

Gambaran Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan pada Pasien Pengguna JKN di Puskesmas Karangmoncol

Ayu Setiawati¹✉, Sri Rahayu¹, Wahyuni Arumsari¹

¹Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Kesehatan, Universitas IVET, Indonesia

Info Articles

Sejarah Artikel:

Disubmit 21 Desember 2023

Direvisi 22 Desember 2023

Disetujui 22 Desember 2023

Keywords:

*Puskesmas; Persepsi; Mutu
Pelayanan Kesehatan; JKN*

Abstrak

Pelayanan kesehatan merupakan usaha terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan yang tinggi. Perlindungan terhadap kesehatan masyarakat diwujudkan melalui penyelenggaraan yang berkualitas sesuai dengan tuntutan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009. Puskesmas yang memiliki lokasi layanan terbesar di Kecamatan Karangmoncol seyogyanya menyelenggarakan pelayanan salingn yang baik. Tujuan dari penelitian ini untuk melihat gambaran pelayanan timbal balik pasien pengguna JKN Puskesmas Karangmoncol tahun 2023. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dan telah dilakukan pada bulan Mei - Juli 2023. Pengambilan sampel dengan teknik Purpouse Sampling, menghasilkan responden berjumlah 100 orang. Analisis data yang digunakan adalah univariat dengan menggunakan frekuensi. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa dimensi mutu pelayanan kesehatan pada reliability (kehandalan) sebesar 80%, responsiveness (daya tanggap) sebesar 80%, assurance (jaminan) sebesar 83%, empathy (kepedulian) sebesar 75%, tangible (bukti fisik) sebesar 86%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki persepsi mutu pelayanan kesehatan yang baik terhadap Puskesmas Karangmoncol.

Abstract

Health services are an integrated and sustainable effort to maintain and improve a high level of health. Protection of public health is realized through quality implementation in accordance with the demands of Law of the Republic of Indonesia Number 36 of 2009. Community Health Centers which have the largest service locations in Karangmoncol District should provide good mutual services. The aim of this research is to see a picture of mutual service for patients using JKN at the Karangmoncol Health Center in 2023. This type of research is quantitative descriptive and was carried out in May - July 2023. Sampling was taken using the purposive sampling technique, resulting in 100 respondents. The data analysis used was univariate using frequency. From the research results, it was found that the dimensions of health service quality were reliability of 80%, responsiveness of 80%, assurance of 83%, empathy of 75%, tangible of 86%. So it can be concluded that the majority of respondents in this study had a good perception of the quality of health services at the Karangmoncol Community Health Center.

✉ Alamat Korespondensi:

E-mail: ayusetiawati.pblingga@gmail.com

PENDAHULUAN

World Health Organization (WHO) telah menetapkan bahwa kesehatan merupakan investasi, hak, dan kewajiban setiap manusia. Kutipan tersebut juga tertuang dalam pasal 25 ayat (3) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Kesehatan Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Karena setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara yang bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Perlindungan terhadap kesehatan masyarakat diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan kesehatan di tingkat primer, sekunder, dan tersier. Pelayanan kesehatan merupakan kegiatan dalam upaya meningkatkan kesehatan masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta. Dikarenakan sasaran utamanya adalah masyarakat, maka penyelenggaraannya haruslah yang berkualitas sesuai dengan tuntutan undang-undang (Martatilova, 2020).

Kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penentuan kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan. Adapun salah satu penentuan mutu layanan kesehatan salah satunya menggunakan 5 dimensi (ukuran) kualitas jasa atau pelayanan menurut Parasuraman. Adapun kelima dimensi mutu yang dimaksud meliputi: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*) (Ningsih et al., 2021).

WHO mengembangkan *Universal Health Coverage* (UHC) dimana semua orang dan masyarakat dapat menggunakan layanan kesehatan yang bersifat promotif, preventif, kuratif, rehabilitasi, dan paliatif yang mereka butuhkan, dengan kualitas yang baik dan juga memastikan bahwa pengguna layanan ini dapat menghindarkan penduduk dari kesulitan keuangan (WHO, 2019) (PRAKARSA : Welfare Initiative for Better Societies, 2020). Data kepesertaan JKN per Oktober 2020 di Jawa Tengah baru mencapai 28,642,960 jiwa (81.87 %) dari total penduduk 34,940,078 jiwa. Sebanyak 10,52 juta (58.49 %) penduduk bekerja pada sektor informal termasuk dalam kelompok Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU). Diketahui dari total pekerja sektor informal tersebut, dijumpai kelompok Penerima Bantuan Iuran (PBI) yaitu sekitar 3,802,209 (36%). Namun demikian, kelompok pekerja sektor informal inilah yang paling banyak belum menjadi bagian dari JKN (Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah, 2020) (Dewan Jaminan Sosial Nasional, 2020).

Hasil observasi awal yang telah dilakukan peneliti di Puskesmas Karangmoncol pada Juli 2023 mendapati beberapa hasil yang kontradiktif. Menurut pihak pengelola puskesmas, berbagai bentuk usaha dalam meningkatkan mutu telah diterapkan. Puskesmas telah melakukan optimalisasi pengelolaan sumber daya dan fasilitas yang ada sehingga dapat menampung kebutuhan masyarakat akan kesehatan dan mampu bersaing dengan pelayanan kesehatan lainnya. Adapun usaha positif lain adalah penanaman jiwa kepemimpinan pada sumber daya manusia (SDM) kesehatan, peningkatan sarana dan prasarana, serta keterjangkauan biaya layanan oleh semua lapisan masyarakat. Dengan demikian, Puskesmas Karangmoncol menjadi fasilitas rujukan tingkat pertama paling populer bagi pasien pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Hasil survei oleh pasien pengguna JKN menyatakan kekhawatiran pemberian layanan yang dibedakan dengan pasien non JKN. Beberapa pasien menyatakan petugas kesehatan kurang ramah, kurang disiplin dan kurang tanggap terhadap keluhan pasien. Peneliti menduga bahwa kualitas pelayanan yang diselenggarakan puskesmas perlu banyak perbaikan. Hal ini dikhawatirkan akan memberikan efek buruk bagi puskesmas ke depannya jika tidak terjadi pembaharuan maupun perbaikan mutu layanan kesehatan. Menurut teori, semakin tingginya tuntutan lingkungan terhadap kualitas pelayanan maka diperlukan usaha peningkatan kualitas layanan dengan membandingkan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang dirasakan oleh masyarakat (Habibi et al.,

2019). Dengan melakukan perbaikan terhadap mutu layanan maka akan berefek terhadap kepuasan masyarakat serta secara langsung membentuk citra puskesmas yang baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran persepsi mutu pelayanan kesehatan pada pasien pengguna JKN di Puskesmas Karangmoncol.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan analisis data adalah analisis univariat. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Karangmoncol Kabupaten Purbalingga pada bulan Mei sampai Juli 2023. Pengambilan sampel menggunakan metode Purposive Sampling dengan populasi pasien puskesmas Karangmoncol Kabupaten Purbalingga dan ditentukan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan peneliti. Populasi yaitu seluruh masyarakat yang ada di wilayah kerja Puskesmas Karangmoncol Kabupaten Purbalingga. Sampel yaitu orang yang memeriksakan diri di Puskesmas Karangmoncol Kabupaten Purbalingga selama bulan Mei yaitu sebanyak 100 orang. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner, dengan pertanyaan tertutup yang digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangmoncol Kabupaten Purbalingga. Pelayanan Kesehatan meliputi Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati), dan Tangible (bukti fisik), kemudahan yang didapatkan responden. Setiap pertanyaan memiliki beberapa opsi jawaban yang terdiri dari jawaban sangat setuju diberikan nilai 4, setuju diberikan nilai 3, tidak setuju diberikan nilai 2, dan terakhir yaitu sangat tidak setuju diberikan nilai 1. Data kemudian melalui proses pengkodean. Analisis statistik yang digunakan adalah analisis data univariat.

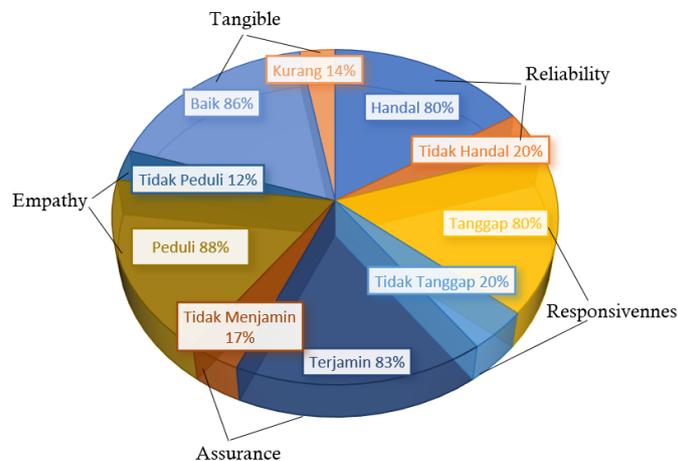
HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian tentang gambaran mutu pelayanan pasien pengguna JKN di poli umum Puskesmas Karangmoncol yang telah di isi oleh responden dalam kuesioner meliputi umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir akan di sajikan pada tabel 1 di bawah ini. Penelitian menunjukkan bahwa dari sampel yang diambil, yaitu 100 responden, paling banyak adalah berjenis kelamin perempuan 59% dibandingkan laki-laki 41%. Juga diketahui bahwa mayoritas responden berusia Dewasa (26-45) yaitu sebesar 51% dibandingkan kelompok usia lainnya. Kelompok usia terbanyak kedua adalah dari kelompok lansia (46-65) yaitu sebesar 30%. Dari data penelitian juga diketahui bahwa jenis pekerjaan sebagai wiraswasta mendominasi, yaitu sebesar 27%. Adapun jenis pekerjaan yang berhasil diidentifikasi dalam penelitian ini diantaranya tani/buruh tani (14%), swasta (17%), wiraswasta (27%), ibu rumah tangga (20%), PNS (9%), dan lain-lain (13%). Berdasarkan tabel 1 juga diketahui bahwa pendidikan terakhir pada penelitian ini di kategorikan menjadi tidak sekolah, SD/MI, SMP/MTs, SMA/MA/SMK, Akademi/ perguruan tinggi. Dari total 100 responden diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki jenjang pendidikan terakhir SMA/MA/SMK yaitu sebesar 34%. Secara keseluruhan, pemahaman terhadap profil pengguna berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan pendidikan terakhir menjadi penting dalam pengembangan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Karangmoncol. Dengan informasi ini, pengembangan dan penyedia mutu pelayanan kesehatan dapat memfokuskan upaya mereka untuk menyediakan mutu pelayanan dengan yang lebih baik, agar semua pasien merasa puas akan mutu pelayanan yang ada dalam puskesmas karangmoncol.

Tabel 1. Karakteristik Responden Pengguna JKN di Puskesmas Karangmoncol

Karakteristik Responden	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	41	41%
Perempuan	59	59%
Total	100	100%
Usia		
Remaja (16-25 tahun)	15	15%
Dewasa (26-45 tahun)	51	51%
Lansia (46-65 tahun)	30	30%
Manula (> 65 tahun)	4	4%
Total	100	100%
Pekerjaan		
Tani/Buruh Tani	14	14%
Swasta	17	17%
Wiraswasta	27	27%
Ibu Rumah Tangga	20	20%
PNS	9	9%
Lain-lain	13	13%
Total	100	100%
Tingkat Pendidikan		
Tidak tamat SD	7	7%
SD/MI	23	23%
SMP/MTs	22	22%
SMA/MA/SMK	34	34%
Akademi/Perguruan Tinggi	14	14%
Total	100	100%

Grafik 1. Persepsi Mutu Pelayanan di Poli Umum Puskesmas Karangmoncol



Suatu barang atau jasa dapat dikategorikan berkualitas jika menjalankan fungsi yang melebihi ekspektasi atau harapan pelanggan. Harapan pelanggan ini dapat dijelaskan melalui dimensi kualitas. Dalam salah satu studi mengenai SERVQUAL yang diteliti oleh Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013) dijelaskan bahwa terdapat lima dimensi kualitas jasa, yaitu: keterwujudan (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*). Melalui penelitian ini, telah diukur kelima dimensi mutu pelayanan kesehatan tersebut. Hasil pengukuran persepsi mutu pelayanan kesehatan pada komponen *reliability* (kehandalan) menunjukkan sebagian besar responden menyatakan bahwa mutu pelayanan di Poli Umum Puskesmas Karangmoncol terkategori handal (80%) (Grafik 1). Dalam penelitian ini, diketahui bahwa distribusi pertanyaan terkait komponen *reliability* termuat dalam tabel 2 di bawah. Dari 6 pertanyaan, 3 diantaranya direspon secara positif dengan frekuensi di atas 80%. Selain itu, terdapat beberapa komponen pertanyaan yang direspon tidak baik oleh responden. Responden paling banyak merespon negatif terhadap pertanyaan seputar jadwal praktik dokter yang tepat waktu, yaitu sebesar 12% (menjawab tidak setuju) dan 4% (menjawab sangat tidak setuju). Selain itu, pernyataan terkait dengan obat yang diresepkan dokter dapat memberi kesembuhan, juga direspon negatif dengan jawaban “tidak setuju” oleh 9% responden. Dimensi kehandalan menunjukkan kemampuan fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang ditawarkan oleh fasilitas kesehatan itu sendiri. Hal ini berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pemeriksaan, pengobatan, serta pelayanan lainnya. (Tsu et al., 2022)

Tabel 2. Distribusi Pertanyaan Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Pertanyaan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	setuju	Sangat setuju
	%	%	%	%
- Proses penerimaan pasien dan administrasi cepat dan tidak berbelit-belit	-	1	84	15
- Pemeriksaan pasien yang cepat dan tepat sesuai dengan prosedur	-	3	85	12
- Dokter mampu mendiagnosa penyakit dengan cepat dan tepat	-	1	87	12
- Dokter memiliki pengetahuan yang baik tentang penyakit pasien	-	5	71	24
- Dokter melakukan praktik sesuai jadwal	4	12	60	24
- Dokter memberikan obat yang memberikan kesembuhan pasien	-	9	64	27

Pengukuran persepsi mutu pelayanan kesehatan dalam komponen *responsiveness* (daya tanggap) menunjukkan bahwa sebagian besar berpendapat pelayanan yang diberikan masuk dalam kategori tanggap, yaitu sebesar 80% (Grafik 1). Distribusi pertanyaan terkait komponen *responsiveness* termuat dalam tabel 3 di bawah ini. Sebanyak 6 pertanyaan diberikan oleh responden yang melakukan pemeriksaan di poli umum. Dari hasil penelitian diketahui bahwa pertanyaan seputar daya tanggap dokter terhadap pasien memiliki nilai positif yang tinggi, dimana 73% responden menjawab “setuju” dan “23% responden menjawab “sangat setuju”. Pertanyaan lain seputar waktu pengambilan obat yang tidak terlalu lama juga direspon secara positif dengan jawaban “setuju” sebesar 72% dan “sangat

setuju” sebesar 23%. Namun demikian, terdapat pertanyaan yang direspon secara negatif diantaranya responden merasa waktu tunggu di bagian pendaftaran relatif lama (16%) dan merasa bahwa perawat kurang mampu melaksanakan tugasnya dengan cepat (11%). Secara keseluruhan, hasil penelitian ini sama dengan temuan dalam penelitian sebelumnya. Dimensi daya tanggap merupakan kesigapan dan kemampuan petugas dalam membantu pasien. Selain itu, komponen kecepatan pelayanan juga dinilai penting dalam memenuhi ekspektasi pasien. Dimensi ini juga dapat digunakan untuk menilai kesigapan petugas kesehatan dalam melayani pasien (Tsu et al., 2022).

Tabel 3. Distribusi Pertanyaan Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Pertanyaan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	setuju	Sangat setuju
	%	%	%	%
- Pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendaftar	1	16	64	19
- Perawat melaksanakan tugas dengan cepat	-	11	67	22
- Pasien tidak membutuhkan waktu lama untuk mendapatkan pelayanan dokter	-	10	71	19
- Dokter menjelaskan pertanyaan yang di ajukan pasien	-	5	71	24
- Dokter menanyakan keluhan pasien	-	4	73	23
- Waktu pengambilan obat tidak terlalu lama	-	5	72	23

Komponen dimensi mutu pelayanan kesehatan yang diukur oleh peneliti adalah *assurance* (jaminan). Berdasarkan grafik 1 diketahui bahwa sebagian besar persepsi responden terhadap pelayanan yang diberikan di poli umum memenuhi kriteria terjamin, yaitu sebesar 83%. Dari 6 pertanyaan yang diberikan oleh peneliti terhadap responden, yaitu pasien di poli umum, hanya sebagian kecil yang direspon dengan negatif. Semua komponen pertanyaan memberikan hasil yang memuaskan, yaitu di atas 80%. Pertanyaan seputar pemberian diagnosa dokter yang dinilai baik direspon paling positif diantara pertanyaan lainnya dengan penilaian “setuju” sebesar 80% dan “sangat setuju” sebesar 19%. Sebagai bahan catatan, masih ada (walaupun dalam jumlah kecil) responden yang memiliki persepsi tidak baik terhadap pertanyaan seputar pelayanan yang telah diberikan, yaitu sebesar 6%. Sebesar 5% responden juga memiliki persepsi bahwa perawat kurang berhati-hati dalam melaksanakan tugasnya di poli umum. Dimensi jaminan digunakan untuk mengukur kemampuan petugas terkait dengan pengetahuan atas layanan yang diberikan, jaminan akan keselamatan dan keamanan, keterampilan dalam melakukan pelayanan jasa yang ditawarkan, serta kemampuan menanamkan kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan dan petugas (Tsu et al., 2022).

Tabel 4. Distribusi Pertanyaan Dimensi Assurance (Jaminan)

Pertanyaan	Tidak setuju	setuju	Sangat setuju
	%	%	%
- Pasien yang datang dilayani dengan baik	6	73	21
- Perawat berhati-hati dalam melaksanakan pekerjaannya	5	71	24
- Dokter terlihat memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik	1	77	22

- Pengobatan yang diberikan dapat menyembuhkan pasien	2	77	21
- Dokter memberikan diagnosa yang tepat	1	80	19
- Dokter memberikan pengobatan yang tepat dan menjelaskan efek sampingnya	2	74	24

Mutu Pelayanan kesehatan pada dimensi *empathy* menjadi salah satu komponen yang juga diukur oleh peneliti. Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh petugas kesehatan di poli umum memiliki kepedulian yang tinggi, yaitu 85%. Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa seluruh responden memiliki angka kepuasan yang tinggi, yaitu di atas 90% (untuk jawaban “setuju” dan “sangat setuju”) terhadap pernyataan positif. Pernyataan seputar petugas apotik yang selalu menjelaskan tentang penggunaan obat pada pasien mendapatkan penilaian “sangat setuju” paling banyak diantara pernyataan yang lain, yaitu 34%. Sedangkan pernyataan seputar kehati-hatian dokter dalam menjelaskan suatu tindakan atau diagnosa kepada pasien, mendapatkan respon negatif (meskipun hanya sedikit) paling banyak diantara komponen pertanyaan lain, yaitu sebesar 5%. Maka dapat disimpulkan bahwa tenaga kesehatan (dokter, perawat, dan tenaga farmasi) telah menjalankan tugas dengan penuh rasa empati terhadap pasien. Dimensi kepedulian berhubungan dengan bagaimana petugas memberi perhatian secara khusus kepada pasien dan keluarganya, seperti kemudahan dalam berkomunikasi dan tindakan yang memanusiakan pasien (Tsu et al., 2022).

Tabel 5. Distribusi Pertanyaan Dimensi Emphaty (Kepedulian)

Pertanyaan	Tidak setuju	Setuju	Sangat setuju
	%	%	%
- Dokter sopan terhadap pasien dalam pelayanan	1	67	32
- Dokter memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien	2	67	31
- Dokter memberikan dukungan kepada pasien agar lekas sembuh	1	67	32
- Dokter dengan hati-hati menjelaskan tindakan dan diagnosa pasien	5	71	24
- Petugas obat menjelaskan cara pemakaian obat	1	65	34
- Dokter selalu memberikan penjelasan mengenai penyakit pasien	1	69	30
- Pasien merasa aman berkonsultasi dengan dokter	1	73	26

Dimensi mutu pelayanan kesehatan yang terakhir adalah komponen *tangible* (bukti fisik). Pada grafik 1 diketahui bahwa sebesar 86% responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini memiliki persepsi baik terhadap bukti fisik berupa sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Karangmoncol. Tabel 6 memperlihatkan bahwasannya dari 6 pertanyaan yang diajukan oleh peneliti, seluruh komponen bernilai positif dengan skor pada jawaban “setuju” dan “sangat setuju” yang besar. Jawaban atas pernyataan seputar gedung yang bersih dan terawat memiliki jawaban “sangat setuju” paling tinggi, yaitu sebesar 44%. Pernyataan seputar peralatan puskesmas yang memadai memiliki paling banyak jawaban “sangat setuju” kedua yaitu sebesar 42%. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah semua dimensi mutu pelayanan kesehatan, (yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*) dipersepsikan secara positif oleh responden. Dimensi bukti langsung adalah penilaian terkait dengan kelengkapan dan kenyamanan sarana prasarana puskesmas. Selain itu penilaian terhadap kebersihan dan kerapian petugas kesehatan (Tsu et al., 2022).

Tabel 6. Distribusi Pertanyaan Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Pertanyaan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Setuju	Sangat setuju
	%	%	%	%
- Puskesmas terlihat bersih	1	5	60	34
- Tenaga kesehatan berpenampilan rapi dan bersih	-	1	61	38
- Kamar perawatan bersih, rapi, dan cukup penahayaan	1	2	61	36
- Ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya	1	2	57	40
- Puskesmas telah memiliki gedung yang bersih dan terawat	1	-	55	44
- Puskesmas telah memiliki peralatan kesehatan yang memadai	1	-	57	42

Peneliti membandingkan hasil penelitian ini dengan penelitian lain yang sejenis yang telah dilakukan sebelumnya. Penelitian di Puskesmas Oesapa pada pasien pengguna JKN-KIS menyatakan bahwa pengukuran terhadap lima dimensi mutu variabel mutu pelayanan kesehatan menunjukkan hasil positif yang tinggi. Pada komponen *tangible* (bukti langsung) responden menyatakan baik sebesar 94,2%; dimensi *reliability* (kehandalan) dengan kategori baik sebesar 89,9%; dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan kategori baik sebesar 94,2%; dimensi *assurance* (jaminan) dengan kategori baik sebesar 94,2%; dan dimensi *empathy* (empati) dengan kategori baik sebesar 89,9% (Tsu et al., 2022). Presentase yang sama juga didapat dalam hasil penelitian di Puskesmas Gajah, Surakarta. Hasil kelima dimensi mutu secara signifikan berada pada rentang 95-98% (Listyorini & Rosella, 2019). Dalam penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, meskipun secara garis besar hasil persepsi terhadap mutu pelayanan kesehatan telah menuju ke arah yang lebih baik (Anwar, 2022) (Azis et al., 2022).

SIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah, dari 100 responden yang diambil oleh peneliti menunjukkan hasil bahwa sebagian besar mutu pelayanan kesehatan di poli umum Puskesmas Karangmoncol sudah baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan di poli umum puskesmas karangmoncol terkait dengan 5 (lima) dimensi yaitu *Reliability* (Kehandalan) dengan kategori handal sebesar 80%, pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan kategori tanggap sebesar 80%, dimensi *assurance* (jaminan) dengan kategori menjamin sebesar 83%, dimensi *empathy* (kepedulian) dapat dikategorikan menjadi peduli sebesar 75%, dan yang terakhir dimensi *tangible* (bukti fisik) dengan kategori baik sebesar 86%.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, J. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan (TPPRJ) Puskesmas Sungai Durian. *Jurnal Perekam Medis dan Informasi Kesehatan*.
- Azis, S. W., Bur, N., & Nurgahayu. (2022). *Gambaran Mutu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kassi Kassi Lota Makasar*. *Window of Public Health Journal*, Vol 3(2), p: 268–275.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah. (2020). *Keadaan Ketenagakerjaan Provinsi Jawa Tengah Februari 2020*.

Dewan Jaminan Sosial Nasional. (2020). Cakupan Kepesertaan 2020.

Habibi, A., Hakim, F., & Azizi, F. S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. *Jurnal JKFT: Universitas Muhammadiyah Tangerang*, Vol 4(2) p: 12-21.

Listyorini, P. I., & Rosella, L. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *Prosiding Call for Paper SMIKNAS*: P: 1–11.

Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Martatilova, A. (2020). Pengaruh Kinerja Tenaga Medis Dan Pelayanan Kesehatan Terhadap Sistem Reputasi Layanan Publik Pada Puskesmas Metro. *DERIVATIF: Jurnal Manajemen*, 14(1). <https://doi.org/10.24127/jm.v14i1.441>

Ningsih, N. A., Hasmah, & Bhebhe, A. V. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Memanfaatkan Ulang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar. *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, Vol 5(2), 71–80.

PRAKARSA : Welfare Initiative for Better Societies. (2020). *Universal Health Coverage: Mengukur capaian indonesia*.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Tsu, D. P., Regaletha, T. A. L., & Kenjam, Y. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta JKN di Puskesmas Oesapa Tahun 2022. *Sehatrakyat (Jurnal Kesehatan Masyarakat)*, Vol 1(4), p: 399–408. <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v1i4.1195>

World Health Organization. (2020). *Universal health coverage Primary health care towards universal health coverage*.