

Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer

<https://rapik.pubmedia.id/index.php/rapik>

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SLEMAN, KAPANEWON SLEMAN, DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Melia Dwi Handayani^{1*}), Nur Faidati²

^{1,2} Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Jl. Siliwangi No.63, Kec. Gamping, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55292

Email: nurfaidati@unisayogya.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Send 14/07/2025

Received 28/07/2025

Accepted 30/07/2025

Abstract

Health services play a strategic role in ensuring the quality of public services, especially in increasing patient satisfaction. The purpose of this study was to analyze the quality of public services in the registration service section for patient satisfaction at Puskesmas Sleman. This research uses descriptive qualitative method. Informants were selected based on purposive sampling technique, namely the head of the Sleman Health Center, registration officers, and patients. Data collection was done by structured interviews and documentation. Data analysis includes reduction, presentation, and conclusion. The results showed that the quality of service at the Sleman Health Center is quite good, adequate facilities, friendly officers and good empathy and the application of the 3S principle (Smile, Salam, Sapa), services provided according to the SOP, and supported by a digital security system. Supporting factors include officer competence, agency support, and use of technology. The main obstacles are limited waiting space, unstable internet network and low patient digital literacy. The factors that have the most influence on patient satisfaction are empathy, responsiveness, and tangibles

Keywords: *Quality of service, Public service, Patient satisfaction*

Abstrak

Pelayanan kesehatan berperan strategis dalam menjamin mutu layanan publik, khususnya dalam meningkatkan kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan publik bagian pelayanan pendaftaran bagi kepuasan pasien di Puskesmas Sleman. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Informan dipilih berdasarkan teknik purposive sampling yaitu kepala Puskesmas Sleman, petugas pendaftaran, dan pasien. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara terstruktur dan dokumentasi. Analisis data mencakup reduksi, penyajian, dan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan di Puskesmas Sleman sudah cukup baik, fasilitas yang memadai, petugas yang ramah dan empati yang baik dan penerapan prinsip 3S (Senyum, Salam, Sapa), pelayanan yang diberikan sesuai SOP, dan didukung sistem keamanan digital. Faktor pendukung meliputi kompetensi petugas, dukungan instansi, dan penggunaan teknologi. Kendala utama adalah keterbatasan ruang tunggu, jaringan internet yang tidak stabil dan rendahnya literasi digital pasien. Faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah *empati, responsivitas, dan tangibles*.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Pelayanan publik, Kepuasan pasien.

*Melia Dwi Handayani
E-mail : meliaandrea70@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan sektor kunci dalam penyelenggaraan layanan publik yang berkualitas. Sebagai fasilitas layanan kesehatan tingkat pertama, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memiliki peran strategis dalam menyediakan pelayanan yang mudah diakses, berkualitas, dan berorientasi pada kepuasan pasien (Cesar et al., 2023). Data Badan Pusat Statistik pada Desember 2024, lebih dari 32% masyarakat Indonesia masih mengandalkan Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan utama (BPS, 2024). Dari sisi keterlibatan dalam pelayanan publik, Puskesmas di Daerah Istimewa Yogyakarta menempati peringkat ketujuh dengan rasio 1,55, Provinsi Bali dengan rasio 2,11 sebagai peringkat pertama, dan Provinsi Papua Pegunungan yang berada di posisi terakhir dengan rasio 0,61 (Kemenkes, 2024).

Di Kabupaten Sleman, jumlah Puskesmas berkembang pesat dan tersebar merata untuk menjamin akses layanan kesehatan bagi masyarakat. Data Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman menunjukkan bahwa pada tahun 2023 terdapat 25 Puskesmas dengan rata-rata kunjungan mencapai 1,2 juta pasien per tahun (Dinkes Sleman, 2023). Meskipun jumlah kunjungan terus meningkat, kualitas pelayanan publik di Puskesmas tetap menjadi fokus utama guna meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan data Dinas Kabupaten Sleman tahun 2024 terdapat capai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada seluruh Puskesmas yang ada di Kabupaten Sleman berikut:

Tabel 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada seluruh Puskesmas yang ada di Kabupaten Sleman

No	Puskesmas	Capaian IKM	Kategori
1	Puskesmas Berbah	88,25	Baik
2	Puskesmas Cangkringan	83,13	Baik
3	Puskesmas Depok I	82,25	Baik
4	Puskesmas Depok II	80,80	Baik
5	Puskesmas Depok III	85,49	Baik
6	Puskesmas Gamping I	82,75	Baik
7	Puskesmas Gamping II	84,50	Baik
8	Puskesmas Godean I	82,21	Baik
9	Puskesmas Godean II	82,39	Baik
10	Puskesmas Kalasan	83,25	Baik
11	Puskesmas Minggir	84,50	Baik
12	Puskesmas Moyudan	84,50	Baik
13	Puskesmas Mlati I	84,00	Baik
14	Puskesmas Mlati II	91,88	Sangat Baik
15	Puskesmas Ngaglik I	81,25	Baik
16	Puskesmas Ngaglik II	83,42	Baik
17	Puskesmas Ngemplak I	85,76	Baik
18	Puskesmas Ngemplak II	83,48	Baik
19	Puskesmas Pakem	83,76	Baik
20	Puskesmas Prambanan	83,63	Baik
21	Puskesmas Seyegan	84,25	Baik
22	Puskesmas Sleman	79,09	Baik

23	Puskesmas Tempel I	85,11	Baik
24	Puskesmas Tempel II	81,80	Baik
25	Puskesmas Turi	81,11	Baik

Sumber : Dinas Kesehatan Sleman (2024)

Berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2024 di atas, mayoritas dari 25 Puskesmas di Kabupaten Sleman memperoleh kategori Baik. Puskesmas Mlati II meraih nilai tertinggi 91,88 dan masuk kategori Sangat Baik. Sedangkan Puskesmas Sleman mencatat nilai terendah yaitu 79,09. Meskipun masih tergolong baik, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Sleman yang paling rendah di antara Puskesmas lain di Sleman menunjukkan adanya tantangan tersendiri. Puskesmas Sleman melayani lima kelurahan dengan populasi 72.965 jiwa dan 25.617 rumah tangga. Hal ini menjadikannya salah satu Puskesmas dengan beban layanan tertinggi, terbukti dari 107.869 kunjungan pada tahun 2024. Tingginya volume kunjungan khususnya layanan rawat jalan menuntut dukungan sumber daya manusia, fasilitas, dan sistem pelayanan yang memadai. Tanpa perencanaan dan distribusi beban kerja yang optimal, pelayanan dan kepuasan pasien berisiko menurun.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Sleman yang relatif lebih rendah dibandingkan Puskesmas lain di Kabupaten Sleman dipengaruhi oleh luas cakupan wilayah, tingginya populasi, dan besarnya volume kunjungan, yang berdampak pada kinerja pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan kesehatan. Menurut Nidyasari et al. (2023), kualitas pelayanan publik merupakan tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat dan layanan yang diberikan. Imran et al. (2021), mengemukakan bahwa aspek penting dalam pelayanan kesehatan meliputi keandalan layanan (*reliability*), daya tanggap tenaga medis (*responsiveness*), jaminan keamanan dan kepercayaan (*assurance*), empati petugas kesehatan (*empathy*), serta fasilitas fisik mendukung kenyamanan pasien (*tangible*).

Studi pendahuluan di Puskesmas Sleman mengungkap sejumlah permasalahan dalam pelayanan publik, khususnya pada bagian pendaftaran. Keluhan yang sering muncul meliputi waktu tunggu yang lama dan alur pendaftaran yang tidak jelas, terutama dirasakan oleh pasien baru dan lansia. Survei awal melalui ulasan *Google Maps* mengidentifikasi tiga isu utama yaitu lamanya waktu tunggu, ketidakteraturan sistem antrean, dan ketidakjelasan prosedur administrasi. Beberapa pasien melaporkan harus menunggu berjam-jam, bahkan ketika datang lebih awal, akibat pembagian nomor antrean yang dinilai tidak adil. Selain itu, prosedur seperti pengurusan surat sehat kerap tidak konsisten dalam pelaksanaannya. Temuan ini menunjukkan perlunya perbaikan sistem pelayanan di bagian pendaftaran guna meningkatkan kepuasan pasien serta mewujudkan layanan yang lebih efisien dan transparan.

Penelitian sebelumnya menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan, khususnya di bagian pendaftaran Puskesmas. Luthfiah & Rahmawati (2024), menemukan bahwa waktu tunggu yang lama dan sistem antrean yang tidak efisien menurunkan kepuasan pasien serta memengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan penelitian Aldina & Hidayat (2023), yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat, tetapi juga mempercepat pencapaian target program.

Penelitian sebelumnya cenderung menyoroti kualitas layanan publik di Puskesmas secara umum, seperti keramahan petugas, ketersediaan obat, atau kebersihan fasilitas. Namun, masih sedikit studi yang membahas secara spesifik bagian pendaftaran sebagai titik awal interaksi pasien dengan sistem layanan kesehatan. Padahal, aspek seperti sistem antrean, kejelasan prosedur pendaftaran, dan efisiensi waktu tunggu berperan penting dalam membentuk persepsi awal pasien terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu belum secara mendalam mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pada bagian pendaftaran, maupun menentukan aspek mana yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, masih terdapat celah pengetahuan dalam memahami secara rinci bagaimana proses pendaftaran berdampak terhadap pengalaman dan kepuasan pasien.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada bagian pendaftaran di Puskesmas Sleman dalam memenuhi kepuasan pasien. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat kualitas layanan, serta menentukan aspek pelayanan yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Sleman.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif adalah metode yang menekankan pada makna, pemahaman, dan interpretasi terhadap suatu gejala sosial atau realitas berdasarkan sudut pandang partisipan (Sugiyono, 2019). Pada penelitian ini metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Puskesmas Sleman, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta menentukan aspek pelayanan yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien. Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Sleman, Jl. Kapten Haryadi No. 6, Desa Triharjo, Kapanewon Sleman, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Pemilihan narasumber pada penelitian dilakukan secara *purposive sampling*, yakni teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang berkaitan langsung dengan topik penelitian. Informan terdiri dari Kepala Puskesmas yang bertanggung jawab dalam pengambilan kebijakan, petugas pendaftaran yang berperan dalam proses administrasi pasien. Adapun kriteria pemilihan pasien sebagai informan meliputi: pernah menggunakan layanan pendaftaran minimal satu kali, melakukan pendaftaran secara langsung di loket, serta mampu berkomunikasi dengan baik untuk menyampaikan pengalaman dan pendapatnya. Berdasarkan kriteria tersebut, diperoleh 10 informan yang terdiri dari satu kepala Puskesmas Sleman, dua petugas pendaftaran Puskesmas Sleman, dan tujuh pasien Puskesmas Sleman. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara terstruktur dan dokumentasi. Pertanyaan wawancara disusun untuk menggali informasi mengenai kualitas pelayanan publik khususnya di bagian pendaftaran Puskesmas Sleman serta faktor pendukung dan penghambatnya. Analisis data dilakukan berupa Reduksi Data (*Data Reduction*), Penyajian Data (*Data Display*), dan Penarikan Kesimpulan. Selanjutnya keabsahan data dilakukan dengan metode triangulasi berupa triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Selain triangulasi, penelitian ini menggunakan member checking untuk meningkatkan validitas data dengan mengonfirmasi kembali informasi kepada informan guna memastikan kesesuaiannya dengan pengalaman informan.

HASIL DAN DISKUSI/ANALISIS

Kualitas Pelayanan Publik di Bagian Pendaftaran Puskesmas Sleman dalam Memenuhi Kepuasan Pasien

Kualitas pelayanan di Puskesmas Sleman dapat dianalisis melalui beberapa indikator utama yang mengacu pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Ringkasan dari masing-masing dimensi disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 3. Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Sleman Berdasarkan Dimensi SERVQUAL dan Dampaknya terhadap Kepuasan Konsumen

No	Dimensi SERVQUAL	Kondisi Aktual di Puskesmas Sleman	Dampak terhadap Kepuasan Pasien
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	a. Fasilitas memadai (kursi, ventilasi, pencahayaan) b. Papan informasi jelas c. Petugas berpakaian rapi d. Kebersihan dan kenyamanan dijaga melalui kebijakan internal dan perencanaan sarpras. e. Pasien mengeluhkan ruang tunggu yang terasa sempit dan pengap, terutama pada jam-jam sibuk. Bahkan saat kunjungan tidak terlalu padat, suasana tetap dirasa kurang nyaman akibat terbatasnya tempat duduk.	Meningkatkan persepsi profesionalisme, tetapi keterbatasan ruang tunggu menurunkan kenyamanan dan kepuasan saat menunggu pelayanan.
2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	a. SOP dilaksanakan dan dievaluasi rutin b. Sistem pendaftaran digital terintegrasi dengan ketersediaan layanan online dan APM.	Meningkatkan kepercayaan pasien terhadap konsistensi pelayanan, namun masih perlu perbaikan sistem.
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	a. Petugas menunjukkan kesiapan dalam mendampingi pasien, khususnya kelompok rentan seperti lansia b. Pembentukan Tim PKP c. SOP keluhan tersedia d. respons cepat saat sepi dan lambat saat ramai e. APM belum optimal mengurangi antrean.	Memberi kesan peduli dan cepat tanggap, namun kepuasan menurun saat volume pasien tinggi atau sistem digital belum efektif.
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	a. SOP, kode etik, pembinaan, dan pemantauan SIP diterapkan b. Petugas bersikap ramah dan komunikatif sesuai standar.	Meningkatkan rasa aman, kepercayaan, dan profesionalisme dalam pelayanan.
5	<i>Empathy</i> (Empati)	a. Penerapan 3S, perhatian khusus bagi lansia, pelatihan keramahan	Meningkatkan hubungan emosional

-
- b. Namun, masih ada variasi dalam sikap petugas baik saat pelayanan sepi maupun ramai. dengan pasien, namun tidak konsistennya dapat mengurangi kepuasan.
-

Sumber: Data diolah berdasarkan hasil wawancara, 2025

Berdasarkan tabel di atas, didapatkan bahwa kualitas pelayanan publik di Puskesmas Sleman secara umum menunjukkan komitmen yang kuat terhadap standar pelayanan prima, profesionalisme petugas, dan penerapan teknologi dalam proses pendaftaran. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang kurang memuaskan pasien dan perlu mendapat perhatian lebih lanjut, seperti kenyamanan ruang tunggu yang terbatas dan kurang optimalnya pemanfaatan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Mursyidah & Choiriyah (2020), menyatakan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kecepatan atau ketepatan prosedur, tetapi juga oleh pengalaman dan kenyamanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Pendapat lain oleh Maryam (2023), menyebutkan bahwa penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik perlu dibarengi dengan pendampingan, edukasi, serta desain sistem yang ramah pengguna agar benar-benar efektif dan tidak justru menjadi hambatan baru dalam akses layanan.

Aspek *tangibles* (bukti fisik) dalam pelayanan di Puskesmas Sleman terbukti meningkatkan persepsi profesionalisme di mata pasien. Fasilitas yang memadai seperti kursi tunggu yang cukup, ventilasi dan pencahayaan yang baik, serta papan informasi yang jelas dan mudah diakses menciptakan kesan bahwa layanan dikelola secara tertib dan terorganisir. Selain itu, penampilan petugas yang rapi, sopan, dan sesuai standar mencerminkan komitmen terhadap kualitas pelayanan. Persepsi profesionalisme ini diperkuat dengan adanya kebijakan internal, seperti penunjukan penanggung jawab unit, pembentukan tim audit dan tim Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), serta perencanaan sarana dan prasarana melalui dokumen resmi (DPA). Semua hal tersebut menunjukkan bahwa Puskesmas tidak hanya fokus pada pelayanan medis, tetapi juga pada manajemen mutu dan kenyamanan, sehingga mampu membangun kepercayaan dan kepuasan pasien melalui kesan profesional yang ditampilkan.

Temuan ini juga menunjukkan bahwa Puskesmas Sleman telah memenuhi sebagian besar indikator dalam dimensi *tangibles* menurut teori SERVQUAL, di mana menurut Imran et al. (2021), yang menekankan pentingnya penampilan fisik sarana, peralatan, dan personel dalam membentuk persepsi kualitas layanan. Bukti fisik yang memadai tidak hanya menjadi simbol kesiapan pelayanan, tetapi juga menjadi faktor penentu pertama dalam membentuk kesan awal pasien terhadap institusi pelayanan publik. Pada teori pelayanan publik menurut Mursyidah & Choiriyah (2020), bahwa pelayanan yang baik harus mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi yang dibutuhkan tanpa hambatan. Informasi yang lengkap dan mudah diakses akan meningkatkan persepsi positif terhadap efisiensi dan keterbukaan institusi.

Temuan ini juga sejalan dengan pendapat Luthfiyah & Rahmawati (2024), yang menyatakan bahwa Puskesmas dengan sistem informasi terintegrasi, sumber daya manusia terlatih, dan pendekatan empatik cenderung memperoleh tingkat kepuasan pasien lebih tinggi. Hal ini diperkuat oleh Marpaung (2021), yang juga menegaskan pentingnya jaminan pelayanan dan keandalan sistem dalam membangun kepercayaan pasien, terutama terkait pengelolaan data.

Meskipun secara umum fasilitas fisik di area pendaftaran dinilai memadai, namun beberapa pasien masih mengeluhkan kenyamanan ruang tunggu. Saat jam pelayanan ramai, ruang tunggu terasa sempit dan pengap akibat keterbatasan tempat duduk dan sirkulasi udara yang kurang baik. Bahkan pada saat kunjungan tidak terlalu padat, ruang tetap dirasa kurang nyaman karena tata letak yang kurang terbuka. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek kenyamanan fisik khususnya di ruang tunggu masih menjadi perhatian dan dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Maryam (2023), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan kesenjangan antara menjelaskan bahwa kualitas pelayanan diukur dari kesenjangan antara harapan pelanggan dan kenyataan yang diterima. Senada dengan itu Jumawan & Prasetyo (2024), juga menemukan bahwa fasilitas fisik yang lengkap tidak cukup jika kapasitas ruang tunggu tidak memadai, menurunkan kenyamanan para pengguna layanan.

Selanjutnya, pada dimensi *Reliability* (Keandalan), Puskesmas Sleman telah menjalankan prosedur pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan melakukan evaluasi rutin. Sistem pendaftaran yang dijalankan Tim PDF sudah berjalan baik, meskipun masih memerlukan perbaikan berdasarkan masukan pasien. Selain itu, ketepatan sistem antrean tergolong baik, didukung oleh layanan pendaftaran online dan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Hal ini berdampak positif terhadap kepuasan pasien, karena mereka merasa bahwa pelayanan yang diterima dapat diandalkan dan tidak berubah-ubah, baik dari segi waktu maupun kualitas. Keadalan pelayanan ini menjadi salah satu faktor penting yang memperkuat loyalitas dan persepsi positif pasien terhadap Puskesmas

Meskipun demikian, temuan ini tidak sepenuhnya sejalan dengan Mulyana et al. (2023), yang menyatakan bahwa keberadaan sistem informasi digital dan prosedur operasional standar tidak selalu meningkatkan kepuasan pasien. Ummah et al. (2020), menegaskan bahwa fokus berlebihan pada aspek fisik dan prosedural berisiko mengabaikan dimensi emosional dan komunikasi interpersonal antara pasien dan petugas. Oleh karena itu, keseimbangan antara aspek teknis dan pendekatan humanis tetap diperlukan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik di fasilitas kesehatan.

Pada dimensi *Responsiveness* (daya tanggap), hasil wawancara menunjukkan bahwa Puskesmas Sleman memiliki daya tanggap yang baik dalam menangani kendala selama proses pelayanan. Petugas secara sigap membantu pasien yang mengalami kesulitan menggunakan sistem pendaftaran online maupun Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Selain itu, informasi mengenai antrean panjang disampaikan dengan jelas untuk menghindari kebingungan dan menjaga kelancaran alur pelayanan. Daya tanggap petugas dalam membantu pasien, memberikan rasa aman dan nyaman bagi pasien selama proses pelayanan. Hal ini berdampak positif terhadap kepuasan pasien karena mereka merasa dilayani dengan perhatian dan sigap, serta tidak dibiarkan menghadapi kesulitan sendiri.

Selanjutnya, pada dimensi *Assurance* (jaminan), kebijakan yang diterapkan meliputi SOP pelayanan, pembinaan kepada petugas, serta penegakan kode etik profesi, termasuk pemantauan masa berlaku SIP. Hal ini menunjukkan komitmen terhadap privasi pasien. Selain itu, petugas pendaftaran secara konsisten mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, termasuk standar etika pelayanan yang mengharuskan mereka untuk bersikap ramah, sabar, dan menjaga komunikasi yang baik dengan pasien. Hal ini berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien karena mereka merasa dihargai, dilayani secara profesional, dan terlindungi dalam proses pelayanan.

Pada dimensi *Empathy* (empati), Puskesmas Sleman menonjolkan perhatian khusus terhadap pasien, terutama lansia, melalui penerapan prinsip 3S (Senyum, Sapa, Salam). Meskipun secara umum petugas di Puskesmas Sleman cukup sigap dalam merespons permintaan bantuan, beberapa narasumber menyampaikan bahwa tanggapan petugas cenderung lebih cepat saat waktu sepi dan kurang responsif ketika Puskesmas dalam kondisi ramai. Pasien merasakan adanya perbedaan kualitas pelayanan, terutama saat terjadi lonjakan jumlah pengunjung. Di sisi lain, beberapa pasien menyampaikan pengalaman positif ketika berkunjung pada waktu di luar jam sibuk. Pada kondisi yang lebih sepi, petugas dinilai lebih ramah, komunikatif, serta lebih leluasa dalam memberikan bantuan.

Perbedaan tingkat responsivitas petugas antara waktu sibuk dan waktu sepi dapat memengaruhi konsistensi kepuasan pasien. Ketika pelayanan terasa kurang responsif pada saat ramai, pasien mungkin merasa diabaikan atau tidak mendapatkan perhatian yang cukup, yang dapat menurunkan tingkat kepuasan. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Sitepu & Kosasih (2024), yang menunjukkan bahwa tingkat pelayanan cenderung lebih optimal ketika beban kerja petugas tidak terlalu tinggi, yang memungkinkan interaksi lebih personal dan efektif antara petugas dan pasien. Penelitian lain oleh Sun'an et al. (2024), menyebutkan bahwa faktor kecepatan respons dan sikap ramah petugas merupakan indikator dominan yang memengaruhi kepuasan pasien. Variasi respons pelayanan sering kali disebabkan oleh beban kerja dan kapasitas SDM yang tidak seimbang dengan jumlah kunjungan pasien.

Berdasarkan hasil tersebut, peneliti berasumsi bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Sleman pada dasarnya telah memenuhi standar pelayanan publik, namun masih perlu peningkatan dalam konsistensi pelayanan pada jam sibuk serta kapasitas fisik ruang pelayanan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Sleman

Peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Sleman dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung dan penghambat. Adapun faktor ini dapat disampaikan sebagai berikut:

Tabel 4. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Sleman

No	Kategori	Faktor	Keterangan
1	Faktor Pendukung	SDM yang kompeten dengan Program layanan inovatif	Tenaga kesehatan dan petugas pendaftaran memiliki kemampuan dan inovasi layanan seperti TABO (DBD), Ning Paris (IMS), PAK POMO (TB), Klinik Cemara (KTP/A), Pulkam Online (Kesling)
		Keramahan petugas	Petugas ramah, sabar, dan mampu menjelaskan alur pendaftaran dengan baik.
		Inovasi teknologi	Tersedia pendaftaran online dan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM).
2	Faktor Penghambat	Keterbatasan kapasitas ruang tunggu dan fasilitas pendukung	Ruang tunggu tidak memadai saat ramai, menyebabkan kekurangan tempat duduk dan suasana pengap. Serta Ketersediaan ambulans masih terbatas, menghambat pelayanan gawat darurat
		Jaringan internet lambat	Mengganggu kelancaran proses pendaftaran, terutama yang menggunakan sistem online.

Rendahnya literasi teknologi pasien	Banyak pasien kesulitan menggunakan aplikasi online dan APM. Beberapa pasien belum memahami perbedaan alur pendaftaran <i>online</i> secara jelas
-------------------------------------	---

Sumber: Data diolah berdasarkan hasil wawancara, 2025

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa pelayanan di Puskesmas Sleman didukung oleh beberapa faktor positif. Salah satunya adalah tenaga kesehatan dan petugas pendaftaran yang kompeten serta mampu menjalankan berbagai program inovatif, seperti TABO untuk DBD, Ning Paris untuk IMS, PAK POMO untuk TB, Klinik Cemara untuk KTP/A, dan Pulkam Online untuk layanan kesehatan lingkungan. Petugas juga dinilai ramah, sabar, dan mampu menjelaskan alur pendaftaran dengan baik. Selain itu, kemudahan dalam pendaftaran juga terbantu oleh teknologi, seperti adanya pendaftaran online dan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM).

Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Maemunah et al. (2024), yang menyatakan bahwa kompetensi dan sikap ramah tenaga kesehatan berkontribusi besar dalam meningkatkan kepuasan pasien di layanan primer. Selain itu, kemudahan dalam pendaftaran juga terbantu oleh teknologi, seperti adanya pendaftaran online dan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Menurut Mulyana et al. (2023), penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi dan mempercepat proses administrasi, sehingga mempermudah akses masyarakat terhadap layanan kesehatan

Keramahan petugas juga menjadi salah satu keunggulan dalam pelayanan, terutama dalam memberikan penjelasan mengenai prosedur pendaftaran. Petugas di Puskesmas Sleman diinstruksikan untuk melayani dengan prinsip 3S (Senyum, Sapa, Salam), serta menunjukkan kesabaran ketika memberikan informasi kepada pasien. Penelitian oleh Christania et al. (2023), mengungkapkan bahwa kompetensi tenaga kesehatan dan kerja sama tim yang solid berpengaruh signifikan terhadap persepsi mutu pelayanan. Hasil ini diperkuat pula oleh Muzakir et al. (2023), yang menegaskan bahwa kemampuan komunikasi dan koordinasi antartena kesehatan menjadi penentu utama dalam menciptakan pelayanan yang responsif dan cepat.

Inovasi teknologi seperti pendaftaran online melalui aplikasi MJKM dan keberadaan APM juga dianggap mempermudah proses administrasi dan mengurangi antrean. Berdasarkan hasil wawancara, pasien menyatakan bahwa kemudahan akses tersebut sangat membantu, khususnya dalam mempercepat pendaftaran. Pendapat ini sesuai dengan Ferdinandus et al. (2024), dimana disebutkan bahwa APM memungkinkan pasien melakukan pendaftaran secara mandiri di tempat dengan cepat tanpa perlu antre di loket pendaftaran. Kedua sistem ini tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga memberikan fleksibilitas waktu bagi pasien serta membantu mengurangi kepadatan di area pelayanan.

Dukungan dari pimpinan Puskesmas dan pemerintah daerah juga sangat berperan, berupa penyediaan anggaran untuk SOP, obat, dan alat kesehatan dari POAK, serta jaminan BPJS. Selain itu, petugas juga memperoleh bimbingan teknologi, pelatihan, dan workshop guna meningkatkan kualitas pelayanan. Hasibuan et al. (2024), menegaskan bahwa peran pemimpin dalam membangun motivasi dan budaya kerja berorientasi mutu menjadi landasan utama menjaga kinerja layanan.

Meskipun Puskesmas Sleman telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, sejumlah kendala masih menghambat efektivitas dan efisiensi layanan.

Faktor penghambat utama meliputi keterbatasan kapasitas ruang tunggu yang menyebabkan kekurangan tempat duduk dan suasana pengap saat kondisi ramai, serta minimnya fasilitas pendukung seperti ketersediaan ambulans. Faktor penghambat berikutnya adalah jaringan internet yang lambat, yang mengganggu kelancaran proses pendaftaran, khususnya bagi pasien yang menggunakan sistem online atau aplikasi. Muzakir et al. (2023), menyatakan bahwa kenyamanan ruang tunggu dan sirkulasi udara sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan.

Selain itu Ketidaktahuan Pasien tentang Prosedur juga membuat sistem pelayanan terkendala. Beberapa pasien tidak memahami alur pendaftaran, seperti perbedaan antara pasien yang mendaftar secara online dan yang mendaftar langsung ke loket. Basri et al. (2020), menemukan bahwa pasien berusia di atas 40 tahun masih memerlukan bantuan untuk mengakses sistem pendaftaran online. Sementara itu Azizah et al. (2024), menunjukkan bahwa edukasi publik yang kurang optimal mengenai prosedur pelayanan menjadi faktor penyebab ketidakteraturan antrean dan tingginya keluhan pengunjung.

Berdasarkan pembahasan tersebut, peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Sleman merupakan hasil sinergi antara kompetensi SDM, inovasi teknologi, kepemimpinan suportif, dan koordinasi efektif. Namun, untuk mencapai pelayanan prima, perlu diatasi hambatan berupa keterbatasan infrastruktur fisik, kendala teknis jaringan, serta rendahnya literasi digital masyarakat.

Faktor Pelayanan yang Paling Dominan Menentukan Kepuasan Pasien di Puskesmas Sleman

Berdasarkan hasil temuan, faktor pelayanan yang paling dominan dalam menentukan kepuasan pasien adalah *empathy* (empati), *Responsiveness* (Daya Tanggap) dan *Tangibles* (Bukti Fisik). Rincian dari masing-masing faktor tersebut disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 5. Faktor Pelayanan yang Paling Dominan Menentukan Kepuasan Pasien di Puskesmas Sleman

No	Faktor Dominan	Temuan Penelitian	Peran terhadap Kepuasan Pasien
1	<i>Empathy</i> (Empati)	Petugas menunjukkan sikap ramah, sabar, dan peduli, terutama terhadap pasien yang kesulitan saat pendaftaran	Membuat pasien merasa dihargai dan diperhatikan.
2	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Petugas sigap dan cepat dalam merespons pertanyaan serta kebutuhan pasien.	Meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pasien.
3	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Keluhan terkait kurangnya kursi, ruang tunggu sempit dan pengap Pendaftaran online dan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) mempersingkat antrean	Memengaruhi kenyamanan selama menunggu layanan Meningkatkan efisiensi dan kepuasan

Sumber: Data diolah berdasarkan hasil wawancara, 2025

Berdasarkan tabel di atas, *Empathy* dan *Responsiveness* petugas merupakan faktor dominan dalam menciptakan kepuasan pasien. Sementara itu, aspek fisik dan inovasi pelayanan menjadi pendukung penting yang turut memperkuat mutu pelayanan secara keseluruhan.

Pada aspek Empati (*empathy*) tercermin dari kepedulian petugas, khususnya terhadap pasien rentan seperti lansia. Sikap ini memberikan dampak positif karena membuat pasien merasa dihargai dan diperhatikan, sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan. Ferdinandus et al. (2024), menyatakan bahwa empati meningkatkan kenyamanan dan memberikan kesan dihargai kepada pasien. Hal senada disampaikan oleh Sitepu & Kosasih (2024), yang menegaskan bahwa sikap empatik tenaga medis berkontribusi pada rasa aman dan kepercayaan terhadap layanan. Selain empati, daya tanggap petugas juga berperan penting.

Selain empati, faktor *responsiveness* juga menjadi faktor penting dalam kepuasan pasien. Petugas dinilai sigap dan tanggap dalam merespons pertanyaan maupun kebutuhan pasien. Meskipun tingkat keramahan belum sepenuhnya konsisten, kecepatan respons dan kesabaran dalam memberikan penjelasan tetap menjadi aspek yang sangat dihargai. Tindakan ini memberikan rasa aman dan nyaman bagi pasien serta menumbuhkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Luthfiah & Rahmawati (2024), memperkuat temuan ini dengan menyatakan bahwa empati dan responsivitas merupakan faktor krusial dalam meningkatkan kepuasan pasien, terutama pada kelompok rentan seperti lansia. Sikap empatik petugas kesehatan meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien, sehingga memperbaiki pengalaman pelayanan. Muzakir et al. (2023), yang menyoroti pentingnya responsivitas petugas dalam menciptakan rasa dihargai pasien.

Meskipun bukan faktor utama, aspek fisik atau *tangibles* turut memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Beberapa pasien mengeluhkan keterbatasan fasilitas seperti jumlah kursi dan ruang tunggu yang sempit. Kondisi yang pengap dan kurang bersih dinilai menurunkan kenyamanan dan kualitas pengalaman selama menunggu. Tak kalah penting, inovasi pelayanan menjadi faktor pendukung yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Penerapan teknologi seperti pendaftaran online dan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dinilai efektif mengurangi antrean. Hal ini sejalan dengan dimensi *tangibles* dalam teori SERVQUAL dalam Maryam (2023), yang menekankan pentingnya fasilitas fisik dan penampilan petugas dalam membentuk persepsi kualitas layanan. Teknologi ini terbukti efektif dalam mempercepat proses administratif, sebagaimana didukung oleh temuan Basri et al. (2020), yang menunjukkan bahwa digitalisasi sistem pendaftaran mampu mengurangi antrean dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

Dengan demikian, empati dan *responsivitas* petugas merupakan faktor dominan dalam menciptakan kepuasan pasien, sementara fasilitas fisik dan inovasi pelayanan berperan sebagai pendukung penting. Peningkatan pada ketiga aspek ini secara terpadu akan memperkuat mutu pelayanan kesehatan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan publik di Puskesmas Sleman secara umum sudah berjalan dengan cukup baik. Penerapan standar operasional prosedur (SOP), inovasi layanan, serta sikap ramah dan perhatian petugas mampu meningkatkan kepercayaan dan rasa aman pasien. Ruang tunggu yang sempit dan pengap serta keterbatasan tempat duduk menjadi keluhan utama pasien karena menurunkan kenyamanan. Sementara itu, pada jam-jam sibuk, pelayanan menjadi kurang responsif dan penggunaan sistem digital seperti APM belum optimal dalam mengurai antrean. Faktor pendukung pelayanan meliputi ketersediaan SDM yang kompeten, inovasi layanan, serta keramahan petugas. Sebaliknya, keterbatasan sarana prasarana, gangguan jaringan internet, dan rendahnya literasi teknologi

pasien menjadi penghambat utama. Adapun faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien adalah *empathy*, *responsiveness*, dan *tangibles*. Oleh karena itu, perbaikan berkelanjutan dalam hal sarana fisik dan efektivitas sistem digital perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan layanan secara menyeluruh.

PENGHARGAAN

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada *Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta* yang telah memberikan fasilitas dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian. Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada orang tua yang selalu memberikan doa, dan dukungan moral maupun materiil hingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

REFERENSI

- Aldina, R. S., & Hidayat. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta. *Wacana Paramarta Jurnal Ilmu Hukum*, 22(2), 61–67.
- Azizah, A., Affrian, A., & Dharma, R. (2024). Kualitas Pelayanan Pada Mall Pelayanan Publik Pada Kabupaten Tabalong. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(4), 1111–1121.
- Basri, H., Fakhri, M., Toyibah, D., Musahar, H. D., Wati, W., Idad, R., & Aprilia, W. (2020). Sistem Informasi Layanan Digital Puskesmas Berbasis Android. *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 6(2), 215–229.
- BPS. (2024). *Persentase Penduduk yang Berobat Jalan Sebulan Terakhir Menurut Provinsi, dan Tempat/Cara Berobat, 2009-2024*. Badan Pusat Statistik .
- Cesar, M. A., Suratman, & Yogopriyatno, J. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Muara Bangkahulu Kota Bengkulu. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(2), 85–101.
- Christania, S. V., Umboh, A., & Manampiring, A. E. (2023). Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Medical Scope Journal*, 4(2), 150–160.
- Dinkes Sleman. (2023). *Profil Kesehatan Kabupaten Sleman Tahun 2022*. Dinas Kesehatan Sleman.
- Dinkes Sleman. (2024). *Capaian IKM Tingkat Dinas*. Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman.
- Ferdinandus, A., Soselisa, P., & Pattimukay, H. V. R. (2024). Kualitas Pelayanan Administrasi Di Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Provinsi Maluku. *Jurnal Darma Agung*, 32(3), 224–237. <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v32i3.4399>
- Hasibuan, I., Errisya, M., Khofipah, S., Purba, M., & Ritonga. (2024). Analisis Motivasi Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Petugas Di Puskesmas Medan Sungga. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(1), 176–185.

- Imran, Yuliasri, Almasdi, & Syavardie, Y. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3), 389–396.
- Jumawan, & Prasetyo, A. I. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen di Wuling Arista Bekasi. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(12), 427–437. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12800599>
- Kemenkes. (2024). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2023*. Kementerian Kesehatan.
- Luthfiah, A., & Rahmawati, I. D. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Porong Kabupaten Sidoarjo. *Jembatan Hukum: Kajian Ilmu Hukum, Sosial Dan Administrasi Negara*, 1(3), 212–220.
- Maemunah, Iriawan, H., & Utami. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Balai Besar Karantina Hewan Ikan Dan Tumbuhan Papua Satuan Pelayanan Biak. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 19(2), 190–201.
- Marpaung, T. F. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Apotek Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Malinau. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(11), 2035–2043.
- Maryam, S. (2023). *Pelayanan Publik di Era Digitalisasi*. UMNA Press.
- Mulyana, M., Situmorang, M., & Fatikasari, S. (2023). Evaluasi Sistem Informasi (Electronic Medical Record) Dengan Metode Hot-Fit Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit X Tahun 2023. *Warta Dharmawangsa*, 17(4), 1580–1599. <https://doi.org/10.46576/wdw.v17i4.3809>
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. UMSIDA Press.
- Muzakir, F., Bungsu, P. A., & Owie, A. (2023). Komunikasi Puskesmas Samudera dalam Melayani Masyarakat Samudera Health Center's Communication in Serving the Community. *Journal Of Media And Communication Science*, 6(3), 151–163.
- Nidyasari, A. S. P., Wismayanti, K. W., & Prabawati, P. A. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Layanan Perizinan Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung). *IJON: International Journal on Notary Law*, 2(3), 134–146.
- Sitepu, M., & Kosasih. (2024). Analisis Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien: Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(4), 2047–2058. <https://doi.org/10.54082/jupin.834>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, kaulitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sun'an, M., Soleman, M., & Nurlaila. (2024). Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Kesehatan di Provinsi Maluku Utara: Studi Kasus RSUD Chasan Boesoeri. *Studi Ilmu Manajemen Dan Organisasi (SIMO)*, 5(2), 285–296.

Ummah, S., Lestari, P., & Parayudi. (2020). Audit Komunikasi Tentang Program Pelayanan Pasien BPJS (Di Rumah Sakit Sri Medical Centre Muhammadiyah Yogyakarta). *Jurnal Heritage*, 12(1), 14–32.