

Evaluasi Implementasi Standar Mutu Layanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Babeko Tahun 2025

Marwan^{1*}, Rahmat Supriyatna², Rahmad Fitrie³

¹⁻³Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Indonesia Maju

Abstract

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon perasaan senang dan puas pada pasien karena terpenuhinya harapan dan keinginannya dalam menggunakan dan mendapatkan pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil survei awal, pasien mengatakan kepuasan pasien masih belum tercapai sepenuhnya dikarenakan pelayanan yang diberikan belum maksimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana evaluasi penerapan standar mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Babeko tahun 2025. Desain penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif. Informan penelitian ini adalah petugas puskesmas dan pasien yang berkunjung. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis data kualitatif berupa reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum standar mutu telah diterapkan melalui kebijakan, sumber daya manusia, serta dimensi mutu pelayanan. Meskipun sebagian besar pasien menyatakan puas, ditemukan kekurangan pada aspek ketersediaan sarana prasarana dan keterbatasan tenaga asisten apoteker. Kesimpulan penelitian ini adalah kepuasan pasien di Puskesmas Babeko tergolong baik, namun masih perlu penguatan pada pemenuhan sarana prasarana dan pemerataan sumber daya manusia agar mutu pelayanan dapat lebih optimal.

Kata Kunci: Mutu pelayanan, Kepuasan pasien, Puskesmas

Abstract

Patient satisfaction is the result of an assessment in the form of a response of happiness and contentment from patients due to the fulfillment of their expectations and needs in using and receiving healthcare services. Based on the initial survey results, patients stated that their satisfaction had not been fully achieved because the services provided were not yet optimal. The purpose of this study is to evaluate the implementation of healthcare service quality standards in relation to patient satisfaction at Babeko Public Health Center in 2025. The research design uses a qualitative method. The informants of this study are healthcare staff and visiting patients. The types of data used in this research are primary and secondary data. The qualitative data analysis techniques consist of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the study indicate that, in general, quality standards have been implemented through policies, human resources, and dimensions of service quality. Although most patients expressed satisfaction, shortcomings were found in the availability of facilities and infrastructure, as well as in the limited number of pharmacy assistants. The conclusion of this research is that patient satisfaction at Babeko Public Health Center is generally good; however, improvements are still needed in strengthening facilities and infrastructure and ensuring equitable distribution of human resources in order to further optimize service quality.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Public Health Center

Pendahuluan

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang juga sangat penting di Indonesia dan yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu, terjangkau, adil dan merata. Dalam memenuhi harapan pasien sebagai pelanggan, maka puskesmas diharapkan dapat memberikan dan mengembangkan strategi perbaikan mutu pelayanan secara berkesinambungan⁽¹⁾. Pelayanan yang berkualitas sangat penting karena merupakan hak dasar setiap pelanggan serta dapat menjadi keunggulan kompetitif dalam menghadapi persaingan antar penyedia layanan kesehatan. Mutu pelayanan dan persepsi nilai memiliki pengaruh langsung terhadap pelanggan, di mana tingkat kepuasan mereka ditentukan oleh kualitas layanan yang mereka alami⁽²⁾.

Mutu pelayanan kesehatan memiliki kaitan erat dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan indikator penting dalam menilai sejauh mana pasien merasa puas. Pelayanan kesehatan yang berkualitas mampu meningkatkan kepuasan

*Korespondensi:

Marwan, Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Indonesia Maju Jakarta, Jl. Harapan No.50, Lenteng Agung, Kec. Jagakarsa, Jakarta Selatan. Email: marwanwan7878@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.70304/jmsi.v5i01.92>

Copyright © 2026, Jurnal Masyarakat Sehat Indonesia, E-ISSN: 2828-1381, P-ISSN: 2828-738X

pasien terhadap layanan yang diterima. Lebih lanjut, kepuasan pasien juga dapat dijadikan sebagai salah satu indikator keberhasilan dalam penerapan mutu pelayanan di fasilitas kesehatan. Rasa puas akan muncul apabila pelayanan yang diterima melebihi harapan pasien⁽³⁾.

Rata-rata kunjungan setiap bulan sekitar 120 kunjungan. Laporan hasil Cakupan Pemeriksaan Kesehatan Gratis (PKG) Kabupaten Bungo, untuk Puskesmas Babeko dari bulan Januari sampai Juli dapat dikatakan rendah dengan angka 0,59%. Kemudian survey awal yang dilakukan dengan wawancara kepada beberapa pasien, didapatkan hasil bahwa terdapat pernyataan kurang puas dengan pelayanan puskesmas Babeko. Oleh karena itu, melihat naik turunnya kunjungan pasien ke Puskesmas Babeko beberapa tahun terakhir perlu menjadi diketahui penyebabnya, karna akan mempengaruhi laporan Puskesmas.

Berdasarkan uraian permasalahan dan data dari latar belakang diatas, menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan masih menjadi masalah diberbagai pelayanan kesehatan di dunia, menarik peneliti untuk melakukan kajian terkait mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi penerapan standar mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Babeko tahun 2025.

Metode

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam dan suatu data yang mengandung makna. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Babeko. Jumlah informan yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 10 orang informan yang terdiri dari 4 orang petugas puskesmas UKP, 1 petugas laboratorium, 1 orang petugas poli umum, 1 orang petugas farmasi, 1 orang petugas poli gigi dan 6 orang pasien.

Penelitian ini menggunakan analisa data secara kualitatif. Teknik analisis data kualitatif berupa reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel grafik, *flowchart*, program dan sejenisnya. Langkah terakhir dalam menganalisis menggunakan teknik kualitatif adalah penarikan kesimpulan⁽⁴⁾.

Peneliti juga menggunakan dokumentasi berupa foto, rekaman wawancara dengan memakai alat perekam, tentu dengan kesediaan dari informan. Peneliti menyusun daftar pertanyaan yang digunakan sebagai panduan wawancara yang memudahkan peneliti dalam menggali informasi.

Hasil

Informan dalam penelitian ini terdiri dari 10 Orang yang dipilih sesuai dengan kriteria yang dalam penelitian ini.

Tabel 1. Karakteristik Informan

No.	Kode	Jabatan	Jenis Kelamin
1.	IF-1	KaRu Laboratorium	Perempuan
2.	IF-2	KaRu Poli Umum	Perempuan
3.	IF-3	KaRu Farmasi	Perempuan
4.	IF-4	KaRu Poli Gigi	Laki-Laki
5.	IF-5	Pasien	Laki-Laki
6.	IF-6	Pasien	Perempuan
7.	IF-7	Pasien	Perempuan
8.	IF-8	Pasien	Perempuan
9.	IF-9	Pasien	Perempuan
10.	IF-10	Pasien	Perempuan

Penelitian ini mencakup aspek utama yaitu : Input, Proses, dan Output. Didalam aspek Input terdapat bagian Kebijakan, SDM. Aspek proses didalamnya ada dimensi mutu pelayanan (Kehandalan, ketanggapan, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik) dan Aspek output yaitu Kepuasan pasien.

1. Input

Komponen input terdiri dari Kebijakan dan SDM terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien di Puskesmas Babeko. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, informasi yang diperoleh dari informan mengenai komponen input dapat diketahui dari hasil wawancara sebagai berikut :

a. Kebijakan

Input kebijakan ini adalah peraturan dan kebijakan yang telah ada sebelumnya sudah diketahui oleh petugas dan pasien serta bagaimana penerapan peraturan tersebut, didapatkan dari pernyataan informan sebagai berikut.

“Eee kalau Peraturannya sudah diterapkan dari puskesmas sini, ada peraturannya. Kebijakannya sudah sesuai yang diberikan. Sudah sesuai dengan standar diterapkan pak” (IF-1)

“Ada peraturan pak, untuk dipoli umum pak, sudah kami berikan pelayanan sesuai SOP yang ada, sudah berjalan dengan baik. Alhamdulillah untuk sampai saat ini sudah kami terapkan, untuk semua petugas yang melayani di poli umum sudah menerapkan SOP yang ada di Puskesmas” (IF-2)

“Ada pak yaitu permenkes, pelayanan diberikan sudah sesuai prosedur pak, kami selalu menerapkan peraturan puskesmas dan permenkes dalam memberikan pelayanan pak” (IF-3)

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan terhadap kebijakan, hasil wawancara dari 10 orang informan mengungkapkan bahwa kebijakan dan peraturan yang mengatur dan mengawasi pelayanan di Puskesmas sudah ada, hal tersebut dapat dilihat dari pelayanan mengikuti prosedur dalam pelayanan yang memberi ketertiban saat proses pelayanan di Puskesmas, namun belum dari hasil wawancara tersebut belum ada informan yang menyatakan peraturan tersebut nomor berapa dan dimana peraturan standar pelayanan tersebut dapat dilihat.

Tabel 2. Analisis Input Kebijakan

Kategori	Aspek	Wawancara	Telaah Dokumen	Observasi	Kesimpulan
Input	Kebijakan	Hasil wawancara mengungkapkan bahwa informan mengatakan ada peraturan dan kebijakan yang mengatur standar pelayanan di Puskesmas, namun tidak ada informan yang menyebutkan peraturan tersebut secara detail	Telaah dokumen didapatkan bahwa ada peraturan yang mengatur pelayanan Puskesmas yang terdapat pada Permenkes nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Puskesmas dan Permenkes nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan SPM Kesehatan	Berdasarkan observasi bahwa informan belum mengetahui peraturan tersebut	Peraturan yang sudah ada belum diketahui oleh masyarakat publik, perlu sosialisasi agar setiap individu mengetahui peraturan yang mengatur pelayanan di Puskesmas agar saling memahami antara petugas dan pasien

b. Sumber Daya Manusia (SDM)

Input SDM ini untuk melihat bagaimana SDM yang tersedia di Puskesmas Babeko sudah memenuhi kebutuhan dan sesuai dengan keahliannya. Didapatkan informasi dari informan sebagai berikut :

“Sudah, saya sebagai analis sudah ada yang memegang laboratorium Puskesmas Babeko, Sudah cukup sdm di laboratorium untuk memberikan pelayanan kepada pasien pak” (IF-1)

“Untuk SDM, dari sisi SDM pak. Untuk poli umum ini sudah mencukupi dan sesuai dengan standar, kami mempunyai di Poli umum 6 orang perawat yang siap melayani Poli umum”(IF-2)

“Kalau diruangan farmasi ini kita kekurangannya asisten apotekernya pak, mungkin bisa tenaga untuk mengisi posisi asisten apoteker nya ditambah untuk memaksimalkan pelayanan pak agar waktu pelayanan menjadi lebih cepat pak” (IF-3)

Dapat disimpulkan bahwa, SDM yang ada disetiap tempat pelayanan kesehatan harus 100% ada untuk setiap kebutuhan pelayanan baru bisa dikatakan memenuhi mutu pelayanan kesehatan. Puskesmas Babeko belum memenuhi standar mutu pelayanan karena masih kekurangan SDM dibagian Farmasi yaitu Asisten Apoteker.

Tabel 2. Analisis Input SDM

Kategori	Aspek	Wawancara	Telaah Dokumen	Observasi	Kesimpulan
Input	SDM	Hasil wawancara mengungkapkan bahwa informan mengatakan SDM di Puskesmas Babeko sudah mencukupi, kekurangan SDM ada di Farmasi untuk tenaga Asisten Apoteker	Telaah dokumen didapatkan bahwa SDM yang ada di Puskesmas babeko cukup, namun masih kekurangan dibagian farmasi yaitu Asisten Apoteker. Pada Permenkes dikatakan bahwa SDM harus tercapai 100% untuk standar pemenuhan SPM Kesehatan.	Berdasarkan observasi setiap bidang yang ada di Puskesmas sudah ada petugas	Petugas di Puskesmas Babeko sudah ada mencukupi setiap kebutuhan pelayanan, untuk saat ini kekurangan petugas ada di farmasi untuk Asisten Apoteker. Masih belum sesuai dengan Permenkes

2. Proses

Komponen proses terdiri dari pelayanan yang diberikan kepada pasien, untuk melihat proses ini, peneliti menggunakan 5 dimensi mutu pelayanan untuk melihat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Babeko

a. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Aspek ketanggapan untuk melihat bagaimana daya tanggap dari petugas saat memberi pelayanan, dan kemampuan petugas apakah kompeten dibidangnya, dapat dilihat dari hasil wawancara dibawah ini :

“Jikalau pasien tu datang dalam keluhan kesah, kami cepat menangani pasien tersebut pak, untuk waktu tunggu nya tidak lama pak, karna pasiennya dalam keadaan sakit” (IF-1)

“Untuk petugas kesehatan yang di poli umum, kami cepat mendengar keluhan kesah pasien selama pasien dilakukan pelayanan. Jadi kalau misalkan pasien berkelelahan kesah atau gimana, kami cepat menjelaskan gimana prosedur dan tata laksana dengan baik, Untuk waktu tunggu tergantung dengan kondisi pasiennya pak, kalau seandainya pasien nomor antriannya nomor 5, berarti ya nomor 5 dia dilayani” (IF-2)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap ketanggapan petugas, didapatkan dari hasil wawancara bahwa petugas yang ada di Puskesmas Babeko memiliki daya tanggap yang bagus, mereka sangat sigap dalam memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan kebutuhan pasien, dan pasien merasa bahwa pelayanan di Puskesmas Babeko tidak membutuhkan waktu yang lama Namun ada informan yang mengatakan bahwa petugas tidak berada dimeja pendaftaran saat datang ingin mendaftar pelayanan.

Tabel 3. Analisis Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kategori	Aspek	Wawancara	Telaah Dokumen	Observasi	Kesimpulan
Proses	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Hasil wawancara mengungkapkan bahwa informan mengatakan petugas memiliki daya tanggap yang baik dalam memberikan pelayanan. Beberapa informan yang datang tidak menemukan petugas rekam medis saat datang ke Puskesmas	Telaah dokumen didapatkan bahwa SDM rekam medis sudah ada, dan jadwal juga sudah ada	Berdasarkan observasi petugas bekerja dengan baik, hanya saja di waktu tertentu petugas rekam medis tidak berada tempat saat pasien datang ingin mendaftar, sehingga pasien harus menunggu petugas datang	Petugas di Puskesmas Babeko sudah ada mencukupi tetapi mereka belum bekerja dengan maksimal dan meninggalkan tempat kerja ketika ada pasien, ini perlu dibenahi agar memperbaiki pelayanan Puskesmas

b. Keandalan (*Reliability*)

Aspek ini diteliti untuk menilai bagaimana keandalan petugas dalam memberikan pelayanan, didapatkan dari hasil wawancara :

“Petugas handal dan tepat waktu sesuai dengan prosedur yang ada.

Jikalau pasien tu ada terdengar ada yang apa pak, bisa kita sesuaikan dengan kondisi pasien itu, informasinya jelas kita sampaikan” (IF-1)

“Untuk saat ini pak, petugas di poli umum sudah melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku, mereka sudah senior semua disini pak, Dalam memberi informasi, petugas sudah memberikan informasi sesuai dengan penyakit yang pasien alami” (IF-2).

Dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara bahwa, petugas memiliki kemampuan dan keandalan sesuai bidangnya, tidak memaksakan pemeriksaan jika pasien sudah harus dirujuk, dibuktikan dengan wawancara informan yang mengatakan bahwa mereka dirujuk jika indikasi medis mereka sudah diluar wewenang pemeriksaan Puskesmas.

Tabel 4. Analisis Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Kategori	Aspek	Wawancara	Telaah Dokumen	Observasi	Kesimpulan
Proses	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Hasil wawancara mengungkapkan bahwa informan mengatakan petugas yang kemampuan yang bagus dalam memberikan	Telaah dokumen didapatkan bahwa SDM memiliki STR yang membuktikan kalau mereka sudah handal dibidangnya masing-masing	Berdasarkan observasi petugas bekerja dengan baik, tidak ditemukan	Petugas Puskesmas Babeko memiliki kemampuan yang bagus, dibuktikan

Kategori	Aspek	Wawancara	Telaah Dokumen	Observasi	Kesimpulan
		pelayanan, petugas kompeten dibidangnya. Jika pasien harus dirujuk, Puskesmas langsung memberikan rujukan selanjutnya		kesalahan tindakan yang diberikan petugas	dengan skill yang dimiliki dan kualifikasi yang memenuhi syarat, serta memberikan pelayanan sesuai dengan indikasi medis pasien.

c. Jaminan (*Assurance*)

Aspek jaminan ini untuk melihat bagaimana keadaan dan informasi pasien dapat dijamin kerahasiaannya oleh petugas Puskesmas, sesuai dengan hasil wawancara :

“Untuk jaminan, pihak petugas puskesmas bisa menjamin kerahasiaan pasien pak, dan pasien pun saat mendapatkan pelayanan juga bisa menyampaikan keluhan dengan aman tanpa terdengar oleh pasien lain yang sedang antri” (IF-1)

“Jaminan kerahasiaan pasien bisa kami jamin pak, tidak ada kebocoran informasi apapun tentang pelayanan yang diberikan atau dibutuhkan oleh pasien pak, tidak ada pasien lain yang antri ikut mendengar pasien yang sedang mendapat pelayanan pak. Untuk asuransi lain, kami pihak puskesmas tidak pernah menjanjikan asuransi lain dalam bentuk apapun” (IF-2)

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dari 10 informan, hasil wawancara mengungkapkan bahwa Petugas dan Puskemas mampu menjaga kerahasiaan pasien, baik itu identitas maupun diagnose pasien, pasien merasa tenang dan aman dengan pelayanan yang diberikan. Sesuai dengan permenkes nomor 19 Tahun 2024, bahwa Puskesmas menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan dengan prinsip Koordinatif serta mengutamakan kesehatan, keamanan dan keselamatan pasien, maka dari itu petugas Puskesmas harus bisa menjaga kerahasiaan identitas dan kesehatan pasien.

Tabel 5. Analisis Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Kategori	Aspek	Wawancara	Telaah Dokumen	Observasi	Kesimpulan
Proses	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Informan mengatakan petugas mampu menjaga kerahasiaan privasi pasien, baik itu identitas maupun keluhan yang diderita, yang membuat pasien merasa aman dan percaya dengan pelayanan Puskesmas Babeko	Telaah dokumen didapatkan bahwa data pasien disimpan dengan baik oleh petugas, dan tidak bisa dilihat tanpa izin petugas dan untuk kepentingan tertentu	Berdasarkan observasi data informasi pasien disimpan pada tempat yang aman	Petugas Puskesmas Babeko harus selalu menjaga kerahasiaan pasien, sejauh ini pasien sudah merasa aman dan percaya terhadap pelayanan petugas

d. Empati (*Empaty*)

Aspek empati diteliti untuk melihat bagaimana responden petugas terhadap keluhan dan keadaan pasien, dapat dilihat dari hasil wawancara berikut

“InsyaAllah pasien yang datang kesini kita beri pelayanan yang puas, apa yang mereka butuhkan kita tepatin pemeriksaan yang mereka minta, kami mendengarkan dengan baik keluhan yang disampaikan pasien” (IF-1)

“Kalau ini sudah pak, karna kami sudah menerapkan 5 S (Senyum, salam, sapa, sopan, santun)” (IF-2)
 “Kami memberikan pelayanan sesuai SOP pak, dan kami memahami dan mendnegar keluh kesah pasien pak” (IF-3)

Oleh karena itu petugas harus memberikan perhatian penuh kepada pasien agar mendapat dukungan mental dan kesehatan. Sudah sesuai dengan hasil wawancara bahwa petugas memberikan perhatian terhadap keluhan yang dirasakan pasien.

Tabel 6. Analisis Dimensi Empati (*Empaty*)

Kategori	Aspek	Wawancara	Telaah Dokumen	Observasi	Kesimpulan
Proses	Empati (<i>Empathy</i>)	Informan mengatakan menerapkan 5S dalam pelayanan, juga memberikan perhatian terhadap keluhan pasien. Namun ada informan yang mengatakan petugas terkesan cuek kepada pasien pada saat pelayanan	Tidak ada dokumen yang ditelaah pada aspek ini	Berdasarkan observasi sebagian petugas sudah menerapkan 5S kepada pasien selama pelayanan, namun masih ada pasien yang terkesan cuek dan tidak peduli dengan pasien, hanya melayani sekedarnya saja	Puskesmas harus memperhatikan bagaimana kinerja petugas dalam memberikan pelayanan, karna respon pasien mempengaruhi terhadap penilaian puskesmas.

e. Bukti Fisik (*Tangible*)

Aspek bukti fisi ini untuk melihat bagaimana sarana prasarana yang ada di Puskesmas Babeko, dapat dilihat dari hasil wawancara :

“Kalau sarana untuk yang ada saat ini, saat ini kita sudah ada mikroskop, tapi belum melakukan pemeriksaan lebih lanjut karna sarana lainnya belum memadai pak, mikroskop baru hidup karna kemarin mati total kan pak, sekarang Alhamdulillah sudah bagus, untuk selanjutnya nanti ada pemeriksaan yang akan kita lakukan disini. Untuk air mengalirnya dilabor belum berfungsi dengan baik pak” (IF-1)

“Kalau selama ini kami nilai pak cukup baik, karna udah menyediakan kursi untuk pasien, karna udah kayak butuh tensi kita udah ada alat tensi, sebagian sudah terpenuhi pak” (IF-2)

“Sarana prasarana pelayanan medis sudah mencukupi dan sesuai pak, namun untuk non medis masih ada kekurangan yang saya lihat, seperti toilet yang kurang pak, toilet yang ada itu juga gabung dengan petugas pak, dan toilet satu lagi juga rusak” (IF-3)

Oleh karena itu pihak Puskesmas Babeko harus segera melengkapi kebutuhan sarana prasarana menunjang pelayanan kesehatan. Karena berdasarkan Permenkes, SPM kesehatan harus bisa mencapai 100% setiap tahunnya, dan hal ini juga akan berdampak pada penilaian Puskesmas kedepannya, dan mempengaruhi pada saat proses penilaian Akreditasi Puskesmas.

Tabel 7. Analisis Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Kategori	Aspek	Wawancara	Telaah Dokumen	Observasi	Kesimpulan
Proses	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Informan mengatakan sarana prasarana penunjang medis sudah memenuhi, masi ada yang	Telaah dokumen dilihat bahwa pengajuan alat – alat kebutuhan Puskesmas sudah ada tiap tahunnya, namun masih belum dapat	Berdasarkan observasi masih ada sarana prasarana yang belum memadai,	Puskesmas harus segera melengkapi kekurangan sarana prasarana, karena sangat

Kategori	Aspek	Wawancara	Telaah Dokumen	Observasi	Kesimpulan
		belum sesuai standar seperti di poli gigi yang belum ada kursi pemeriksaan untuk pasien gigi, dan setiap ruangan belum ada wastafel yang dibutuhkan selama pelayanan, kemudian pasien mengatakan kurangnya rambu bacaan dan petunjuk prosedur pelayanan di Puskesmas Babeko. Ada pasien yang datang ingin mendaftar ke ruang farmasi karena tidak melihat petunjuk pintu keluar dan masuk serta nama ruangan. Kemudian informan mengatakan bahwa ada petugas yang berpakaian kurang rapi disaat jam pelayanan	terpenuhi sampai saat sekarang.	seperti jumlah toilet yang belum cukup dan digabung antara pasien dan petugas, papan triase yang belum terlihat, wastafel yang tidak bisa digunakan karna tidak ada air	mempengaruhi bagaimana kepuasan pasien terhadap Puskesmas Babeko. Bisa memenuhi sesuai dengan peraturan yang berlaku

3. Output

Komponen Output ini melihat bagaimana hasil dari proses yang telah dilakukan, yaitu kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan. Dapat dilihat dari hasil wawancara berikut :

“Pasien yang datang disini merasa puas pak kalau saya ada bertanya pada pasien tersebut, tidak ada yang merasa tidak puas” (IF-1)

“Kalau menurut saya pak, untuk kepuasan pasien dari pelayan puskesmas babeko udah cukup baik pak ya karna kami sering turun kelapangan mendengar ee tentang keluh kesah pasien, pasien mengatakan kalau pelayanan dipuskesmas ini udah bagus, perawatnya ramah-ramah, pelayanannya juga bagus” (IF-2)

“Pasien sangat puas menerima layanan kami pak” (IF-3)

Diharapkan dengan adanya Peraturan yang mengatur tentang penyelenggaraan Puskesmas, petugas lebih disiplin dalam memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang telah ada, agar pemenuhan Standar Mutu Pelayanan kesehatan di Puskesmas bisa dimaksimalkan.

Tabel 8. Analisis Output

Kategori	Aspek	Wawancara	Telaah Dokumen	Observasi	Kesimpulan
Output	Kepuasan Pasien	Informan mengatakan secara keseluruhan sudah puas dengan standar	Tidak ada telaah dokumen pada aspek ini, dilihat dari respon informan	Berdasarkan observasi sebagian pasien sudah	Puskesmas harus melakukan monitoring dan

Kategori	Aspek	Wawancara	Telaah Dokumen	Observasi	Kesimpulan
		penerapan mutu pelayanan di Puskesmas Babeko, mereka senang dengan gedung yang sudah direnovasi, namun ada kekurangan yang dirasakan pasien dari waktu tunggu di rekam medis dan bukti fisik sarana prasarana Puskesmas yang belum mencukupi kebutuhan pelayanan		merasa puas dengan pelayanan puskesmas, dan sebagian lain masih belum merasa puas karena kurangnya sarana prasarana puskesmas, kemudian ada petugas yang cuek dan kurang rapi dalam berpakaian	evaluasi kinerja petugas Puskesmas Babeko untuk meningkatkan kepuasan pasien. Karena berdasarkan peraturan, ada standar kepuasan pasien yang harus di capai oleh Puskesmas, dan persentase kepuasan pasien sangat mempengaruhi penilaian Puskesmas nantinya.

Pembahasan

Kepuasan pasien terhadap penerapan standar mutu pelayanan di Puskesmas Babeko dapat dikategorikan sudah puas. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, peneliti mengidentifikasi bahwa penerapan standar mutu pelayanan kesehatan sudah diterapkan dengan baik sesuai peraturan dan standar yang berlaku. Hasil penelitian dihubungkan dengan teori dan penelitian sebelumnya untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam.

Input

Temuan penelitian menunjukkan bahwa petugas Puskesmas dan pasien mengatakan bahwa ada peraturan dan kebijakan yang mengatur proses penerapan standar pelayanan Puskesmas. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Puskesmas. Peraturan ini mengatur segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan di Puskesmas⁽⁵⁾.

Dari perspektif peneliti mengungkapkan bahwa selama penelitian informan sudah mengatakan bahwa ada peraturan yang mengatur, namun belum ada informan yang ditemui mengatakan dengan lengkap peraturan tersebut berbunyi dimana dan nomor berapa. Oleh karena itu pihak Puskesmas atau lembaga yang terkait bisa mensosialisasikan Permenkes Nomor 19 dan 06 Tahun 2024 yang mengatur Penyelenggaraan Pelayanan Puskesmas dan SPM agar diketahui oleh semua pihak.

Menurut peneliti, SDM yang ada di Puskesmas Babeko sudah memenuhi kebutuhan dan sesuai bidan keahlian, tidak ada petugas yang bekerja dengan beban kerja ganda, semua SDM sudah di analisis dengan baik. Namun kekurangan asisten apoteker di ruang Farmasi menjadi kekurangan untuk saat ini, tetapi tidak mengganggu kegiatan pelayanan di Puskesmas Babeko. Oleh karena itu Kepala Puskesmas harus lebih detail dalam melakukan analisis kebutuhan SDM untuk lebih meningkatkan pelayanan Puskesmas saat ini. Dalam pelayanan, SDM menjadi hal penting yang harus diperhatikan. Sesuai Permenkes nomor 6 tahun 2024, bahwa SDM harus tercapai 100% dalam pelayanan. Untuk Kepala Puskesmas bisa mengusulkan penambahan SDM di Puskesmas Babeko untuk Asisten Apoteker agar meningkatkan pelayanan, penilaian dan melengkapi kebutuhan Puskesmas.

Proses

Berdasarkan temuan penelitian menunjukkan bahwa pasien menilai petugas sudah tanggap dalam memberikan pelayanan. Dari enam pasien menilai kebutuhan pelayanan pasien bisa dipenuhi dengan segera oleh petugas, mulai dari pasien datang sampai pasien selesai mendapatkan pelayanan. Sesuai dengan yang dikatakan oleh Kepala Ruangan, petugasnya sudah senior dan ahli dibidang masing-masing, yang membuat pelayanan berjalan dengan baik.

Berdasarkan temuan penelitian, menunjukkan bahwa petugas yang ada di Puskesmas Babeko memiliki kemampuan yang ahli dibidangnya, karena pasien yang berjumlah 6 orang mengatakan bahwa petugas handal dalam memberikan pelayanan, petugas sudah tau harus memberikan tindakan apa kepada pasien dengan keluhannya masing-masing. Tidak ada keraguan pasien dan bertanya-tanya kepada petugas lain saat memberikan tindakan, dan pelayanan dilakukan sesuai dengan nomor antrian.

Berdasarkan temuan penelitian, informan mengungkapkan bahwa petugas menjaga kerahasiaan pasien dengan baik, tidak ada kebocoran data informasi atau kondisi pasien kepada publik. Jaminan (*assurance*) meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap sopan, serta kepercayaan yang ditunjukkan oleh staf, yang memberikan keyakinan bebas dari bahaya, risiko, maupun keraguan. Dalam kondisi persaingan yang sangat ketat, setiap anggota perusahaan dituntut untuk menunjukkan kompetensi, yaitu memiliki wawasan dan keahlian sesuai bidangnya. Aspek keamanan juga menjadi faktor penting karena dapat menumbuhkan rasa aman dan kepastian bagi pelanggan ⁽⁶⁾.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada empati (*Empathy*), Seluruh petugas di Puskesmas Babeko sudah menerapkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun), dan itu sangat membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Petugas. Kemudian petugas memberikan perhatian penuh terhadap keluhan pasien, membuat pasien merasa nyaman dengan pelayanan Puskesmas.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada bukti fisik (*tangibles*), ruangan Puskesmas Babeko bersih dan nyaman tidak ada pasien yang komplain sama halnya dengan pakaian yang di gunakan oleh tenaga kesehatan dan cara berbicaranya sopan dan baik dalam memberikan pelayanan, dengan keadaan bangunan yang sudah di renovasi membuat pasien semakin nyaman dengan Pelayanan Puskesmas Babeko. Pasien mengatakan sarana prasarana di Puskesmas Babeko sudah memadai untuk pelayanan, baik sarana prasarana utama pelayanan ataupun pendukung. Namun dari sisi petugas, masih ada beberapa sarana prasarana yang belum tersedia di Puskesmas, karena masih dalam proses pengajuan alat dan dana. Kemudian air mengalir yang ada di Laboratorium belum berfungsi dengan baik.

Output

Berdasarkan temuan penelitian, bahwa informan dalam penelitian mengungkapkan petugas sering turun ke lapangan melakukan evaluasi kepuasan terhadap pelayanan Puskesmas babeko, pasien mengatakan bahwa mereka sudah puas dengan pelayanan Kesehatan di Puskesmas. Kemudian berdasarkan keterangan pasien sebagai informan, juga sejalan dengan petugas, bahwa mereka sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Puskesmas Babeko. Hanya beberapa kekurangan yang dirasakan yaitu sarana prasarana yang belum mencukupi kebutuhan pelayanan dan memaksimalkan jumlah SDM agar lebih baik lagi. Untuk pemenuhan sarana dan prasarana akan di ajukan melalui dana APBD dan jika pada dana APBD tidak tercukupi akan diajukan kembali melalui dana APBN dengan pengajuan dari Dinas Kesehatan.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan standar mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Babeko pada tahun 2025 secara umum sudah berjalan baik dan mampu memberikan

tingkat kepuasan yang cukup tinggi bagi pasien. Dari aspek input, kebijakan pelayanan telah sesuai dengan regulasi yang berlaku, meskipun sosialisasi peraturan kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan. Ketersediaan SDM juga sudah mencukupi, namun masih terdapat kekurangan tenaga asisten apoteker di bagian farmasi. Dari aspek proses, mutu pelayanan yang meliputi ketanggapan, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik sebagian besar dinilai positif oleh pasien. Petugas dinilai tanggap, kompeten, menjaga kerahasiaan pasien, serta menunjukkan empati melalui penerapan prinsip 5S. Namun demikian, masih ditemukan kelemahan pada aspek sarana prasarana, seperti keterbatasan fasilitas laboratorium, toilet, serta penunjang non-medis lainnya yang berdampak pada kenyamanan pasien. Dari aspek output, pasien secara keseluruhan merasa puas terhadap layanan yang diterima. Meski demikian, kepuasan belum tercapai secara maksimal karena masih adanya kekurangan fasilitas dan keterbatasan SDM tertentu. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan di Puskesmas Babeko sudah baik, namun perlu dilakukan evaluasi berkelanjutan berupa peningkatan jumlah dan kompetensi SDM, perbaikan serta penambahan sarana prasarana, dan sosialisasi regulasi kepada masyarakat. Upaya tersebut diharapkan dapat semakin meningkatkan kualitas layanan sekaligus memperkuat kepuasan pasien di masa mendatang.

Daftar Pustaka

1. Ahmad H, Napitupulu M. Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *J Kesehat Ilm Indones*. 2021;6(2):193–204. doi:10.51933/health.v6i2.546.
2. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Standar teknis pemenuhan standar pelayanan minimal kesehatan. Jakarta: Kemenkes RI; 2024. p. 31–34.
3. Khesia IHD. Analisis kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang [skripsi]. Semarang: Universitas Diponegoro; [tahun tidak diketahui].
4. Nur'aini. Pengaruh daya tanggap dan empati para medis terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah. *J Simplex*. 2019;2(1):1–9.
5. Ardiana LB, JT. Pengaruh tangibles, responsiveness, empathy dalam pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar. *J Penelit dan Kaji Ilm Fak Ekon Univ Surakarta*. 2019;17(2):2085–2215.
6. Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Jakarta: Republik Indonesia; 2009. p. 12–42.