

**KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN PROGRAM JKN DI  
PUSKESMAS SEDATI KABUPATEN SIDOARJO**

Yossyefa Nabila Choirunnisa Putri<sup>1</sup>, Singgih Manggalou<sup>2</sup>

<sup>1, 2</sup>Administrasi Publik Fisbudpol UPN "Veteran" Jawa Timur

<sup>1</sup>22041010045@student.upnjatim.ac.id, <sup>2</sup>singgih.m.adneg@upnjatim.ac.id

**ABSTRACT**

*The rising number of National Health Insurance (JKN) participants and the high volume of outpatient visits at Puskesmas Sedati, Sidoarjo Regency, challenge the maintenance of service quality, even though Community Satisfaction Survey (SKM) scores remain very good. However, public reviews on Google Review reveal a gap between administrative assessments and patients' actual experiences, particularly regarding staff communication attitudes. This study aims to describe the quality of outpatient services under the JKN Program at Puskesmas Sedati using the SERVQUAL model, covering five dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research applies a qualitative method with a descriptive approach, with data collected through interviews with patients, health workers, and service management at Puskesmas Sedati. Results show that the tangible dimension has run well, although seating capacity during visit surges and queue speaker clarity still need improvement. The reliability dimension has run very well, with service procedures consistently following standard operating procedures. The responsiveness dimension is considered not yet optimal due to limited use of complaint channels by patients. The assurance dimension has run very optimally, supported by certainty of service schedules and free-of-charge financing under JKN provisions. Meanwhile, the empathy dimension has run fairly well, although consistency in staff friendliness and courtesy across all service units still needs evaluation. Overall, the quality of JKN outpatient services at Puskesmas Sedati is categorized as good, with recommendations for improving physical facilities, promoting complaint mechanisms, and ensuring consistent staff service attitudes across all units.*

**Keywords:** Service Quality, Outpatient, JKN Participant

**ABSTRAK**

Peningkatan jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan tingginya volume kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Sedati, Kabupaten Sidoarjo, menimbulkan tantangan dalam menjaga mutu pelayanan, meskipun skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan hasil yang sangat baik. Namun, ulasan masyarakat di *Google Review* menunjukkan adanya kesenjangan antara penilaian administratif dan pengalaman nyata pasien, khususnya terkait sikap petugas dalam berkomunikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pasien rawat jalan Program JKN di Puskesmas Sedati menggunakan model

SERVQUAL yang mencakup lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dengan data dikumpulkan melalui wawancara terhadap pasien, tenaga kesehatan, dan pengelola layanan Puskesmas Sedati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangible* telah berjalan baik, meskipun kapasitas tempat duduk saat lonjakan kunjungan dan kejelasan *speaker* antrean masih perlu ditingkatkan. Dimensi *reliability* berjalan sangat baik dengan prosedur pelayanan yang konsisten sesuai standar operasional. Dimensi *responsiveness* dinilai belum optimal karena minimnya pemanfaatan media pengaduan oleh pasien. Dimensi *assurance* berjalan sangat optimal, didukung kepastian jadwal pelayanan dan pembiayaan yang bebas biaya tambahan sesuai ketentuan JKN. Sementara itu, dimensi *empathy* sudah cukup baik, namun konsistensi keramahan dan kesantunan petugas di seluruh unit pelayanan masih perlu dievaluasi. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan rawat jalan Program JKN di Puskesmas Sedati tergolong baik, dengan rekomendasi peningkatan fasilitas fisik, sosialisasi mekanisme pengaduan, serta konsistensi sikap pelayanan petugas di seluruh unit layanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Rawat Jalan, Peserta JKN

## **A. Pendahuluan**

Majelis Umum Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) memberikan penegasan melalui Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia bahwa setiap orang berhak untuk mendapatkan standar hidup yang layak demi menjaga kesehatan dan kesejahteraan diri dan keluarganya (Maharani, 2025).

Di tingkat nasional, komitmen terhadap pemenuhan hak kesehatan tercermin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 28H Ayat (1) dan Ayat (3), secara jelas mengatur hak masyarakat untuk memperoleh

lingkungan yang sehat serta akses terhadap pelayanan kesehatan. Penjelasan lebih dalam mengenai arti kesehatan diatur dalam Undang-Undang (UU) Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, yang mendefinisikan kesehatan sebagai suatu keadaan fisik, mental, dan sosial yang memungkinkan seseorang menjalani hidup secara produktif.

Sebagai wujud tanggung jawab pemerintah, Indonesia telah mendirikan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan untuk mengelola program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun

2011, BPJS Kesehatan diberikan tugas untuk melaksanakan sistem jaminan sosial yang bertujuan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, termasuk akses ke layanan kesehatan yang berkualitas. Pelaksanaan Program JKN tidak hanya berfokus pada pemerataan akses layanan, namun juga ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar peserta dapat memperoleh layanan yang cepat, efektif, dan berorientasi pada kepuasan.

Implementasi otonomi daerah pada intinya memberikan kesempatan bagi pemerintah daerah untuk secara mandiri mengelola pelayanan publik. Otonomi tersebut meliputi aspek manajerial di tingkat Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), seperti Puskesmas, yang mencakup pengaturan operasional, distribusi tenaga kesehatan, hingga penyediaan infrastruktur yang diperlukan. Dalam kerangka JKN, Puskesmas memiliki peran penting sebagai gatekeeper atau titik awal bagi peserta JKN.

Wilayah dengan kepadatan penduduk yang tinggi masih menghadapi ketidakseimbangan antara jumlah tenaga medis dan beban pelayanan. Kecamatan Sedati

merupakan salah satu daerah dengan kepadatan dan pertumbuhan penduduk yang tinggi di Kabupaten Sidoarjo. Letaknya yang dekat dengan Kota Surabaya menjadikan kawasan ini tujuan permukiman yang menarik bagi penduduk lokal dan pendatang. Pertambahan jumlah penduduk dan mobilitas masyarakat berdampak langsung pada meningkatnya kunjungan pasien ke Puskesmas Sedati.

Kondisi ini menimbulkan berbagai tantangan, seperti bertambahnya beban pelayanan, kekurangan ruang tunggu dan peralatan medis, serta beragam latar belakang sosial dan ekonomi pasien yang dilayani. Di tengah situasi ini, jumlah peserta JKN yang tinggi semakin menambah kompleksitas dalam pengelolaan layanan di Puskesmas Sedati.

Sebagai bagian dari pelaksana fungsi teknis pemerintah daerah, Puskesmas Sedati secara berkala mendapatkan evaluasi melalui Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) yang dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo. Evaluasi ini bertujuan untuk mengukur kinerja dan

kesesuaian pelayanan dengan standar yang telah ditentukan. Berikut hasil evaluasi untuk tahun 2021–2025:

**Tabel 1 Hasil PEKPPP Puskesmas Sedati Tahun 2021-2025**

| No | Tahun | Skor PEKPPP | Keterangan          |
|----|-------|-------------|---------------------|
| 1  | 2021  | 4,07        | Sangat Baik         |
| 2  | 2022  | 3,36        | Dengan Catatan      |
| 3  | 2023  | 4,09        | Sangat Baik         |
| 4  | 2024  | 4,414       | Sangat Baik         |
| 5  | 2025  | 4,631       | (A) Pelayanan Prima |

Secara nyata, Puskesmas Sedati menunjukkan kemajuan dalam kinerja penyelenggaraan layanan publik berdasarkan hasil PEKPPP untuk periode 2021 hingga 2025 yang menunjukkan tren peningkatan nilai dari tahun ke tahun yang mencerminkan adanya upaya peningkatan yang terus menerus dalam penyediaan layanan publik di Puskesmas Sedati.

Puskesmas Sedati memberikan layanan rawat jalan dan rawat inap untuk pasien umum maupun peserta JKN. Data mengenai kunjungan pasien dari Januari 2025 hingga Februari 2026 disajikan dalam tabel berikut sebagai representasi penggunaan layanan di Puskesmas Sedati :

**Tabel 2 Kunjungan Pasien Puskesmas Sedati Januari 2025-Februari 2026**

| No | Bulan - Tahun    | Rawat Inap |     | Rawat Jalan |       |
|----|------------------|------------|-----|-------------|-------|
|    |                  | Umum       | JKN | Umum        | JKN   |
| 1  | Januari - 2025   | 1          | 8   | 465         | 4.322 |
| 2  | Februari - 2025  | 0          | 6   | 475         | 4.010 |
| 3  | Maret - 2025     | 4          | 8   | 597         | 5.114 |
| 4  | April - 2025     | 1          | 14  | 449         | 5.806 |
| 5  | Mei - 2025       | 0          | 16  | 821         | 7.158 |
| 6  | Juni - 2025      | 2          | 13  | 534         | 690   |
| 7  | Juli - 2025      | 3          | 8   | 580         | 7.962 |
| 8  | Agustus - 2025   | 2          | 6   | 544         | 8.038 |
| 9  | September - 2025 | 0          | 8   | 572         | 8.223 |
| 10 | Oktober - 2025   | 2          | 7   | 541         | 8.460 |
| 11 | November - 2025  | 1          | 9   | 568         | 8.772 |
| 12 | Desember - 2025  | 2          | 11  | 455         | 8.377 |
| 13 | Januari - 2026   | 1          | 11  | 500         | 8.373 |
| 14 | Februari - 2026  | 0          | 7   | 471         | 7.652 |

Tabel di atas mengungkapkan bahwa jumlah pasien JKN yang menggunakan layanan rawat jalan di Puskesmas Sedati jauh lebih banyak jika dibandingkan dengan mereka yang menjalani rawat inap. Layanan rawat inap di Puskesmas terbatas dan hanya disediakan untuk kasus-kasus tertentu yang sesuai dengan kapasitas serta kewenangan fasilitas.

Dengan demikian, lebih banyaknya kunjungan rawat jalan dibandingkan rawat inap adalah suatu keadaan yang wajar dan sesuai dengan peraturan yang ada.

Apabila dihitung berdasarkan rata-rata hari pelayanan aktif, yang berkisar antara 24 hingga 26 hari kerja dalam sebulan, maka jumlah kunjungan pasien rawat jalan JKN dapat mencapai sekitar 290 hingga 330 pasien setiap hari, sedangkan untuk pasien umum berada di angka 15 hingga 20 pasien per hari. Statistik ini menunjukkan bahwa dalam satu hari pelayanan, tenaga kesehatan dan staf administrasi harus mengelola ratusan pasien dengan berbagai karakteristik kebutuhan.

Tingginya volume kunjungan berpotensi memengaruhi banyak aspek kualitas pelayanan. Semakin banyak pasien yang ditangani dalam waktu yang terbatas, semakin besar kemungkinan terjadinya antrean yang panjang, waktu tunggu yang meningkat, serta batasan dalam durasi interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. Sehingga, tantangan utama yang dihadapi berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan pelayanan, serta menjaga agar mutu pelayanan tetap

konsisten dan optimal meskipun ada beban kerja harian yang tinggi.

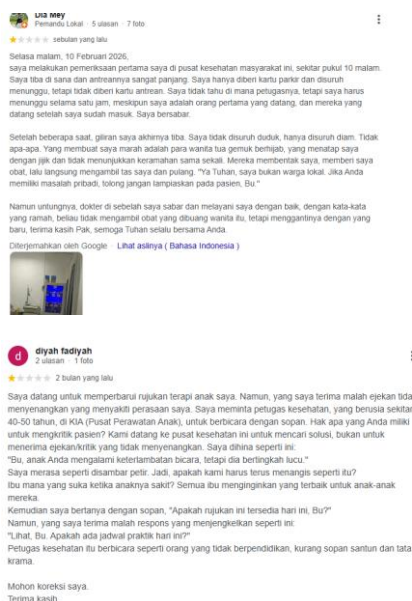
Sebagai salah satu elemen dalam penilaian PEKPPP, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memiliki peranan yang signifikan dalam menilai kualitas layanan dari perspektif pengguna untuk menilai sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi harapan dari masyarakat. Berikut adalah tabel data SKM di Puskesmas Sedati :

**Tabel 3 Data SKM Pukesmas Sedati**

| <b>Periode - Tahun</b> | <b>Skor</b> |
|------------------------|-------------|
| Agustus-Oktober 2021   | 89,9        |
| Januari-Desember 2022  | 97,72       |
| Januari-Juni 2023      | 98,61       |
| Juli-Desember 2023     | 98,78       |
| Januari-Juni 2024      | 98,13       |
| Juli-Desember 2024     | 98,63       |
| Januari-Juni 2025      | 98,88       |
| Juli-Desember 2025     | 98,93       |

Data SKM Puskesmas Sedati dari tahun 2021 hingga 2025 menunjukkan kemajuan yang berkelanjutan. Nilai SKM naik dari 89,9 pada tahun 2021 menjadi 97,72 pada tahun 2022, dan tetap relatif stabil di atas angka 98 hingga tahun 2025. Secara keseluruhan, ini menunjukkan adanya peningkatan dalam kualitas pelayanan yang sudah mencapai kategori sangat baik.

Meskipun indikator resmi seperti SKM menunjukkan hasil yang cukup positif, realitas di lapangan masih menunjukkan adanya perbedaan pengalaman yang dialami oleh beberapa pasien. Ini memperlihatkan bahwa penilaian secara administratif belum sepenuhnya mencerminkan persepsi nyata masyarakat tentang kualitas layanan yang diberikan. Melalui penelusuran ulasan masyarakat di platform digital, terutama *Google Review* untuk Puskesmas Sedati, terdeteksi beberapa keluhan yang berkaitan dengan pelayanan. Ulasan tersebut menjadi salah satu sumber informasi yang dapat memberikan gambaran tentang pengalaman pasien secara langsung dalam menerima layanan kesehatan. Berikut ulasan pasien



dalam *Google Review* Puskesmas Sedati :

**Gambar 1 Tangkapan Layar Ulasan dari pasien Puskesmas Sedati.**

Ulasan atas nama Dia Mey, Diah Fadiyah, dan Yocisan Susanto mengungkapkan interaksi dengan petugas layanan dianggap kurang bersahabat dan penyampaian informasi yang dianggap kurang santun dan tidak menunjukkan empati. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh seberapa cepat layanan diberikan, tetapi juga oleh kemampuan petugas untuk berkomunikasi dengan baik dan memahami kebutuhan emosional pasien.

Hasil dari tangkapan layar ulasan di *Google Review* tidak sepenuhnya mencerminkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Namun, hal ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara penilaian administratif terhadap pelayanan dengan pengalaman yang sebenarnya dirasakan oleh pasien di lapangan. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan dengan cara yang

lebih terstruktur terkait hal tersebut, penelitian ini mengaplikasikan model SERVQUAL (*Service Quality*) dari Zeithaml et al. (1990) dalam (Hardiyansyah, 2018). Penerapan model SERVQUAL dalam penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan gambaran umum tentang tingkat kualitas layanan, tetapi juga menghasilkan analisis yang lebih mendalam sebagai dasar untuk rekomendasi peningkatan kualitas layanan.

## **B. Metode Penelitian**

Penelitian ini memanfaatkan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif digunakan untuk dapat menjelaskan secara detail pelaksanaan kualitas pelayanan pasien rawat jalan Program JKN di Puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo. Hasil dari penelitian akan disajikan dalam bentuk uraian deskriptif yang merefleksikan kondisi nyata di lapangan.

Fokus penelitian ini model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Zeithaml et al. (1990) dalam Hardiyansyah (2018) sebagai kerangka analisis yang menilai antara lain, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (daya

tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) untuk menilai kualitas pelayanan pasien rawat jalan Program JKN di Puskesmas Sedati dari sudut pandang pasien, tenaga kesehatan, dan pihak pengelola layanan.

## **C. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **1. *Tangible* (Bukti Fisik)**

Menurut Zeithaml et al. (1990) dalam Hardiyansyah (2018), dimensi *tangible* meliputi penampilan petugas, fasilitas fisik, perlengkapan, serta sarana pendukung pelayanan. Dimensi ini digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan pasien rawat jalan peserta Program JKN di Puskesmas Sedati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas di Puskesmas Sedati telah menggunakan seragam sesuai profesinya, dilengkapi dengan tanda pengenal, serta menjaga kerapian selama memberikan pelayanan. Kondisi tersebut memudahkan pasien mengenali petugas sesuai tugas dan profesinya serta mencerminkan profesionalisme dalam memberikan pelayanan.



Gambar 2 Penampilan petugas selama memberikan pelayanan.

Mbak Clara selaku pasien rawat jalan Program JKN yang menyampaikan bahwa :

"..Meskipun ada beberapa petugas yang atributnya tidak selalu sama satu sama lain, secara keseluruhan penampilan mereka tetap rapi dan sesuai dengan standar pelayanan yang ada di puskesmas.."

Temuan ini sesuai dengan pendapat dari Zeithaml et al. (1990) dalam Hardiyansyah (2018), yang menyatakan bahwa penampilan petugas merupakan salah satu unsur tangible karena menjadi bukti fisik yang membentuk kesan awal masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Kenyamanan ruang pelayanan juga telah didukung oleh tersedianya berbagai fasilitas, seperti sofa, AC, area bermain anak, televisi, *Wi-Fi* gratis, *charging station*, serta kondisi ruang yang bersih dan tertata.



Gambar 3 Fasilitas pendukung ruang tunggu dan pelayanan Puskesmas Sedati

Bapak Ari selaku pasien rawat jalan Program JKN menyatakan :

"..Menurut saya fasilitas yang tersedia sudah cukup lengkap dan nyaman. ..Tersedia TV, *Wi-Fi* gratis, dan tempat untuk mengisi daya HP membuat suasana menunggu jadi lebih nyaman.."

Mas Yusuf selaku petugas kebersihan di Puskesmas Sedati menyatakan :

"..Untuk kebersihan ruang tunggu dan ruang pelayanan atau poli, biasanya ada jadwal dibersihkannya itu dua kali dalam sehari *mbak*. ..Kami berusaha untuk menjaga kebersihan fasilitas pelayanan agar tetap nyaman digunakan oleh pasien maupun petugas setiap hari.."

Kemudahan proses pelayanan didukung oleh tersedianya banner informasi, sistem antrean melalui aplikasi *Mobile* JKN, serta pilihan pendaftaran secara daring maupun

manual. Kondisi tersebut memudahkan pasien dalam memahami alur pelayanan sekaligus memberikan alternatif bagi pasien yang belum menggunakan aplikasi, seperti pasien baru dan lanjut usia.



Gambar 4 Banner alur pengambilan nomor antrean *online*.

Mbak Clara menyampaikan :

“..Waktu pertama kali menggunakan JKN Mobile memang saya sempat bingung karena belum memahami tahapannya. Tetapi setelah melihat informasi yang tersedia dan menggunakannya beberapa kali, prosesnya jadi lebih mudah dipahami.”

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa petugas telah hadir sesuai jam operasional dan melaksanakan pelayanan berdasarkan jadwal kerja yang ditetapkan. Kesiapan petugas sejak awal jam pelayanan mendukung proses pelayanan berjalan secara tertib dan menunjukkan kesiapan organisasi dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat. Dr. Fauzi selaku Kepala Puskesmas Sedati yang menjelaskan bahwa :

“..Kami selalu mengingatkan seluruh petugas agar hadir sebelum jam pelayanan dimulai sehingga ketika masyarakat datang, pelayanan sudah bisa langsung diberikan.”

Dalam penilaian aksesibilitas pelayanan, Puskesmas Sedati telah menyediakan jalur landai (*ramp*), kursi roda, area parkir yang mudah dijangkau, serta toilet disabilitas yang dilengkapi *handrail*. Keberadaan fasilitas tersebut memudahkan lanjut usia, ibu hamil, dan pasien dengan keterbatasan mobilitas dalam memperoleh pelayanan kesehatan.



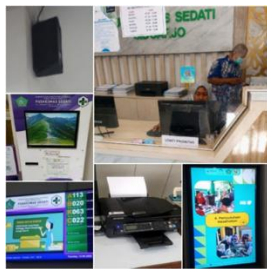
Gambar 5 Jalan landai, kursi roda, tempat parkir dan kamar mandi disabilitas.

Dr. Fauzi ikut menambahkan :

“..Semua pasien yang datang harus mendapatkan akses pelayanan yang sama tanpa membedakan latar belakang maupun jenis kepesertaannya. ..Kami juga memperhatikan kebutuhan kelompok yang memerlukan perhatian khusus,

seperti lanjut usia, ibu hamil, maupun pasien dengan keterbatasan mobilitas..”

Sedangkan penggunaan perangkat pendukung pelayanan di Puskesmas Sedati telah didukung oleh komputer, printer, sistem antrean elektronik, monitor antrean, speaker, dan media informasi digital yang membantu proses administrasi serta penyampaian informasi kepada pasien.



Gambar 6 Perangkat pendukung pelayanan Puskesmas Sedati.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangible* pada pelayanan pasien rawat jalan Program JKN di Puskesmas Sedati telah mendukung penyelenggaraan pelayanan pasien rawat jalan Program JKN, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kapasitas tempat duduk pada kondisi tertentu dan kejelasan suara speaker antrean.

## **2. Reliability (Keandalan)**

Menurut Zeithaml et al. (1990) dalam Hardiyansyah (2018), dimensi

*reliability* menunjukkan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang dapat dipercaya sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas di Puskesmas Sedati telah melaksanakan proses verifikasi identitas, pengecekan status kepesertaan, dan pencocokan data pasien sebelum pelayanan diberikan.



Gambar 7 Proses pelayanan administrasi melalui loket

Mbak Clara menyatakan :

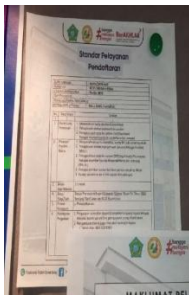
“..Walaupun sudah daftar *online*, tetap harus ke loket dulu buat pengecekan data. Petugas biasanya mengecek nomor antrean dan data yang ada di kartu JKN atau NIK punya saya..”

Selain itu, Puskesmas Sedati telah menyediakan Standar Pelayanan Pendaftaran sebagai pedoman bagi masyarakat maupun petugas, serta melaksanakan pelayanan berdasarkan SOP

puskesmas dan regulasi BPJS Kesehatan.

Dr. Rina selaku dokter di Puskesmas Sedati menjelaskan bahwa :

“..Untuk kasus yang masih dapat ditangani di puskesmas akan ditangani terlebih dahulu, sedangkan apabila membutuhkan pelayanan lanjutan maka pasien akan dibuatkan rujukan ke fasilitas kesehatan sesuai prosedur yang berlaku..”



Gambar 8 Standar pendaftaran pelayanan Puskesmas Sedati.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *reliability* pada pelayanan rawat jalan Program JKN di Puskesmas Sedati telah tercermin melalui ketelitian petugas dalam melakukan verifikasi data pasien, penerapan standar pelayanan yang jelas dan konsisten, serta kemampuan petugas dalam menjalankan sistem dan prosedur pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku.

### **3. Responsiveness(Daya Tanggap)**

Menurut Zeithaml et al. (1990) dalam Hardiyansyah (2018), dimensi *responsiveness* menunjukkan kemampuan penyedia layanan dalam membantu pengguna layanan, memberikan informasi yang dibutuhkan, serta merespon setiap kebutuhan maupun permasalahan yang dihadapi pengguna layanan secara cepat dan tepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas di Puskesmas Sedati telah memberikan respon yang baik terhadap kebutuhan pasien selama proses pelayanan berlangsung.

Mas Fadel selaku pasien rawat jalan Program JKN menyatakan bahwa:

“..Karena saya hari ini pertama kali datang ke Puskesmas Sedati, saya merasa tidak bingung. ..dari awal datang saya sudah diarahkan oleh petugas yang berada di pintu masuk.”

Selain itu, daya tanggap petugas juga tercermin dari pelaksanaan pelayanan yang berlangsung secara cepat, tepat, dan sesuai prosedur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pelayanan didukung oleh sistem antrean melalui aplikasi *Mobile JKN* yang membantu pasien

memperoleh informasi mengenai nomor antrian, jadwal pelayanan, dan poli tujuan secara lebih mudah.



Gambar 9 Tampilan antrian pelayanan JKN.

Mbak Clara menyatakan bahwa:

“..Semenjak gedung ini selesai direnovasi, pelayanannya memang terasa lebih cepat, Kak. ..Meskipun kadang pasien yang datang ramai, menurut saya pelayanannya tetap berjalan dengan baik.”

Kemudian, Puskesmas Sedati telah menyediakan mekanisme penanganan keluhan melalui Pusat Informasi dan Pengaduan Puskesmas (PIPS) sebagai sarana bagi pasien untuk menyampaikan kritik, saran, maupun pengaduan.



Gambar 10 Media penanganan keluhan dan pengaduan pasien.

Bu Lina selaku PIC (*Person in Charge*) JKN Puskesmas Sedati menyatakan bahwa :

“..Pasien bisa menyampaikan keluhan secara langsung kepada petugas ataupun melalui media pengaduan yang sudah disediakan puskesmas.”

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* pada pelayanan rawat jalan Program JKN di Puskesmas Sedati telah diterapkan dengan baik. Hal tersebut tercermin melalui kemampuan petugas dalam memberikan respon terhadap kebutuhan pasien, pelaksanaan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai prosedur, serta tersedianya mekanisme penanganan keluhan sebagai sarana evaluasi pelayanan.

#### **4. Assurance (Jaminan)**

Menurut Zeithaml et al. (1990) dalam Hardiyansyah (2018), dimensi *assurance* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, serta kredibilitas petugas dalam memberikan pelayanan sehingga pengguna layanan merasa yakin bahwa pelayanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan hasil penelitian, indikator

jaminan ketepatan dan kepastian pelayanan telah diterapkan dengan baik di Puskesmas Sedati. Hal tersebut terlihat dari tersedianya informasi mengenai jadwal pelayanan dan janji layanan yang dapat diakses oleh masyarakat, sehingga pasien memperoleh kepastian mengenai waktu pelayanan sebelum datang ke puskesmas.



| HARI   | JAM           |
|--------|---------------|
| SENIN  | 07.30 – 12.00 |
| SELASA | 07.30 – 12.00 |
| RABU   | 07.30 – 12.00 |
| KAMIS  | 07.30 – 12.00 |
| JUM'AT | 07.30 – 18.00 |
| SABTU  | 07.30 – 11.00 |

Gambar 11 Jadwal pelayanan kesehatan dan janji layanan JKN.

Selanjutnya, indikator jaminan pembiayaan pelayanan juga telah diterapkan dengan baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien rawat jalan Program JKN yang kepesertaannya aktif memperoleh pelayanan sesuai haknya tanpa dikenakan biaya tambahan. Ibu Erli selaku pasien rawat jalan peserta Program JKN menyatakan bahwa :

“..Selama ini saya tidak pernah diminta membayar biaya tambahan karena kalau kepesertaannya memang sudah aktif, pelayanan yang saya terima sudah ditanggung sesuai ketentuannya.”

Indikator jaminan legalitas dan profesionalisme pelayanan juga menunjukkan hasil yang baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan rawat jalan di Puskesmas Sedati diberikan oleh tenaga kesehatan sesuai dengan profesi, tugas, dan kewenangannya masing-masing serta dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan dan ketentuan yang berlaku.



Gambar 12 Pelayanan rawat jalan oleh tenaga Kesehatan.

Mas Galang selaku pasien rawat jalan Program JKN menyatakan bahwa :

“..Kalau saya pribadi sudah merasa aman dan nyaman saat ditangani dokter maupun tenaga kesehatan lainnya. ..Menurut saya, mereka memang sudah paham dengan tugasnya masing-masing.”

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *assurance* pada pelayanan rawat jalan Program JKN di Puskesmas Sedati telah terlaksana

dengan baik. Temuan penelitian ini mendukung model SERVQUAL dari Zeithaml et al. (1990) dalam Hardiyansyah (2018), bahwa dimensi *assurance* diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan yang mampu memberikan kepastian, profesionalisme, dan kepercayaan kepada pengguna layanan.

### **5. *Empathy* (Empati)**

Menurut Zeithaml et al. (1990) dalam Hardiyansyah (2018), merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan perhatian secara individual kepada pengguna layanan melalui sikap peduli, memahami kebutuhan, serta memberikan pelayanan yang adil dan menghargai setiap pasien. Sebelum memberikan tindakan, petugas terlebih dahulu mendengarkan keluhan pasien, memahami kondisi yang dialami, kemudian memberikan pelayanan sesuai hasil pemeriksaan. Temuan ini menunjukkan bahwa petugas tidak hanya berfokus pada pelaksanaan prosedur pelayanan, tetapi juga memperhatikan kebutuhan pasien sebagai dasar dalam pemberian pelayanan kesehatan.



Gambar 13 Petugas melayani pasien rawat jalan Program JKN.

Mas Fadel menyatakan bahwa :

“ ..Waktu saya menyampaikan keluhan, dokter sama petugas kesehatan lainnya mendengarkan dulu sampai saya selesai cerita.”

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa petugas di Puskesmas Sedati telah memberikan pelayanan tanpa diskriminasi kepada seluruh pasien rawat jalan Program JKN. Mas Galang menyatakan bahwa:

“..Pelayanan sudah cukup baik karena semua pasien dilayani dengan cara yang sama dan tidak ada perbedaan perlakuan antara satu pasien dengan pasien yang lainnya..”

Di samping itu, petugas juga menunjukkan penghormatan kepada pasien melalui sikap mendengarkan keluhan maupun pertanyaan pasien serta memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan kondisi kesehatannya selama proses pelayanan berlangsung.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *empathy* pada pelayanan rawat jalan Program JKN di Puskesmas Sedati telah diterapkan dengan baik melalui perhatian terhadap kebutuhan pasien, pemberian pelayanan tanpa diskriminasi, serta penghormatan terhadap hak pasien selama proses pelayanan berlangsung.

#### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan rawat jalan Program JKN di Puskesmas Sedati yang dianalisis menggunakan model SERVQUAL dari Zeithaml et al. (1990) dalam Hardiyansyah (2018), dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara umum telah berjalan dengan baik. Dimensi *tangible* berjalan dengan baik namun keterbatasan fasilitas duduk terjadi ketika adanya lonjakan kunjungan dan speaker pemanggilan yang kurang jelas sehingga penambahan fasilitas duduk dan peningkatan kualitas sistem suara menjadi poin penting yang harus dibenahi.

Kemudian dimensi *reliability* berjalan sangat baik dengan seluruh

mekanisme dan prosedur pelayanan medis telah dijalankan secara konsisten sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang baku. Dimensi *responsiveness* dinilai belum optimal dikarenakan belum optimalnya pemanfaatan media pengaduan tersebut oleh pasien sehingga Puskesmas untuk mengencangkan sosialisasi agar pasien tidak ragu menyampaikan kendala operasional yang mereka alami. Kemudian dimensi *assurance* yang berjalan sangat optimal dikarenakan adanya kepastian jadwal pelayanan serta kepastian pembiayaan yang sepenuhnya gratis atau bebas dari biaya tambahan, sepanjang memenuhi ketentuan JKN yang berlaku. Dan terakhir dimensi *empathy* yang telah berjalan cukup baik namun terdapat aspek yang masih perlu dievaluasi adalah konsistensi sikap ramah, sopan, dan santun. Puskesmas harus memastikan bahwa keramahan tersebut diterapkan secara seragam oleh seluruh petugas di semua unit pelayanan tanpa terkecuali.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan*

*Implementasinya.* Penerbit Gava Media.

Maharani, I. (2025). *Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia sebagai Dasar Hari HAM Sedunia, Apa Isinya?* Kompas.Com. [https://www.kompas.com/skola/read/2025/12/10/175500769/deklarasi-universal-hak-asasi-manusia-sebagai-dasar-hari-ham-sedunia-apa?lgn\\_method=google&google\\_btn=onetap](https://www.kompas.com/skola/read/2025/12/10/175500769/deklarasi-universal-hak-asasi-manusia-sebagai-dasar-hari-ham-sedunia-apa?lgn_method=google&google_btn=onetap)

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 28H ayat (1) dan ayat (3), (1945).

Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (2009).

Undang-undang (UU) Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, (2023).