi penilaian baik pada mutu pelayanan kesehatan. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwasanya *reliability* dan *responsiveness* ialah dimensi yang memberikan pengaruh besar pada kepuasan pasien rawat jalan (Sukmaningsih et al., 2026). Hasil serupa ditemukan oleh Harma dan Ishak (2025) di Puskesmas Bontonmopo 2 yang memperlihatkan bahwasanya mutu pelayanan memengaruhi signifikan pada kepuasan pasien melalui pelayanan sesuai standar, komunikasi yang baik, dan kemampuan petugas memberikan informasi (Harma & Ishak, 2025).

Sebaliknya, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Rahayu dan Nasrawati (2024) pada pasien JKN di Puskesmas Karangrayung yang menemukan bahwa dimensi *empathy* dan *responsiveness* memperoleh penilaian lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya. Perbedaan tersebut dapat dipengaruhi oleh karakteristik responden, jumlah kunjungan pasien, ketersediaan tenaga kesehatan, kondisi sarana-prasarana, serta sistem manajemen pada masing-masing puskesmas (Rahayu & Nasrawati, 2024).

Secara umum, mutu pelayanan di Puskesmas Ingin Jaya Aceh Besar telah berada dalam kategori baik. Kondisi ini perlu dipertahankan melalui evaluasi berkala, peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, penguatan komunikasi dengan pasien, serta pemenuhan sarana dan prasarana agar mutu pelayanan tetap konsisten.

Analisis Kualitas Pelayanan dan Dampak terhadap Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan suatu indikator penting pada penilaian mutu pelayanan dikarenakan menggambarkan pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan kesehatan. Kepuasan dapat dipengaruhi oleh mutu pelayanan, komunikasi tenaga kesehatan, waktu tunggu, kemudahan akses, serta kemampuan petugas memenuhi kebutuhan pasien. Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan pasien memperoleh nilai rata-rata 17,96, yang memperlihatkan bahwasanya mayoritas responden merasa puas pada pelayanan di Puskesmas Ingin Jaya Aceh Besar.

Hasil tersebut turut selaras akan studi Sukmaningsih et al. (2026) yang mendapati bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien rawat jalan. Mutu

pelayanan yang baik dapat menaikkan kepercayaan dan loyalitas pasien serta membentuk kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan kesehatan (Sukmaningsih et al., 2026).

***Assurance* (Jaminan)**

Dimensi *assurance* memperoleh nilai rata-rata 17,84 dan menjadi dimensi dengan nilai tertinggi setelah kepuasan pasien. Skor tersebut menunjukkan bahwa setiap responden mempunyai tahap kepercayaan yang tinggi terhadap kompetensi petugas, kepatuhan dalam melaksanakan standar pelayanan, sikap sopan, serta kemampuan petugas memberikan rasa aman.

Data tersebut senada dengan kajian Harma dan Ishak (2025) yang menyimpulkan bahwa kompetensi tenaga kesehatan dan kemampuan komunikasi petugas merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pasien (Harma & Ishak, 2025). Sebaliknya, Rahayu et al. (2024) menemukan bahwa *assurance* masih memperoleh penilaian sedang akibat komunikasi dan edukasi kepada pasien yang belum optimal. Perbedaan tersebut kemungkinan berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia, pengalaman kerja tenaga kesehatan, serta penerapan standar operasional prosedur pada masing-masing fasilitas pelayanan kesehatan (Rahayu & Nasrawati, 2024). Hal ini mengindikasikan bahwa tingginya nilai *assurance* di Puskesmas Ingin Jaya tidak hanya mencerminkan kompetensi individu petugas, tetapi juga menggambarkan efektivitas sistem pembinaan dan supervisi klinis yang diterapkan, sehingga perlu terus dijaga melalui pelatihan berkelanjutan agar kepercayaan pasien tidak menurun seiring pergantian tenaga kesehatan.

***Reliability* (Keandalan)**

Dimensi *reliability* memperoleh nilai rata-rata 17,18. Nilai tersebut menunjukkan bahwa responden memandang pelayanan telah diberikan secara tepat, konsisten dan mengikuti prosedur. Keandalan menggambarkan kemampuan petugas memberikan layanan yang akurat sesuai standart. Ketika pelayanan dapat diandalkan, kepercayaan pasien meningkat dan risiko kesalahan dalam proses pelayanan dapat ditekan.

Temuan ini selaras akan studi Sukmaningsih et al. (2026) yang menunjukkan bahwasanya *reliability* ialah suatu dimensi SERVQUAL yang memengaruhi terbesar pada kepuasan pasien karena berkaitan dengan ketepatan pelayanan dan profesionalisme tenaga kesehatan (Sukmaningsih et al., 2026). Namun, Rahayu et al. (2024) menemukan bahwa sebagian pasien masih menilai pelayanan belum konsisten akibat keterlambatan pelayanan dan lamanya proses administrasi. Perbedaan tersebut dapat dipengaruhi oleh jumlah tenaga kesehatan, beban kerja, dan sistem pelayanan pada masing-masing puskesmas (Rahayu & Nasrawati, 2024). Konsistensi pelayanan yang tinggi pada penelitian ini mengisyaratkan bahwa alur kerja dan standar prosedur operasional di Puskesmas Ingin Jaya telah berjalan cukup efektif, namun keberlanjutannya tetap bergantung pada kestabilan jumlah dan distribusi tenaga kesehatan seiring peningkatan jumlah

kunjungan pasien.

***Tangibles* (Bukti Fisik)**

Dimensi *tangibles* memperoleh nilai rata-rata 17,14. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pasien memberikan penilaian baik terhadap kondisi fasilitas fisik, kebersihan lingkungan, kelengkapan peralatan, kenyamanan ruang pelayanan, dan penampilan tenaga kesehatan. Lingkungan pelayanan yang bersih dan nyaman dapat menghasilkan persepsi positif pasien pada mutu pelayanan kesehatan yang diberikan.

Hasil tersebut selaras akan studi Değer et al. (2024) yang menjelaskan bahwasanya kualitas fasilitas fisik dan kenyamanan lingkungan pelayanan ialah aspek krusial untuk membentuk persepsi positif pasien pada pelayanan kesehatan primer (Değer & İşsever, 2024). Temuan ini menegaskan bahwa pemeliharaan sarana dan prasarana fisik bukan sekadar aspek pendukung, melainkan turut membentuk kepercayaan awal pasien terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan sebelum interaksi klinis berlangsung.

***Empathy* (Empati)**

Dimensi *empathy* memperoleh nilai rata-rata 16,92. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pasien menilai tenaga kesehatan telah memberikan perhatian, kepedulian, keramahan, dan komunikasi yang cukup baik. Sikap empatik dapat membangun hubungan interpersonal yang positif sehingga pasien merasa dihargai dan diperhatikan selama memperoleh pelayanan.

Hasil penelitian ini selaras akan studi Rambe et al. (2023) yang mendapati bahwasanya perhatian dan komunikasi yang efektif dari tenaga kesehatan dapat menaikkan kepuasan serta kepercayaan pasien pada pelayanan puskesmas (Rambe et al., 2023). Sebaliknya, Rahayu et al. (2024) menemukan bahwasanya *empathy* masih menjadi aspek yang perlu ditingkatkan karena beban kerja tinggi dapat menyebabkan interaksi petugas dan pasien menjadi lebih singkat (Rahayu & Nasrawati, 2024). Perbedaan capaian *empathy* antarpelitian ini mengindikasikan bahwa aspek *empathy* sangat rentan terhadap tekanan beban kerja, sehingga penguatannya memerlukan strategi manajemen waktu pelayanan yang memberi ruang cukup bagi interaksi personal antara petugas dan pasien.

***Responsiveness* (Daya Tanggap)**

Dimensi *responsiveness* memperoleh nilai rata-rata **16,36** dan menjadi dimensi dengan nilai terendah, meskipun masih ada pada kategori baik. Hasil ini memperlihatkan bahwasanya kecepatan pelayanan, kesediaan petugas membantu pasien, dan ketepatan waktu pelayanan masih memerlukan peningkatan. *Responsiveness* menggambarkan kemampuan tenaga kesehatan pada pemberian pelayanan dengan tanggap, tepat dan cepat sesuai kebutuhan pasien. Temuan tersebut selaras akan studi Harma dan Ishak (2025) yang menyatakan bahwasanya kecepatan pelayanan ialah salah satu aspek krusial untuk menentukan kepuasan pasien (Harma & Ishak,

2025). Oleh karena itu, *responsiveness* dapat menjadi prioritas perbaikan melalui pengurangan waktu tunggu, penyesuaian jumlah tenaga kesehatan, serta peningkatan kecepatan dan ketepatan pelayanan. Rendahnya capaian pada dimensi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara kapasitas pelayanan yang tersedia dengan tingginya volume kunjungan pasien, sehingga penguatan sistem antrean, digitalisasi pendaftaran, atau penambahan tenaga pada jam sibuk dapat menjadi solusi strategis untuk mempercepat respons pelayanan.

Secara keseluruhan, kelima dimensi mutu pelayanan di Puskesmas Ingin Jaya Aceh Besar berada dalam kategori baik dan didukung oleh tingkat kepuasan pasien yang tinggi. Meskipun demikian, *responsiveness* memiliki nilai rata-rata paling rendah sehingga perlu menjadi perhatian dalam peningkatan mutu pelayanan. Upaya perbaikan dapat dilakukan melalui pengurangan waktu tunggu, penyesuaian jumlah tenaga kesehatan, serta peningkatan kecepatan dan ketepatan pelayanan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan kesehatan di Puskesmas Ingin Jaya Aceh Besar secara keseluruhan berada dalam kategori baik, sebagaimana dinilai oleh 49 dari 50 responden (98%). Kelima dimensi SERVQUAL turut mendukung temuan tersebut, dengan *tangibles* dan *assurance* masing-masing dinilai baik oleh 49 responden (98%), *reliability* oleh 46 responden (92%) dan *empathy* oleh 42 responden (84%). Meski demikian, temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* memperoleh proporsi penilaian baik yang paling rendah, yaitu 39 responden (78%), sehingga kecepatan dan kesiapan petugas dalam menanggapi kebutuhan pasien merupakan aspek yang paling memerlukan perbaikan. Tingkat kepuasan pasien juga berada pada kategori baik (96%) dan sejalan dengan capaian kelima dimensi tersebut, yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan berkontribusi langsung terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Ingin Jaya Aceh Besar. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Puskesmas Ingin Jaya Aceh Besar telah memenuhi harapan sebagian besar pasien, namun penguatan pada aspek *responsiveness* tetap diperlukan guna mengoptimalkan mutu pelayanan secara menyeluruh.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan apresiasi terhadap semua pihak yang sudah memberi dukungan pada proses penyusunan penelitian dan artikel ini. Ucapan terima kasih secara khusus diberi terhadap institusi pendidikan serta dosen pembimbing yang sudah memberi dukungan, masukan, serta arahan akademik selama penelitian dan penyusunan artikel.

Referensi

- 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. <https://doi.org/10.18919/jkg.57.8.384>
- Dinas Kesehatan Aceh. (2023). SDMK (Sumber Daya Manusia Kesehatan). Aceh: Dinas Kesehatan Aceh. <https://dinkes.acehprov.go.id/detailpost/profil-sdmk-aceh-tahun-2023>

- Değer, M. S. & İşsever, H. (2024). Service quality and related factors in primary health care services: A cross-sectional study. *Healthcare*, 12(10), 965. <https://doi.org/10.3390/healthcare12100965>
- Hariyanto, S., Maskur, M. & Nuryasin, I. (2024). Implementasi metode SERVQUAL untuk evaluasi pelayanan berbasis web studi kasus: Puskesmas Talun Kabupaten Blitar. *Jurnal Repositori*, 2(2), 177–184. <https://doi.org/10.22219/repositor.v2i2.30466>
- Harma, A. & Ishak, S. (2025). The influence of health service quality on patient satisfaction: A study at Bontonampo 2 Primary Health Center. *Eduhealth*, 16(3), 1478–1484. <https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/health/article/view/7303>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. <https://jdih.kemkes.go.id/documents/peraturan-menteri-kesehatan-nomor-19-tahun-2024>
- Novita, L. & Anggraeni, D. D. (2023). Efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas. *Mimbar Administrasi Mandiri*, 19(2), 149–158. <https://doi.org/10.37949/mimbar19281>
- Noviyani, A. & Viwattanakulvanid, P. (2025). Service quality as a driver of perceived value satisfaction and revisit intention in Indonesia. *Scientific Reports*, 15, 43363. <https://doi.org/10.1038/s41598-025-29414-3>
- Oster, A., Wiking, E., Nilsson, G. H. & Olsson, C. B. (2024). Patients' expectations of primary health care from both patients' and physicians' perspectives: A questionnaire study with a qualitative approach. *BMC Primary Care*, 25, 128. <https://doi.org/10.1186/s12875-024-02389-2>
- Rahayu, S. & Nasrawati. (2024). SERVQUAL dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna JKN di Puskesmas Karangrayung. *Pro Health: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 6(1), 41–47. <https://doi.org/10.35473/prohealth.v6i1.2702>
- Rambe, H. A., Fatimah, F. S. & Dwinta, E. (2023). Pengaruh kualitas standar pelayanan minimum terhadap kepuasan dan kepercayaan pemberian informasi obat kepada pasien di Puskesmas Sewon 1 Bantul. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 6(1), 15–21. [https://doi.org/10.21927/ijhaa.2023.6\(1\).15-21](https://doi.org/10.21927/ijhaa.2023.6(1).15-21)
- Rehatalanit, M. & Nurwahyuni, A. (2021). Analisis input dalam proses penyelenggaraan UKM UKP pada Puskesmas X Kota Semarang. *Jurnal Medika Utama*, 3(1), 1435–1441. <https://jurnalmedikahutama.com/index.php/JMH/article/view/292>
- Sukmaningsih, W. R., Widiyanto, W. W., Subekti, M. A. & Carvalho, J. G. de. (2026). Determinants of outpatient satisfaction based on health service quality dimensions in primary health care. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 16(1), 16–24. <https://doi.org/10.47701/bmrw4f15>
- Wardani, R. K. (2019). Pengaruh kinerja pelayanan dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gunung Sugih. *Jurnal SIMPLEX*, 2(3), 1–10. <https://fe.ummetro.ac.id/index.php/JS/article/view/409>
- Zhang, L., Wang, B. & Xu, Q. (2025). Patient perceived service quality profiles of primary health care associated with usual source of care: A latent profile analysis. *Frontiers in Medicine*, 12, 1592803. <https://doi.org/10.3389/fmed.2025.1592803>