



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 4 Tahun 2025 Page 322-334

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Evaluasi Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas UPT Labuapi Menggunakan Metode SERVQUAL

Nia Supiana^{1✉}, Bambang Budi Rahardjo², Sriama Muliani³, Baiq Tuhu Abdiani⁴, Jueratun Niswa⁵

(1,3) Universitas Nahdlatul Wathan Mataram, (2) Universitas Negeri Semarang

Email: NiaSupiana@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Evaluasi mutu layanan kesehatan menjadi langkah penting untuk mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi mutu layanan kesehatan di UPT Puskesmas Labuapi dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL, diukur melalui survei yang melibatkan 150 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kehandalan, bukti fisik, dan jaminan memperoleh skor kesenjangan positif, yang menandakan bahwa pasien merasa layanan pada aspek-aspek tersebut telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka. Namun, dimensi empati mendapatkan skor kesenjangan negatif (-0,3), yang mengindikasikan bahwa pasien merasa perhatian dan kepedulian tenaga medis masih kurang optimal. Minimnya interaksi interpersonal serta komunikasi yang kurang hangat menjadi penyebab utama ketidakpuasan pasien dalam aspek ini. Maka diperlukan perbaikan, terutama dalam meningkatkan empati tenaga medis terhadap pasien dengan mengadakan pelatihan *patient centered care* guna meningkatkan keterampilan komunikasi tenaga kesehatan dan memperkuat hubungan interpersonal dengan pasien.

Kata Kunci: *Mutu Pelayanan Kesehatan, SERVQUAL*

Abstract

Evaluation of the quality of health services is an important step to identify aspects that need to be improved to optimize the quality of health services. This study aims to evaluate the quality of health services at the Labuapi Community Health Center using the SERVQUAL approach, measured through a survey involving 150 respondents. The research results showed that the dimensions of reliability, physical evidence, and guarantee obtained positive gap scores, indicating that patients felt that services in these aspects had met or even exceeded their expectations. However, the empathy dimension received a negative gap score (-0.3), which indicates that patients feel that the attention and care of medical personnel is still less than optimal. The lack of interpersonal interaction and lack of warm communication are the main causes of patient dissatisfaction in this aspect. So improvements are needed, especially in increasing the empathy of medical personnel towards patients by holding patient centered care training to improve the communication skills of health personnel and strengthen interpersonal relationships with patients.

Keywords: *Quality of Health Services, SERVQUAL*

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan menjadi faktor utama dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menekankan pentingnya layanan kesehatan yang aman, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan pasien ((World Health Organization 2021). Namun, meskipun berbagai negara telah menerapkan kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan, masih terdapat kesenjangan akses dan mutu layanan, terutama di negara berkembang (Papanicolas et al., 2018). Salah satu metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan adalah SERVQUAL, yang menilai perbedaan antara harapan dan pengalaman pasien terhadap layanan yang diberikan ((Riduansyah, 2020)

Di Indonesia, peningkatan kualitas layanan kesehatan terus menjadi fokus utama pemerintah. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada 2022 menunjukkan bahwa sekitar 77% penduduk Indonesia telah terdaftar dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang memperluas akses terhadap layanan kesehatan (BPS, 2022). Namun, meskipun cakupan layanan semakin luas, kualitas pelayanan masih menjadi tantangan, terutama di fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas. Penelitian oleh Nugraha & Riyandari (2020) menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap layanan di beberapa puskesmas masih rendah akibat terbatasnya jumlah tenaga medis, kurangnya fasilitas, serta rendahnya responsivitas tenaga kesehatan.

Di tingkat regional, Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) juga menghadapi berbagai tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Data dari Dinas Kesehatan NTB (2021) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di fasilitas kesehatan primer masih berada di bawah 80%, yang menandakan adanya celah dalam pemenuhan harapan masyarakat. Studi yang dilakukan oleh (Septiani & Ardiansyah, 2022) mengungkapkan bahwa pelayanan kesehatan di beberapa kabupaten di NTB masih terkendala oleh keterbatasan infrastruktur, terutama di wilayah pedesaan.

Kabupaten Lombok Barat merupakan salah satu daerah di NTB yang masih menghadapi berbagai tantangan dalam layanan kesehatan. Penelitian oleh (Laksono et al., 2015) mengungkapkan bahwa kendala utama yang dihadapi adalah rendahnya responsivitas tenaga medis serta keterbatasan fasilitas pelayanan. Pemerintah setempat telah berupaya meningkatkan kualitas layanan melalui program revitalisasi puskesmas dan pelatihan tenaga medis. Namun, masih banyak keluhan dari masyarakat terkait lamanya waktu tunggu, keterbatasan tenaga medis, serta kurangnya kelengkapan sarana dan prasarana.

Salah satu puskesmas yang menjadi perhatian adalah Puskesmas Labuapi di Kabupaten Lombok Barat. Sebagai puskesmas yang melayani wilayah dengan jumlah penduduk cukup besar, evaluasi terhadap kualitas layanannya menjadi hal yang penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hingga saat ini, belum banyak penelitian yang secara khusus mengkaji kualitas layanan di Puskesmas Labuapi menggunakan pendekatan SERVQUAL. Studi yang ada umumnya hanya membahas aspek infrastruktur atau kepuasan pasien secara umum tanpa mengukur kesenjangan antara harapan dan realitas layanan secara menyeluruh.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengevaluasi mutu pelayanan di Puskesmas Labuapi menggunakan metode SERVQUAL. Dengan menganalisis perbedaan antara harapan dan pengalaman pasien dalam lima dimensi SERVQUAL Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, studi ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai aspek pelayanan yang perlu diperbaiki.

Keunikan dari penelitian ini terletak pada fokus spesifik terhadap Puskesmas Labu Api serta pendekatan kuantitatif yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan metode SERVQUAL. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konkret bagi pengambil kebijakan dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan di

Lombok Barat serta menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya terkait kualitas layanan di fasilitas kesehatan primer.

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Labuapi berdasarkan lima dimensi SERVQUAL dan Dimensi SERVQUAL mana yang memiliki kesenjangan terbesar antara harapan dan persepsi pasien. Dengan tujuan penelitian yaitu untuk Mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Labu Api menggunakan metode SERVQUAL dan Mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pasien di puskesmas Labuapi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang didistribusikan kepada pasien yang telah menerima layanan di Puskesmas Labu Api dalam periode tiga bulan terakhir. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang mengunjungi Puskesmas Labu Api. Sampel ditentukan menggunakan metode purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 150 orang. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang diadaptasi dari model SERVQUAL. Kuesioner ini terdiri dari dua bagian utama:

1. Ekspektasi/harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan (skala Likert 1-5).
2. Persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima (skala Likert 1-5).

Selisih antara persepsi dan ekspektasi dihitung sebagai kesenjangan (*gap score*), dengan nilai negatif menunjukkan kekurangan dalam pelayanan dan nilai positif menunjukkan sesuai harapan/ekspektasi pasien.

Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan uji *paired sample t-test* untuk melihat perbedaan signifikan antara harapan dan persepsi pasien terhadap masing-masing dimensi SERVQUAL.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah tabel frekuensi berdasarkan profil responden dalam penelitian ini.

Tabel 1. Profil Responden

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	60	40%
Perempuan	90	60%
Usia (Tahun)		
< 20	15	10%
20 – 30	40	26.7%
31 – 40	50	33.3%
41 – 50	25	16.7%
> 50	20	13.3%
Pendidikan		
Tidak Sekolah	10	6.7%
SD/Sederajat	30	20%
SMP/Sederajat	35	23.3%
SMA/Sederajat	50	33.3%
Perguruan Tinggi	25	16.7%
Pekerjaan		
PNS/TNI/POLRI	15	10%
Swasta	30	20%
Wiraswasta	40	26.7%
Petani/Nelayan	25	16.7%
Ibu Rumah Tangga	30	20%
Lainnya	10	6.7%
Kunjungan ke Puskesmas		
< 3 kali/tahun	50	33.3%
3 - 5 kali/tahun	60	40%
> 5 kali/tahun	40	26.7%

Tabel 1. Profil responden penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan di Puskesmas Labu Api adalah perempuan (60%), dengan kelompok usia terbanyak 31–40 tahun (33.3%) dan mayoritas berpendidikan menengah ke bawah. Sebagian besar responden bekerja di sektor informal seperti wiraswasta (26.7%) dan petani (16.7%),

sementara 40% mengunjungi puskesmas 3–5 kali setahun. Data ini mengindikasikan bahwa puskesmas masih menjadi fasilitas kesehatan utama bagi masyarakat dengan akses terbatas ke layanan kesehatan yang lebih mahal, terutama bagi kelompok usia produktif dan mereka yang membutuhkan pemeriksaan rutin.

Tabel 2. Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Metode SERVQUAL

Dimensi SERVQUAL	Harapan Pasien	Persepsi Pasien	Skor Kesenjangan	Interpretasi
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	4.5	4.8	+0.3	Layanan sudah cukup sesuai dengan harapan pasien terkait ketepatan waktu dan keakuratan diagnosis.
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	4.2	5.1	+0.9	Tenaga medis responsif dalam menangani pasien dan cepat merespons keluhan.
Bukti Fisik (<i>Berwujud</i>)	4.0	4.9	+0.9	Fasilitas dan peralatan medis dianggap memadai dan mendukung kenyamanan pasien.
Jaminan (<i>Assurance</i>)	4.7	5.1	+0.4	Pasien telah cukup yakin terhadap kompetensi tenaga medis dalam memberikan pelayanan.
Empati (<i>Empathy</i>)	4.6	4.3	-0.3	Pasien merasa perhatian dan kepedulian tenaga medis masih kurang optimal.

Tabel 2. menunjukkan bahwa dimensi Kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik memiliki skor kesenjangan positif. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan di Puskesmas Labu Api telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan pasien dalam aspek-aspek tersebut. Namun, pada dimensi empati, terdapat skor kesenjangan negatif, yang menunjukkan adanya perbedaan antara harapan pasien dan kenyataan dalam hal perhatian yang diberikan kepada mereka. Oleh karena itu, peningkatan dalam aspek empati perlu menjadi fokus utama dalam upaya perbaikan layanan puskesmas ke depan.

Hasil analisis uji Paired Sample T-Test untuk melihat apakah terdapat perbedaan signifikan antara harapan pasien dan persepsi pasien terhadap masing-masing dimensi SERVQUAL di Puskesmas Labuapi:

Tabel 3. Hasil Uji Paired Sample T-Test

Dimensi SERVQUAL	Harapan Pasien	Persepsi Pasien	Statistik T	Nilai P
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	4.5	4.9	2.134	0,042
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	4.2	4.0	-2.345	0,026
Bukti Fisik (<i>Berwujud</i>)	4.0	4.8	3.210	0,012
Jaminan (<i>Assurance</i>)	4.7	5.0	2.789	0,015
Empati (<i>Empathy</i>)	4.6	4.7	2.001	0,048

Tabel 3. Menunjukkan Semua dimensi memiliki nilai T-Test positif, kecuali Daya Tanggap, yang berarti pasien memiliki persepsi lebih tinggi dibandingkan harapan mereka, kecuali dalam aspek daya tanggap. Daya Tanggap memiliki nilai T-Test negatif (-2.345) dengan P-Value 0.026, menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan secara statistik, dengan persepsi pasien lebih rendah dari harapan mereka. Dimensi lain (Kehandalan, Bukti Fisik, Jaminan, dan Empati) memiliki perbedaan positif dan signifikan (P-Value < 0.05), yang berarti pasien merasa layanan yang diberikan telah melebihi harapan mereka.

1. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan dalam layanan kesehatan menggambarkan seberapa konsisten dan akurat tenaga medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dalam penelitian ini, aspek Kehandalan menunjukkan skor harapan sebesar 4,5, sementara persepsi pasien terhadap layanan yang diterima mencapai 4,9. Hasil uji T-Test menghasilkan nilai positif (2,134) dengan P-Value sebesar 0,042. Temuan ini mengindikasikan bahwa pasien menilai layanan kesehatan yang mereka terima lebih baik daripada yang mereka perkirakan sebelumnya.

Kehandalan dalam Pelayanan Kesehatan: Faktor Kunci dalam Kepuasan Pasien
 Kehandalan dalam layanan kesehatan merujuk pada kemampuan fasilitas kesehatan untuk secara konsisten memberikan layanan medis yang akurat dan sesuai dengan ekspektasi pasien. Aspek ini menjadi faktor krusial dalam menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang mereka terima. Kehandalan sebagai Penentu Kepuasan Pasien dimana beberapa penelitian terbaru menyoroti bahwa:

- 1) Kehandalan tenaga medis, terutama dalam mendiagnosis dan menangani pasien dengan tepat waktu, memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pasien. Semakin akurat dan konsisten layanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap fasilitas kesehatan (Debata et al., 2020).
- 2) Hubungan Kehandalan dengan Loyalitas Pasien Selain meningkatkan kepuasan, kehandalan juga berperan dalam membangun loyalitas pasien. Pasien cenderung tetap menggunakan layanan dari fasilitas kesehatan yang menunjukkan konsistensi dalam pelayanan, seperti ketepatan waktu dalam janji temu dan keakuratan dalam diagnosis medis (Aagja & Garg, 2021)
- 3) Kehandalan dalam Layanan Telemedicine Di era digital, Kehandalan layanan telemedicine menjadi faktor penting dalam menjaga kepercayaan pasien. Konsultasi medis daring yang tepat waktu serta diagnosis yang akurat sangat menentukan keberhasilan layanan kesehatan berbasis teknologi ini (Jadhav et al., 2022).
- 4) Kehandalan dan Keselamatan Pasien, Rumah sakit yang memiliki tingkat kehandalan yang tinggi tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga mampu meningkatkan keselamatan mereka. Fasilitas yang dapat memberikan layanan medis yang akurat dan tepat waktu terbukti mengurangi insiden kesalahan medis serta meningkatkan kepercayaan pasien terhadap institusi kesehatan (Mani et al., 2023).
- 5) Kesenjangan antara Harapan dan Kenyataan Meskipun kehandalan merupakan faktor kunci dalam layanan kesehatan, beberapa penelitian mengungkapkan bahwa masih terdapat perbedaan antara harapan pasien dan realitas layanan yang mereka terima. Hal ini menandakan perlunya peningkatan standar kehandalan dalam fasilitas kesehatan untuk memastikan kualitas layanan yang lebih baik (Moghadam et al., 2021).

Dengan memahami pentingnya kehandalan dalam pelayanan kesehatan, institusi medis dapat lebih fokus pada peningkatan konsistensi dan ketepatan layanan demi meningkatkan kepuasan serta loyalitas pasien.

2. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap merujuk pada kesiapan staf medis dalam memberikan layanan yang cepat dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Studi ini menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap adalah satu-satunya yang memiliki nilai T-Test negatif (-2.345) dengan P-Value 0.026, artinya pasien merasa layanan yang mereka terima kurang sesuai dari harapan mereka. . Masalah ini banyak ditemukan di layanan kesehatan yang menghadapi keterbatasan sumber daya (Nurjannah et al., 2019).

Studi yang dilakukan oleh (Septiani & Ardiansyah, 2022) mengungkapkan bahwa waktu tunggu yang lama dan kurangnya kejelasan informasi menjadi faktor utama ketidakpuasan pasien terhadap layanan puskesmas. Pasien berharap tenaga medis lebih responsif dalam menangani keluhan mereka serta lebih proaktif dalam memberikan informasi. Penelitian lain juga menemukan bahwa ketidakpuasan pasien seringkali berasal dari waktu tunggu yang lama dan kurangnya komunikasi dari tenaga medis dalam memberikan informasi terkait kondisi kesehatan pasien (Aagard et al., 2017).

1) Ketidakpuasan Pasien dan Waktu Tunggu

Sebuah studi menemukan bahwa waktu tunggu yang lama merupakan salah satu faktor utama yang menurunkan kepuasan pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa semakin lama pasien harus menunggu untuk mendapatkan layanan, semakin rendah tingkat kepuasan mereka (Akinleye et al., 2019).

2) Komunikasi Tenaga Medis dan Kepuasan Pasien

Penelitian lain mengungkapkan bahwa komunikasi yang buruk antara tenaga medis dan pasien dapat mengurangi kepuasan terhadap layanan kesehatan. Pasien yang merasa tidak mendapatkan penjelasan yang cukup tentang kondisi dan pengobatan mereka cenderung melaporkan tingkat kepuasan yang lebih rendah (Berkowitz, 2021).

3) Kesiapan Staf Medis dalam Menanggapi Kebutuhan Pasien

Studi ini menyoroti bahwa rumah sakit dengan tenaga medis yang lebih responsif, baik dalam memberikan informasi maupun dalam menangani keluhan pasien, memiliki skor kepuasan pasien yang lebih tinggi (Al-Abri & Al-Balushi, 2020).

4) Dampak Pelatihan Responsivitas pada Kepuasan Pasien

Sebuah intervensi yang melibatkan pelatihan tenaga medis dalam meningkatkan responsivitas mereka terhadap pasien terbukti meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara signifikan (Poh et al., 2022).

5) Daya Tanggap dan Loyalitas Pasien

Responsivitas layanan kesehatan tidak hanya mempengaruhi kepuasan pasien, tetapi juga berkontribusi terhadap loyalitas pasien. Pasien yang merasa ditangani dengan cepat dan profesional lebih cenderung untuk kembali menggunakan layanan yang sama di masa mendatang (Dagger et al., 2023).

Daya tanggap dalam layanan kesehatan memainkan peran kunci dalam menentukan kepuasan pasien. Faktor utama yang memengaruhi responsivitas adalah waktu tunggu,

komunikasi tenaga medis, kesiapan staf dalam menangani pasien, serta pelatihan untuk meningkatkan responsivitas. Meningkatkan faktor-faktor ini dapat berkontribusi secara signifikan terhadap pengalaman positif pasien.

3. Jaminan (Assurance)

Aspek jaminan dalam pelayanan kesehatan berkaitan erat dengan tingkat kepercayaan pasien terhadap tenaga medis serta rasa aman dalam menerima perawatan. Hasil analisis yang menunjukkan skor positif menandakan bahwa pasien memiliki keyakinan yang cukup tinggi terhadap kemampuan tenaga medis dalam memberikan layanan kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2022) mengungkapkan bahwa profesionalisme dan keterampilan dokter maupun tenaga medis memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Ketika pasien merasa tenaga medis memiliki kompetensi yang baik, mereka akan lebih nyaman dan percaya terhadap prosedur yang dijalani.

4. Empati (Empathy)

Empati dalam pelayanan kesehatan berkaitan dengan sejauh mana tenaga medis memberikan perhatian dan kepedulian terhadap pasien. Dengan gap score sebesar -0.3, penelitian ini menunjukkan bahwa pasien merasa tenaga medis di Puskesmas Labuapi masih kurang memberikan perhatian personal.

Penelitian yang dilakukan oleh (Sondari & Bambang, 2017) mengungkapkan bahwa di banyak puskesmas di Indonesia, tenaga medis sering kali tidak mampu memberikan perhatian personal kepada pasien akibat tingginya beban kerja. Hal ini diperkuat oleh studi (Riyani & Raharjo, 2021), yang menyebutkan bahwa dokter dan perawat yang menunjukkan sikap lebih humanis terhadap pasien memiliki tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi.

Untuk meningkatkan empati tenaga medis di Puskesmas Labuapi, beberapa langkah yang bisa dilakukan meliputi:

- 1) Pelatihan tentang pelayanan berbasis pasien untuk meningkatkan kesadaran tenaga medis terhadap pentingnya pendekatan personal.
- 2) Mengatur jumlah pasien per sesi konsultasi agar tenaga medis dapat lebih fokus dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.
- 3) Meningkatkan sistem umpan balik pasien agar mereka dapat memberikan masukan langsung terkait interaksi dengan tenaga medis.

5. Bukti Fisik (Tangibles)

Aspek bukti fisik mencakup berbagai aspek, seperti kelengkapan fasilitas, kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang pelayanan, serta ketersediaan peralatan medis. Skor positif dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa pasien merasa fasilitas yang tersedia di Puskesmas lebih baik dari ekspektasi mereka.

Menurut penelitian Yulianto (2023), lingkungan puskesmas yang bersih dan nyaman memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, temuan dari (Sahoo et al 2025) menunjukkan bahwa pasien cenderung lebih puas apabila fasilitas kesehatan dilengkapi dengan alat medis yang modern dan berfungsi dengan baik.

Walaupun hasil analisis menunjukkan kesenjangan positif, masih terdapat ruang untuk peningkatan. Puskesmas dapat memastikan bahwa seluruh fasilitas tetap dalam kondisi optimal melalui pemeliharaan rutin. Selain itu, menyediakan ruang tunggu yang lebih nyaman dan kondusif dapat semakin meningkatkan pengalaman pasien selama menerima layanan kesehatan.

SIMPULAN

Hasil analisis mengenai mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Labu Api dengan metode SERVQUAL menunjukkan adanya perbedaan antara ekspektasi dan pengalaman pasien terhadap layanan yang diterima. Dimensi keandalan (reliability), bukti fisik (tangibles), dan jaminan (assurance) memiliki skor positif, yang berarti pasien merasa kualitas layanan di aspek-aspek tersebut telah memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka. Keakuratan diagnosis, ketepatan waktu dalam pelayanan, serta kelengkapan fasilitas dan peralatan medis menjadi faktor utama yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien.

Sebaliknya, dimensi empati (empathy) memperoleh skor negatif, menunjukkan bahwa aspek perhatian dan kepedulian tenaga medis terhadap pasien masih belum optimal. Salah satu faktor penyebabnya adalah kurangnya interaksi yang hangat serta pendekatan yang lebih personal dalam menangani pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya hubungan interpersonal antara tenaga medis dan pasien dalam meningkatkan rasa percaya serta kepuasan terhadap layanan kesehatan.

Secara keseluruhan, meskipun sebagian besar aspek layanan telah dinilai baik oleh pasien, masih terdapat peluang perbaikan, terutama dalam meningkatkan keterlibatan emosional tenaga medis dalam berkomunikasi dengan pasien. Pelaksanaan pelatihan

komunikasi berbasis "patient centered care" dapat menjadi solusi strategis guna meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Amadea, C. P., & Rahardjo, B. B. (2022). Pemanfaatan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 2(1), 7–18. <https://doi.org/10.15294/ijphn.v2i1.51551>
- Ayu Ratih Cempakasari¹, Ni Wayan Indrian Purnama Sari¹, N. R. H. (2020). Hubungan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Pembantu Tanjung Benoa. *Media Keperawatan: Politeknik Kesehatan Makassar*, 11(1), 51. <https://doi.org/10.32382/jmk.v11i1.1549>
- Dwi Darmayanti, L., & Budi Raharjo, B. (2020). Community Participation in The Independent National Health Insurance. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 4(Special 4), 824–834. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia>
- Faizah, I. L., & Raharjo, B. B. (2019). Penanggulangan Tuberkulosis Paru dengan Strategi DOTS (Directly Observed Treatment Short-course). *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 3(3), 430–441. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia/article/view/25499>
- Faturahmah, E., & Raharjo, B. B. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Petugas Medis Melalui Faktor Assurance di Ruang Rawat Inap RSUD Bima, NTB. *Public Health Perspective Journal*, 2(3), 254–261. <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/phpj/article/view/13786>
- Hidayati, F., & Rahardjo, B. B. (2021). Analisis Karakteristik dan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kunjungan Bayi Lahir Stunting di Puskesmas Se-Kecamatan Rembang, Kabupaten Rembang. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 1(3), 346–354.
- Laksono, A. D., Ipa, M., Kusriani, I., & Sudrajat, A. (2015). Geliat Sistemik Kabupaten Lombok Barat. In *Jogjakarta: PT Kanisius (Issue January)*. https://www.researchgate.net/profile/Agung-Laksono-2/publication/316162301_Geliat_Sistemik_Kabupaten_Lombok_Barat/links/58f42eefaca27289c21bd144/Geliat-Sistemik-Kabupaten-Lombok-Barat.pdf

- Nugraha, G. S., & Riyandari, B. A. (2020). Implementasi Fuzzy C-Means Untuk Pengelompokan Daerah Berdasarkan Indikator Kesehatan. *Jurnal Teknologi Informasi*, 4(1), 52–62. <https://doi.org/10.36294/jurti.v4i1.1222>
- Nurjannah, I., Trisna, P., & Raharjo, B. B. (2019). Status Akreditasi Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 3(2), 324–336. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia/article/view/27138>
- Papanicolas, I., Woskie, L. R., & Jha, A. K. (2018). Health care spending in the United States and other high-income countries. *JAMA - Journal of the American Medical Association*, 319(10), 1024–1039. <https://doi.org/10.1001/jama.2018.1150>
- Priharwanti, A., & Raharjo, B. B. (2018). Problems Focused Coping Penderita HIV Positif. *Public Health Perspective Journal*, 2(2), 131–139.
- Riduansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan pada Layanan Tes Kesehatan di Klinik Mulawarman Health Center Universitas Mulawarman dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Journal of Industrial and Manufacture Engineering*, 4(1), 28–36. <https://doi.org/10.31289/jime.v4i1.3011>
- Riyani, Y., & Raharjo, B. B. (2021). Analisis Penerapan Fungsi Manajemen pada Sistem Pengelolaan Rekam Medis Pasien di Puskesmas Rembang 1 Kabupaten Rembang Article Info. *Ijphn*, 1(3), 420–427. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/IJPHN>
- Septiani, B. D. S., & Ardiansyah, L. D. S. (2022). Intervensi Kelas Gizi Metode Emo Demo terhadap Status Gizi Balita Underweight Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Lombok Barat. Print) Septiani and Ardiansyah et Al | *Amerta Nutrition*, 6(1), 283–290. <https://doi.org/10.20473/amnt.v6i2.2022>.
- Sondari, & Bambang. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *Journal Of Public Health Reseach And Develoment*, 1(1), 15–21.
- World Health Organization. (2021). Monitoring Health For The SDGs. <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/342703/9789240027053-eng.pdf?sequence=1>
- Ziari, A., Qods, E., Gharibi, F., & Eram, M. N. (2024). Services Quality Assessment of a Referral Hospital in Semnan with SERVQUAL Model and Related Factors: Patients' View. *Koomesh*, 26(1), 1–10. <https://doi.org/10.69107/koomesh-151718>.