



## Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Pasien Di Puskesmas Sumur Bandung Desa Nyalindung Kecamatan Cipatat

Tika Nurrahmah<sup>1</sup>, Hamdan<sup>2</sup>

Universitas Teknologi Digital Bandung<sup>1,2</sup>

Received: 06 Februari 2026  
Revised: 16 Februari 2026  
Accepted: 28 Februari 2026

### Abstrak

Penelitian ini dibuat untuk mendeskripsikan bagaimana analisis mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Sumur Bandung, Kecamatan Cipatat, Kabupaten Bandung Barat. Latar belakang dalam penelitian ini didasari oleh bagaimana pentingnya peran petugas puskesmas dalam melayani pasien, pentingnya pelayanan kesehatan terutama puskesmas sebagai sarana pelayanan kesehatan pertama bagi masyarakat untuk melayani pasien dengan baik dan konsisten. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan dengan beberapa dimensi pelayanan kesehatan yaitu bukti langsung (Tangibles), kehandalan (Realibity), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), dan empati (emphaty). Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan wawancara kepada 20 responden terhadap pasien yang berobat di Puskesmas Sumur Bandung baik pasien rawat inap maupun rawat jalan, dengan observasi di Puskesmas Sumur Bandung dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum responden/pasien yang berobat ke Puskesmas Sumur Bandung menunjukkan respon yang positif dimana petugas kesehatan yang senantiasa sabar dan cepat tanggap dalam melayani pasien, sarana dan prasarana di Puskesmas Sumur Bandung yang cukup memadai seperti ruangan tunggu yang nyaman, ruangan pemeriksaan yang bersih dan alat-alat pemeriksaan yang steril dan higienis. Adapun pula keluhan beberapa pasien terhadap Puskesmas Sumur Bandung yaitu banyaknya pasien lansia yang masih bingung dengan proses prosedur pendaftaran dan juga bingung dalam mengetahui ruangan pemeriksaan dikarenakan ruangan yang cukup banyak dan berbeda-beda. Oleh karena itu petugas puskesmas harus lebih teliti dalam membimbing pasien khususnya pasien lansia yang berobat di Puskesmas Sumur Bandung. Kesimpulan dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Sumur Bandung sudah memenuhi dimensi pelayanan mutu kesehatan terhadap pasien dengan baik hanya saja petugas puskesmas juga masih harus meningkatkan pelayanan terhadap beberapa pasien khususnya pasien lansia yang masih bingung dalam melakukan pendaftaran. Oleh karena itu petugas puskesmas harus lebih memperhatikan setiap pasien baik itu pasien muda hingga lansia agar setiap pasien yang berobat melakukan pengobatannya dengan lancar dan optimal.

**Kata Kunci:** Pelayanan Kesehatan, Puskesmas Sumur Bandung, Petugas Puskesmas. Analisis Mutu Pelayanan.

(\*) Corresponding Author: [tikanurrahmah65@gmail.com](mailto:tikanurrahmah65@gmail.com)

**How to Cite:** Nurrahmah, T., & Hamdan, H. (2026). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Pasien Di Puskesmas Sumur Bandung Desa Nyalindung Kecamatan Cipatat. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 12(3.D), 150-162. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/12777>.

## PENDAHULUAN

Pelayanan mutu kesehatan terhadap publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam pelayanan publik, baik itu di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Maka itu, pemerintah harus menjadi saluran pengabdian dan pelayanan umum. Fungsi utama pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yaitu, mengatur dan mengawasi, seperti pemerintah bertanggung jawab untuk mengatur dan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk menetapkan standar dan pedoman, mengalokasikan sumber daya seperti pemerintah bertanggung jawab mengalokasikan sumber daya, anggaran, tenaga kerja, dan infrastruktur, untuk mendukung

penyelenggaraan pelayanan publik, dan menyediakan pelayanan seperti, pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan publik yang berkualitas dan merata, termasuk pelayanan kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur.

Fungsi pendukung pemerintah dalam penyediaan pelayanan publik meliputi pembuatan kebijakan yang mendukung penyediaan pelayanan publik, pengawasan dan evaluasi kinerja penyediaan pelayanan publik, dan mengembangkan kapasitas, yang meliputi pengembangan kapasitas aparatur negara dan masyarakat.

Fungsi protektif pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yaitu, melindungi hak warga negara seperti, pemerintah bertanggung jawab dalam melindungi hak warga negara, termasuk hak atas pelayanan publik yang berkualitas, mengatasi konflik seperti, pemerintah bertanggung jawab untuk mengatasi konflik yang timbul dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan menghadapi bencana seperti, pemerintah bertanggung jawab untuk menghadapi bencana dan mengembangkan strategi untuk mengurangi dampaknya terhadap pelayanan publik.

Seiring dengan semakin tingginya tingkat pendidikan, ilmu, pengetahuan, pesatnya teknologi kedokteran serta kondisi sosial ekonomi masyarakat, kesadaran tentang pentingnya kesehatan dalam masyarakat semakin meningkat pula. Hal ini mengakibatkan kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi salah satu kebutuhan dasar, dimana pelayanan jasa kesehatan yang berkualitas sangat dibutuhkan di masyarakat.

Pelayanan publik sangat dibutuhkan oleh manusia karena. Pelayanan membantu memenuhi kebutuhan dasar manusia, seperti kesehatan, pendidikan, dan keamanan. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kualitas hidup manusia, membuat mereka merasa lebih nyaman, aman, dan sejahtera. Pelayanan dapat mengurangi beban dan stres yang dialami manusia, sehingga mereka dapat lebih fokus pada kegiatan lain. Pelayanan dapat membantu membangun hubungan sosial yang lebih kuat dan harmonis antara individu dan komunitas. Pelayanan dapat meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam berbagai kegiatan dan program yang bermanfaat. Pelayanan dapat membantu mengurangi ketimpangan sosial dan ekonomi dengan menyediakan akses yang sama bagi semua orang. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi, sehingga dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Pelayanan dapat menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan kesempatan kerja bagi masyarakat. Pelayanan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan menyediakan pelatihan dan pengembangan kemampuan.

Oleh karena itu, pelayanan kesehatan sangat dibutuhkan di masyarakat karena pelayanan kesehatan membantu masyarakat untuk hidup sehat dan produktif, pelayanan kesehatan dapat mengurangi angka kematian, terutama pada anak-anak dan ibu hamil, pelayanan kesehatan membantu masyarakat untuk mengobati penyakit dan memulihkan kesehatan, pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesehatan, pelayanan kesehatan dapat membantu membangun komunitas sehat dengan menyediakan program-program kesehatan masyarakat, pelayanan kesehatan dapat membantu mengurangi ketimpangan kesehatan antara masyarakat yang berbeda, pelayanan kesehatan dapat meningkatkan produktivitas masyarakat dengan mengurangi hari sakit dan meningkatkan kualitas hidup, pelayanan kesehatan dapat mengurangi biaya kesehatan dengan mencegah penyakit dan mengobati penyakit pada tahap awal, pelayanan kesehatan dapat meningkatkan investasi kesehatan dengan menyediakan program-program kesehatan yang efektif dan efisien.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan bagian penting dari pembangunan nasional dan upaya pengentasan kemiskinan. Sistem kesehatan nasional (SKN) di Indonesia

bertujuan meningkatkan kesadaran dan kemampuan masyarakat untuk hidup sehat, sehingga dapat mencapai derajat kesehatan yang optimal sebagai bagian dari kesejahteraan umum.

Berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945. Kesehatan merupakan hak asasi manusia yang dilindungi oleh negara. Setiap individu, keluarga, dan masyarakat berhak mendapatkan perlindungan kesehatan, dan negara bertanggung jawab untuk memastikan terpenuhinya hak atas kesehatan bagi seluruh penduduknya.

Dalam Undang-undang No.23 Tahun 1992 tentang kesehatan menyatakan “kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan hidup secara sosial dan ekonomi”. Dalam pengertian ini maka kesehatan harus dilihat sebagai satu kesatuan yang utuh terdiri dari unsur-unsur fisik, mental dan sosial, dalam kesehatan jiwa merupakan bagian integral kesehatan.

Tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan cara meningkatkan status kesehatan, mencegah penyakit, dan mempromosikan gaya hidup sehat. Berikut adalah beberapa tujuan spesifik pembangunan kesehatan:

1. Meningkatkan Status Kesehatan :Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan cara meningkatkan status kesehatan, mencegah penyakit, dan mempromosikan gaya hidup sehat.
2. Mencegah Penyakit : Mencegah penyakit dengan cara melakukan vaksinasi, melakukan skrining kesehatan, dan mempromosikan gaya hidup sehat.
3. Meningkatkan Akses ke Pelayanan Kesehatan : Meningkatkan akses ke pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat.
4. Meningkatkan Angka Harapan Hidup : Meningkatkan angka harapan hidup masyarakat dengan cara meningkatkan kualitas hidup dan mencegah penyakit.
5. Mengurangi Angka Kematian : Mengurangi angka kematian, terutama pada anak-anak dan ibu hamil, dengan cara meningkatkan akses ke pelayanan kesehatan dan mempromosikan gaya hidup sehat.
6. Meningkatkan Kualitas Hidup : Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan cara meningkatkan kesehatan fisik, mental, dan sosial.
7. Mempromosikan Gaya Hidup Sehat : Mempromosikan gaya hidup sehat dengan cara meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesehatan dan mempromosikan perilaku sehat.

Manusia pada dasarnya ingin memenuhi kebutuhan-kebutuhan *fisiologis* (dasar) seperti sandang, pangan dan papan. Untuk dapat mencapai kebutuhan yang tinggi tentunya seseorang harus sehat. Namun, seseorang itu juga tidak terlepas akan diserang penyakit, untuk dicari pengobatan saat ini sangat membutuhkan biaya dan sebagai alternatif pengobatan banyak masyarakat menggunakan pengobatan ke Puskesmas karena pengobatan alternatif di puskesmas terkenal murah dan dapat dijangkau oleh masyarakat.

Pusat Kesehatan Masyarakat, disingkat Puskesmas, adalah fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia yang diamanatkan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia untuk menyediakan layanan kesehatan bagi masyarakat di tingkat kecamatan. Konsep Puskesmas diajukan oleh Johannes Leimena dan kemudian diwujudkan oleh G.A. Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat yang memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Puskesmas merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat terutama di daerah pedesaan dan perkotaan.

Puskesmas memiliki peran penting sebagai penyelenggara utama upaya kesehatan di tingkat pertama, dengan tujuan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan

menyeluruh kepada masyarakat. Untuk mencapai tujuan ini, puskesmas menjalankan berbagai program kesehatan yang terintegrasi dan berjenjang. Sebagai pusat pembangunan, pemberdayaan masyarakat, dan pelayanan kesehatan dasar, puskesmas berkomitmen untuk menyediakan layanan kesehatan yang bermutu tinggi, memenuhi kebutuhan masyarakat, dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Puskesmas merupakan tempat atau sarana pengobatan masyarakat dalam memberikan pertolongan pertama, pelayanan kesehatan yang dikenal murah seharusnya menjadikan Puskesmas sebagai tempat pelayanan kesehatan utama bagi masyarakat. Namun, masih banyak masyarakat yang memilih melakukan pelayanan kesehatan kepada dokter swasta atau petugas praktek. Karena mungkin kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas. Pelayanan tersebut bisa dari sarana prasarana tempat, fasilitas dan peralatan medis, juga dari pelayanan petugas Puskesmas yang mungkin kurang memuaskan seperti waktu pelayanan yang minim, kurangnya kebutuhan jumlah obat-obatan serta kurangnya jumlah petugas karyawan.

Dari persoalan diatas disimpulkan bahwa pelayanan memang hal yang sangat penting apalagi ini menyangkut tentang kesehatan. Oleh karena itu pelayanan yang baik diharapkan harus selalu memberikan pelayanan yang baik bagi petugas Puskesmas maupun petugas instansi pemerintah lainnya.

Dari uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap Puskesmas Sumur Bandung dengan judul **“ANALISIS MUTU PELAYANAN TERHADAP PASIEN DI PUSKESMAS SUMUR BANDUNG”**.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan penelitian kualitatif. Yaitu pendekatan yang digunakan untuk menganalisis mutu pelayanan terhadap pasien di Puskesmas Desa Sumur Bandung. Yakni adanya pendekatan fenomena yang berfokus pada pengalaman subjektif pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Sumur Bandung. Pendekatan Grounded Theory (GT), adalah sebuah metode penelitian kualitatif yang dikembangkan oleh Barney Glaser dan Anselm Strauss pada tahun 1967. Tujuan utama dari pendekatan GT ialah untuk mengembangkan teori yang berbasis pada data empiris secara langsung seperti wawancara, observasi, dan analisis data kualitatif, yang artinya dalam penelitian ini berfokus pada proses dan interaksi antara pasien, petugas kesehatan, dan lingkungan Puskesmas. Penelitian ini berupaya memahami gejala sedemikian rupa dengan menapikan segala hal bersifat kualitatif sehingga gejala-gejala yang ditemukan tidak mungkin diukur oleh angka-angka.

Alasan peneliti memilih penelitian ini adalah untuk mempermudah mendeskripsikan hasil penelitian dalam bentuk alur cerita atau teks naratif sehingga lebih mudah untuk dipahami. Menurut peneliti pendekatan ini mampu menggali informasi sebanyak-banyaknya dan sebanyak mungkin untuk penelitian ilmiah ini. Juga, dengan jenis penelitian yang menggunakan jenis penelitian lapangan yaitu dengan mencari sumber-sumber data langsung dari pasien dan petugas Puskesmas Sumur Bandung. Peneliti mengharapkan pendekatan dan jenis penelitian ini mampu memberikan jawaban atas rumusan masalah yang diteliti.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

#### **1. Hasil Wawancara**

Hasil wawancara dan observasi peneliti selama proses mengerjakan penelitian ilmiah, dapat dikembangkan sebagai berikut :

##### **1) Dimensi Realibity (Keandalan)**

Keandalan (Realibity) dalam pelayanan puskesmas mencakup tentang bagaimana kemampuan petugas puskesmas untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pasien, memberikan pelayanan yang sesuai, teliti serta sabar dalam menghadapi berbagai keluhan pasien. Keandalan dalam Sumber Daya Manusia (SDM) contohnya mencakup tentang bagaimana petugas puskesmas dapat menyelesaikan pendaftaran pasien baru yang datang dengan cepat, cermat, mudah dan teliti.

Di Puskesmas Sumurbandung petugas puskesmas memberikan nomor antrian terhadap pasien yang datang untuk berobat dan mengisi nama pasien tersebut agar tertib. Setelah itu petugas puskesmas memanggil nomor antrian dan nama pasien untuk diperiksa sesuai keluhan pasien tersebut begitu pula seterusnya. Dalam hasil wawancara pada salah satu informan yang bernama Ibu Marni menyampaikan bahwa : “ Petugas pendaftaran puskesmas sangat ramah mereka sangat sabar dan teliti dalam melayani keluhan pasien apalagi terhadap pasien lansia seperti saya. Juga dengan adanya nomor antrian memudahkan pasien dalam mengantri dan menjadi lebih teratur dalam menunggu pemeriksaan”.



**Gambar Ruang Pendaftaran**

Keandalan (Realibity) yang mencakup tentang kualitas mutu pelayanan puskesmas yaitu dengan adanya proses pelayanan yang baik. Puskesmas yang dapat diandalkan adalah puskesmas yang memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan janji yang telah ditentukan sebelumnya, seperti layanan konsultasi dokter dengan pasien yang tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Puskesmas Sumurbandung memiliki proses pelayanan yang cepat seperti yang dijelaskan saat wawancara dengan Ibu Vina selaku pengguna pelayanan kesehatan di Puskesmas Sumurbandung beliau mengungkapkan bahwa saat ini ia telah

mengandung, beliau mengungkapkan dari awal kehamilan sampai saat ini kehamilannya sudah berjalan lima bulan ia selalu check up rutin sebulan sekali kepada dokter khusus kandungan di Puskesmas Sumurbandung sesuai jadwal yang ditentukan dengan tepat waktu dan juga proses pelayanan yang sangat baik.

Keandalan (Realibity) yang baik dalam pelayanan puskesmas pastinya membutuhkan sistem informasi karena sistem informasi sangatlah penting bagi pasien yang berobat. Di Puskesmas Sumurbandung memiliki sistem informasi yang baik antara petugas puskesmas dan juga pasien. Contohnya sistem informasi di Puskesmas Sumurbandung dapat menyimpan data pasien secara akurat dan aman. Dilansir dari wawancara dengan Bapak Thorik selalu salah satu dokter di Puskesmas Sumurbandung beliau menyampaikan bahwa sistem informasi penyimpan data pasien seperti nama, alamat serta riwayat penyakit dll. Sangatlah penting untuk disimpan dengan aman juga informasi riwayat penyakit yang disampaikan kepada pasien yang bersangkutan harus dengan sangat akurat.

Kepuasan pasien di Puskesmas Sumurbandung dapat dikatakan pasien cukup puas dalam berobat di Puskesmas Sumurbandung, seperti yang dikatakan oleh Ibu Marni selaku pasien yang berobat di Puskesmas Sumurbandung saat wawancara beliau mengatakan bahwa petugas puskesmas dapat menyelesaikan dan menerima setiap keluhan dengan baik serta resep obat yang sesuai dengan diagnosa yang dibutuhkan oleh Ibu Marni.

## 2) Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Salah satu daya tanggap dalam pelayanan kesehatan di puskesmas adalah respon terhadap pengguna layanan. Beberapa pendapat melalui narasumber saat melakukan observasi dan wawancara di Puskesmas Sumurbandung memberikan tanggapan seperti : “Respon petugas puskesmas sangatlah baik, petugas puskesmas sangat ramah dan dokternya cepat tanggap dalam memeriksa pasien”. (Wawancara dengan Ibu Barok selalu pasien yang berobat di Puskesmas Sumurbandung).

Dalam menanggapi keluhan adapun yang diungkapkan oleh Ibu Kiki selaku petugas Puskesmas Sumurbandung beliau mengungkapkan bahwa : “ Semua keluhan pasien kami terima, baik pasien anak-anak hingga lansia kami terima. Apabila keluhan pasien yang belum bisa kita tangani kita tampung dulu seperti keluhan yang belum sesuai dengan kemampuan kami. Akan tetapi sebisa mungkin kami akan memberikan pelayanan yang cepat tanggap agar pasien tidak lama menunggu dan merasa diabaikan karena pasien yang datang berobat kesini adalah tanggung jawab kami”.

Pelayanan dengan tepat dan cepat. Menurut narasumber salah satu petugas kesehatan di Puskesmas Sumurbandung beliau mengungkapkan bahwa. “ Sebisa mungkin kami melayani semua pasien dengan cepat dan tepat. Terkadang ada pasien yang datang terlambat tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan. Akan tetapi, tetap kami layani dengan cepat agar pengguna layanan merasa puas. Karena jika pasien merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan kamipun ikut merasa puas”.

## 3) Dimensi Tangibel (Bukti Fisik)

Pada bukti fisik di Puskesmas Sumurbandung mencakup tentang bagaimana penampilan petugas/karyawan puskesmas. Penampilan memang sangat penting bagi petugas pelayanan karena penampilan adalah salah satu penunjang kualitas pelayanan. Dilihat pada saat kunjungan observasi di Puskesmas Sumurbandung para petugas pelayanan puskesmas semuanya memakai seragam yang senada dan terlihat sangat rapih. Hal ini, membuat para penerima pelayanan menjadi nyaman saat berinteraksi dan berkomunikasi dengan para petugas puskesmas. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Thorik selaku petugas medis di Puskesmas Sumurbandung beliau mengungkapkan bahwa. “Penampilan adalah hal yang sangat penting karena kami banyak berinteraksi dengan banyak masyarakat. Jika penampilan kami baik maka

pasiennpun akan nyaman ketika berinteraksi dan berkomunikasi serta mengungkapkan keluhannya kepada kami”.

Selanjutnya diperjelas oleh Ibu Riska selaku petugas medis beliau mengungkapkan. “Seragam pada petugas Puskesmas Sumurbandung memiliki jadwal yang berbeda dalam satu minggu. Seperti senin sampai dengan rabu kami memakai seragam dinas, hari kamis kami memakai pakaian serba putih dan bawahan hitam dan terakhir hari jumat kami memakai seragam batik”.

Bukti fisik pada kenyamanan dalam pelayanan Puskesmas Sumurbandung dalam beberapa wawancara dan observasi bisa dikatakan cukup baik. Berikut beberapa narasumber mengungkapkan bahwa. “Kenyamanan dalam pelayanan cukup dibilang baik apalagi kursi tunggu yang banyak dan nyaman yang tidak membuat pasien lama mengantri dengan posisi berdiri”.

Selanjutnya Ibu Vina mengungkapkan bahwa. “Peralatan medis yang digunakan sangat steril dan baik seperti jarum suntik yang selalu dalam keadaan baru saat dipakai untuk pasien serta kebersihan sumber air yang bersih membuat pasien yang berobat pun merasa nyaman”.

Bukti fisik pada sarana dan prasarana di Puskesmas Sumurbandung juga terlihat cukup memadai dengan adanya kendaraan yang selalu siap sedia saat dibutuhkan seperti ambulance, ruangan yang bersih dan rapih, ruangan UGD yang terawat, peralatan medis yang higienis seperti jarum suntik, termometer, stetoskop dll. Membuat masyarakat yang berobat di Puskesmas Sumurbandung merasa nyaman.

Kemudahan akses dan ruang tunggu di Puskesmas Sumurbandung cukup baik. Dilihat saat dikunjungi Puskesmas Sumurbandung memiliki ruang tunggu yang nyaman, bersih, luas yang dilengkapi dengan kursi yang nyaman. Itu membuat pasien yang datang untuk berobat ke puskesmas menjadi nyaman dan memberikan penilaian yang positif.

### **Gambar Ruang Tunggu Puskesmas Sumurbandung**



Untuk melaksanakan kegiatan operasional pelayanan kesehatan, Puskesmas Sumurbandung telah dilengkapi dengan fasilitas pelayanan dalam gedung seperti pada tabel berikut.

### **Tabel Fasilitas ruangan di Puskesmas Sumurbandung Tahun 2025**

<b>NO</b>	<b>RUANGAN</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>KETERANGAN</b>
1	Ruangan Pendaftaran dan Rekam Medis	1	
2	Ruang Unit Gawat Darurat (UGD)	1	
3	Ruang Pemeriksaan Umum	1	
4	Ruang Pelayanan Farmasi	1	
5	Ruang Pelayanan TB DOTS	1	
6	Ruang Konseling gizi, Kesling	1	
7	Ruang Pelaynan KIA, KB, Imunisasi, MTBS, dan IVA	1	
8	Ruang Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	1	
9	Ruang Data	1	
10	Ruang Penyimpanan Vaksin	1	
11	Ruang Laboratorium	1	
12	Ruang Sterilisasi	1	
13	Gudang Farmasi	1	
14	Ruang Dapur	1	
15	Ruang Ka. TU	1	
16	Ruang Kepala Puskesmas	1	
17	Ruang Rapat	1	
18	Ruang Laktasi	1	
19	Ruang Ramah Anak	1	
20	Gudang Barang-barang	1	

Sumber : Tata Usaha Puskesmas Sumurbandung Tahun 2025

Untuk memperlancar pelaksanaan kegiatan pelayanan dan program Puskesmas Sumurbandung juga didukung oleh sarana penunjang seperti pada tabel berikut.

**Tabel Sarana Penunjang di Puskesmas Sumur Bandung**

No	Jenin Sarana/Prasarana	Jumlah	Kondisi			Keterangan
			Rusak Ringan	Rusak Sedang	Rusak Berat	
I	Sarana Kesehatan :					
	1. Poskesdes	4		4		
	2. Polindes	0				
	3. Ambulance	1				Baik
	4. Sepeda Motor	0			0	
II	Sarana Penunjang :					
	Sarana JKN :					
	1. Laptop	14	2	3	6	3 Baik
	2. Printer	10			4	6Baik
	3. Tensi meter air raksa	0			0	
	4. Lemari arsip	5				5 Baik
	5. Lemari alkes	2				2 Baik
	6. AC	6				6 Baik
	7. APAR	4				4 Baik
	8. Printer Brother	1				1 Baik
	9. Kursi tunggu stenles	10				10 Baik
	10. Meja Kayu	7				7 Baik
	11. Lemari Napza	1				1 Baik
	Sarana DAK :					
	12. Rak Rekam Medis	2				2 Baik
	13. AC	1				1 Baik
	14. Mesin Antrian	1			1	
	15. Nebulazer	2		1		1 Baik
	16. Alat Kebugaran	0				

Sumber : Data Bendahara Barang Puskesmas Sumurbandung Tahun 2025

Pembiayaan di Puskesmas Sumurbandung bersumber dari dana BOK dan JKN yang digunakan sebagai operasional.

#### 4) Dimensi Emphaty (Empati)

Sikap sopan santun dan ramah adalah salah satu bentuk empati pada petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan. Petugas Puskesmas Sumurbandung selalu senantiasa menjunjung sikap sopan santun dan ramah kepada semua kalangan tidak membedakan

baik itu anak-anak, dewasa, hingga lansia. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Marni salah satu pasien yang berobat di Puskesmas Sumurbandung beliau mengungkapkan bahwa. “Para petugas disini pada ramah-ramah, sopan dan tidak judes. Juga selalu sabar dalam menerima keluhan dan memberikan informasi yang baik dan jelas”.

Di Puskesmas Sumurbandung juga tidak membedakan mana itu pasiennya reguler dan pasien BPJS. Semua pasien diberikan pelayanan yang sama tidak diskriminatif. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu petugas medis yaitu Bapak Thorik beliau mengungkapkan bahwa. “Disini semua pasien kita perlakukan dengan sama. Tidak ada yang membedakan atau mengistimewakan mana itu pasien reguler mana itu pasien BPJS. Tidak ada diskriminatif intinya pasien yang sakit dan berobat di Puskesmas Sumurbandung semuanya kami perlakukan dan melayani dengan sebaik mungkin”.

Ibu Marni selaku pasien yang menggunakan BPJS beliau mengungkapkan bahwa. “Disini tidak ada yang dibedakan saya sebagai pasien yang menggunakan BPJS dilayani dengan sama dengan yang lainnya tidak pernah merasa dibedakan dengan pasien yang tidak menggunakan BPJS”.

#### 5) Dimensi Assurance (Ansuran)

Dalam dimensi ansuran petugas Puskesmas Sumurbandung memiliki jaminan waktu yang tepat. Seperti memberikan jaminan tepat waktu dalam melayani pasien yang datang untuk berobat. Lalu, untuk ansuran biaya pasien yang memiliki BPJS tidak diangsurkan untuk membayar karena itu memang hak pasien yang memiliki BPJS sekaligus itu adalah program pemerintah. Seperti yang dijelaskan oleh salah satu pasien BPJS yang berobat di Puskesmas Sumurbandung beliau mengungkapkan bahwa selama memiliki kartu BPJS belum pernah membayar sama sekali dan pihak Puskesmas Sumurbandung juga tidak pernah membedakan dalam melayani pasien BPJS ataupun pasien non BPJS.

Puskesmas Sumurbandung juga memiliki kesediaan obat-obatan yang lengkap karena Puskesmas Sumurbandung sendiri sudah mampu untuk membeli persediaan obat-obatan secara langsung. Obat yang diberikan pun terjamin dengan keamanan dan keselamatan bagi pasien sesuai dengan riwayat penyakit. Sesuai dengan keamanan prosedur yang higienis juga identifikasi yang tepat untuk mencegah kesalahan pemberian obat. Pelayanan dalam memberikan obat diberikan sesuai dengan diagnosis dengan memperhatikan kebutuhan pasien termasuk konsultasi terlebih dahulu dengan dokter yang memeriksa.

#### 2. Hasil Observasi

Dalam observasi yang dilakukan di Puskesmas Sumurbandung, peneliti mengamati bagaimana aktivitas yang berlangsung selama petugas puskesmas melayani pasien, sikap para petugas puskesmas, kondisi lingkungan puskesmas serta kejadian-kejadian yang berlangsung selama proses pelayanan di Puskesmas Sumurbandung. Peneliti menemukan bahwa fasilitas kesehatan yang tersedia masih belum cukup lengkap khususnya pada poliklinik karena kurangnya sumber daya. Akan tetapi petugas kesehatan menunjukkan perilaku yang baik dalam melayani pasien dan masyarakat. Hasil observasi ini menunjukkan bahwa Puskesmas Sumurbandung perlu meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam sumber daya yang masih kurang.

#### 3. Dokumentasi

Dalam dokumentasi yang dilakukan, peneliti mendapatkan dokumen berupa profil Puskesmas Sumurbandung, data-data tentang Puskesmas Sumurbandung. Serta, foto-foto selama hasil melakukan penelitian di Puskesmas Sumurbandung.

### **Pembahasan**

#### 1. Dimensi Realibity (Keandalan)

Dimensi reability merupakan dimensi yang pelayanannya membuat para pasien dan masyarakat percaya bahwa pelayanan yang diberikan sangat baik dan terpercaya. Keandalan petugas puskesmas dalam melayani pasien sangat berperan penting terhadap berjalannya proses pengobatan pasien yang berobat ke puskesmas. Keandalan petugas puskesmas dapat dilihat dari bagaimana cara melayani pasien dengan baik dan sabar. Keandalan pelayanan di Puskesmas Sumurbandung sudah memenuhi indikatornya dilihat dari respon responden dan wawancara dari beberapa pasien yang berobat menunjukkan bahwa pelayanan di Puskesmas Sumurbandung dikatakan cukup baik.

#### 1. Dimensi Responsiveness

Dimensi ini merupakan kewajiban petugas puskesmas untuk cepat tanggap dalam melakukan pelayanan terhadap pasien, dengan menyampaikan informasi yang berkaitan dan secara jelas terhadap keperluan pelayanan. Daya tanggap adalah kesediaan petugas kesehatan untuk membantu dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu dan cepat tanggap. Ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan terhadap pasien yang berobat, daya tanggap pelayanan kesehatan sangat mempengaruhi keberhasilan pelayanan kesehatan karena dengan adanya respon cepat tanggap yang baik, maka akan terciptanya kualitas pelayanan yang baik.

Puskesmas Sumurbandung Bandung telah melakukan dimensi responsiveness dengan cukup baik, dilihat dari saat observasi dilakukan dimana para petugas puskesmas sangat cepat tanggap dan sigap dalam melayani pasien yang datang.

#### 2. Dimensi Tangibel

Dimensi ini dapat diartikan sebagai bukti fisik atau penampilan fisik yang menunjukkan eksistensinya terhadap pasien. Pada penelitian ini, dimensi tangibel menunjukkan oleh indikator-indikator seperti penampilan petugas puskesmas saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat saat melakukan pelayanan, kemudahan proses dalam melakukan proses pelayanan, serta kedisiplinan petugas puskesmas dalam melakukan pelayanan terhadap pasien.

Puskesmas Sumurbandung telah melaksanakan dimensi tangibel dengan cukup baik dilihat dari bagaimana ruang tunggu yang nyaman, ruangan pemeriksaan yang bersih dan nyaman, serta sarana dan prasarana yang baik dan higienis. Akan tetapi masih banyaknya lansia yang bingung ketika akan masuk ke dalam ruangan pemeriksaan dikarenakan ruangan yang banyak dan bermacam-macam tanpa adanya keterangan diluar ruangan, itu mengakibatkan pasien yang berobat menjadi kesulitan dalam menemukan ruangan saat ingin melakukan pengobatan. Oleh karena itu petugas puskesmas harus lebih sigap dan teliti dalam menyampaikan informasi khususnya terhadap pasien lansia yang berobat ke puskesmas.

#### 3. Dimensi Emphaty

Dimensi ini merupakan bagaimana petugas pelayanan memberikan perhatian yang tulus yang diberikan kepada pasien atau pengguna layanan dengan berupaya memberikan pengertian terhadap pasien tentang memahami dan merasakan pengalaman pasien sehingga pasien merasa dihargai dan dipahami.

Puskesmas Sumurbandung telah melakukan dimensi *emphaty* dengan cukup baik dilihat dari adanya petugas pelayanan memberikan sikap peduli dan ramah terhadap pasien, perhatian terhadap pasien yang membutuhkan pertolongan dengan sama tidak dibedakan baik itu pasien umum maupun pasien BPJS.

#### 4. Dimensi Ansurance

Dimensi *Ansurance* atau jaminan di puskesmas merupakan aspek yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, dimensi ini mencakup kemampuan puskesmas untuk memberikan pelayanan kesehatan yang aman, efektif dan berkualitas.

Puskesmas Sumurbandung telah melakukan jaminan terhadap pasien dengan cukup baik seperti jaminan ketepatan waktu dan jaminan ketepatan biaya yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Jaminan pengetahuan dan keterampilan petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien yang berobat sehingga pasien merasa aman.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penelitian terhadap analisis mutu pelayanan terhadap pasien di Puskesmas Sumurbandung, Kecamatan Cipatat, Kabupaten Bandung Barat dapat disimpulkan bahwa pasien dan masyarakat yang menerima pelayanan menunjukkan respon yang baik dan memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari Puskesmas Sumurbandung telah memenuhi dimensi-dimensi kualitas pelayanan dengan baik dan cukup memuaskan. Seperti keandalan petugas puskesmas dalam melayani pasien, bukti fisik seperti ruang tunggu yang nyaman, ruangan pemeriksaan yang bersih dan memadai serta sarana dan prasarana yang bersih dan higienis, respon petugas puskesmas terhadap pasien juga cepat sehingga pasien tidak perlu menunggu lama ketika membutuhkan sesuatu saat sedang melakukan membutuhkan pertolongan, empati petugas puskesmas terhadap pasien sangat baik sehingga pasien merasa dihargai, dan jaminan yang diberikan petugas pelayanan terhadap pasien sangat baik sehingga pasien merasa aman dan percaya terhadap Puskesmas Sumurbandung.

Adapun yang perlu ditingkatkan adalah petugas puskesmas harus memberikan informasi yang lebih jelas terhadap pasien khususnya pasien lansia.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Petugas Puskesmas Sumurbandung sebaiknya memberikan keterangan terhadap semua ruangan agar pasien yang berobat tidak bingung harus masuk ke ruangan mana saat akan melakukan pengobatan.
2. Petugas Puskesmas Sumurbandung harus lebih meningkatkan informasi yang jelas dalam memberikan informasi terhadap pasien yang datang untuk berobat ke puskesmas.
3. Petugas Puskesmas harus lebih teliti dalam melayani pasien khususnya pasien lansia yang kurang paham dalam melakukan pendaftaran saat berobat ke puskesmas.

## **REFERENSI**

- Arief. (2007). *Peşmasaran Jasa dan Kualitas Peşlayanannya*. Malang: Bayu Meşdia Publishing.
- Bustami. (2011). *Peşjaminan Mutu Peşlayanannya Keşseşhatan & Akseşptabilitasnya*. Jakarta: Geşlora Aksara Pratama.
- Dr. Tuswoyo., M.Si, Wahyu.Indah, Maessarini., S.IP., M.Si, Eşmy Nur Rohmah. (2017). *Analisis Kualitas Peşlayanannya Publik Di Puskeşsmas Keşbon Kosong Keşcamatan Keşmayorannya Jakarta Pusat*. (1 Noveşmbeşr 2017). Jakarta.
- Fajriah, Nurul. (2024). *Analisis Kualitas Mutu Peşlayanannya Keşseşhatan Dalam Bidang Peşlayanannya Keşseşhatan*.
- Heşrdiyansyah. (2011). *Kualitas Peşlayanannya Publik*. Yogyakarta: Gava Meşdia.
- Irmayati. (2011). *Kualitas Peşlayanannya Keşseşhatan Di Puskeşsmas Keşcamatan Grogol Kota Cileşgon*. (13 April 2011). Seşrang.
- Keşmeşnteşrian Keşseşhatan RI. (2012). *Peşdomannya Peşnyeşleşnggaraan Puskeşsmas*. Jakarta: Keşmeşnkeşs.
- Liviah. (2019). *Kualitas Peşlayanannya Keşseşhatan Di Puskeşsmas Keşcamatan Ulaweşng Kabupateşn Boneş*. (23 Feşbruari 2021). Makassar: H Sosial Scieşnceşs.

- Mahmudi. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bandung: Bumi Aksara.
- Pohan, I. S. (2006). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Profil Puskesmas Sumurbandung. (2023). Kecamatan Cipatat, Kabupaten Bandung Barat.
- Ratnasari, Dessi. (2020). *Analisis Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Perhesntian Raja di Kecamatan Perhesntian Raja Kabupaten Kampar*.
- Syaibani, A. (2010). *Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Grogol Kabupaten Sukaharjo*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- WHO. (2020). *Primary Health Care: Closing the Gap*. Geneva: World Health Organization.
- Wibowo, Arif. (2022). Analisis Pelayanan BPJS di Puskesmas Wilayah Timur. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, Vol. 8 No. 1.