

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN  
DI PUSKESMAS WIYUNG**

Chelsea Denisa<sup>1\*</sup>, Shahirah Nurza Illani<sup>2</sup>, Eka Nur Anggraini<sup>3</sup>, Rikha Janatul Ma'wa<sup>4</sup>, Trenda Aktiva Oktariyanda<sup>5</sup>, Meirinawati<sup>6</sup>  
<sup>1,2,3,4,5,6</sup>Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Indonesia

**RIWAYAT ARTIKEL****Diterima:**

28-04-2026

**Disetujui:**

29-04-2026

**Dipublikasi:**

01-06-2026

**Kata Kunci:**

*Pelayanan Kesehatan;  
SERVQUAL; Ulasan  
Digital; Kualitas Pelayanan*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pelayanan kesehatan di Puskesmas Wiyung berdasarkan persepsi masyarakat yang disampaikan melalui ulasan pada platform Google Maps. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan analisis isi (content analysis) terhadap 68 ulasan pengguna dalam rentang waktu 2023–2026. Data dianalisis melalui tahapan reduksi, pengkodean, klasifikasi berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy), serta interpretasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan berada dalam kategori cukup baik, yang ditunjukkan oleh dominasi ulasan positif, terutama pada dimensi tangibles dan assurance. Namun demikian, masih terdapat permasalahan pada dimensi responsiveness dan reliability yang belum konsisten, khususnya terkait waktu tunggu dan sistem antrian. Selain itu, dimensi empathy menjadi aspek yang paling banyak mendapatkan keluhan, terutama terkait sikap petugas yang kurang ramah dan kurang responsif terhadap kebutuhan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perlu difokuskan tidak hanya pada aspek teknis, tetapi juga pada kualitas interaksi antara petugas dan pasien. Penelitian ini juga menegaskan bahwa ulasan digital dapat menjadi sumber data alternatif dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik.

**PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan salah satu unsur utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Dalam konteks ini, pelayanan kesehatan menjadi salah satu bentuk pelayanan publik yang paling krusial karena berkaitan langsung dengan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat. Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, puskesmas memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan medis yang mudah diakses, cepat, akurat, dan berkualitas. Oleh karena itu, kualitas pelayanan kesehatan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik di sektor kesehatan, mengingat masyarakat sebagai pengguna layanan memiliki harapan terhadap pelayanan yang profesional, nyaman, dan responsif, serta mampu memberikan rasa aman selama proses pelayanan berlangsung.

Perkembangan teknologi informasi turut memengaruhi cara masyarakat menilai dan mengevaluasi pelayanan publik, termasuk di sektor kesehatan. Salah satu media yang banyak dimanfaatkan adalah Google Maps Reviews, yang memungkinkan masyarakat untuk memberikan penilaian secara terbuka terhadap layanan yang mereka terima. Ulasan yang disampaikan oleh pengguna mencerminkan pengalaman nyata, baik dalam bentuk apresiasi maupun keluhan, yang mencakup berbagai aspek seperti fasilitas, kecepatan layanan, sikap tenaga kesehatan, ketepatan

prosedur, serta rasa aman selama menerima pelayanan. Dengan demikian, ulasan digital tersebut dapat dipandang sebagai sumber data alternatif yang merepresentasikan perspektif pengguna layanan secara langsung.

Pengukuran kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan dalam penelitian ini menggunakan model SERVQUAL yang dikemukakan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, yang terdiri atas lima dimensi, yaitu tangibles (bukti fisik), responsiveness (daya tanggap), empathy (empati), reliability (keandalan), dan assurance (jaminan). Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas masih menghadapi berbagai tantangan. Penelitian oleh Mohammad et al., (2021) menemukan bahwa lamanya waktu tunggu pada proses pendaftaran berdampak terhadap kepuasan masyarakat, yang mengindikasikan bahwa aspek responsivitas belum optimal. Sementara itu, penelitian Robbani & Lukitasari (2025) menunjukkan bahwa meskipun persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan cenderung positif, masih terdapat keluhan terkait keterbatasan fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan area parkir. Hal ini sejalan dengan penelitian Er (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara umum sudah cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan pada aspek kecepatan dan ketanggapan pelayanan.

Kebaruan dalam penelitian ini terletak pada pemanfaatan ulasan digital sebagai sumber data dalam mengevaluasi manajemen pelayanan. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya menggunakan kuesioner terstruktur atau data administratif, penelitian ini memanfaatkan ulasan pengguna pada platform Google Maps sebagai bentuk jejak digital (digital trace) yang merefleksikan pengalaman pengguna secara lebih spontan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menangkap dinamika persepsi masyarakat secara lebih kontekstual, termasuk mengidentifikasi permasalahan pelayanan yang mungkin tidak sepenuhnya terungkap dalam instrumen penelitian konvensional.

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini berangkat dari berbagai ulasan pengguna layanan di Puskesmas Wiyung yang mengindikasikan adanya keluhan terkait pelayanan yang lambat, antrean yang panjang, fasilitas yang belum sepenuhnya memadai, serta sikap petugas yang dinilai kurang ramah. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan masih memerlukan evaluasi secara lebih mendalam, khususnya dalam memahami pengalaman pengguna layanan secara langsung.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pelayanan kesehatan di Puskesmas Wiyung dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan dari perspektif pengguna layanan, serta menjadi bahan pertimbangan bagi pihak puskesmas dan pemerintah daerah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan analisis isi (content analysis), yang bertujuan untuk memahami dan menginterpretasikan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan ulasan pengguna. Untuk memperkuat analisis, penelitian ini juga dilengkapi dengan kuantifikasi sederhana berupa perhitungan frekuensi dan persentase kemunculan kategori tertentu.

Penelitian dilakukan di Puskesmas Wiyung dengan objek penelitian berupa ulasan pengguna pada platform Google Maps. Data yang digunakan merupakan data sekunder berupa

teks ulasan dalam kurun waktu 2023–2026 yang relevan dengan aspek pelayanan, baik yang bersifat positif, negatif, maupun netral.

Pengumpulan data dilakukan melalui teknik dokumentasi dan observasi tidak langsung terhadap isi ulasan. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan analisis isi melalui beberapa tahapan, yaitu reduksi data, pengkodean (open coding), klasifikasi ke dalam dimensi SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy), serta interpretasi data untuk mengidentifikasi pola dan kecenderungan persepsi masyarakat.

Proses analisis dilakukan secara sistematis dengan mengacu pada indikator masing-masing dimensi SERVQUAL, sehingga hasil penelitian tetap memiliki keterlacakan dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

*Hasil Analisis Ulasan*

Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Wiyung berdasarkan 68 ulasan masyarakat pada platform Google Maps dalam kurun waktu tiga tahun terakhir (2023–2026). Ulasan tersebut mencerminkan persepsi pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan yang diterima. Berdasarkan hasil klasifikasi data, ulasan dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu positif dan negatif, mengingat sebagian besar ulasan telah menunjukkan kecenderungan penilaian yang jelas.

**Tabel 1.**  
**Distribusi Kategori Penilaian Ulasan Penggunaan Layanan di Puskesmas Wiyung Tahun 2023-2026**

Kategori Penilaian	Jumlah Ulasan	Presentase(%)
Baik / Positif	41	60,3%
Buruk / Negatif	19	27,9%
Netral	8	11,8%

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat memberikan penilaian positif terhadap pelayanan kesehatan. Namun demikian, proporsi ulasan negatif yang mencapai hampir sepertiga dari total ulasan menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan yang cukup signifikan dalam kualitas pelayanan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Hariyanto et al. (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan kesehatan primer di Surabaya yang menunjukkan bahwa kualitas layanan secara garis besar masuk kategori sedang–baik, meskipun masih terdapat keluhan terkait sikap petugas dan manajemen antrean.

Dalam penelitian ini, data ulasan tersebut dianalisis menggunakan model SERVQUAL dengan lima dimensi: tangibles, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan primer. Hasil awal menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap Puskesmas Wiyung bersifat bervariasi, dengan kombinasi penilaian sangat positif di sebagian unit, namun sangat negatif di unit lain, sehingga menggambarkan adanya ketidakkonsistenan dalam penerapan standar kualitas pelayanan (Wiyono, 2025). Hasil analisis 68 ulasan dikategorisasikan ke dalam lima dimensi SERVQUAL, sehingga dapat diringkas dalam tabel berikut:

**Tabel 2.**  
**Distribusi Ulasan Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)**

Dimensi SERVQUAL	Jumlah Ulasan Positif	Jumlah Ulasan Negatif	Indikasi
Tangibles	6	1	Fasilitas cukup baik, bersih, rapi, dan terdapat fasilitas pendukung

Dimensi SERVQUAL	Jumlah Ulasan Positif	Jumlah Ulasan Negatif	Indikasi
Responsiveness	12	8	Kecepatan layanan bervariasi terdapat pelayanan cepat namun juga keluhan terkait keterlambatan dan antrean
Empathy	15	20	Banyak keluhan terkait sikap petugas (kurang ramah, judes, kurang empati)
Reliability	10	6	Pelayanan cukup dapat diandalkan, namun belum konsisten
Assurance	9	4	Kepercayaan terhadap tenaga kesehatan cukup baik

Catatan: Jumlah ulasan pada tabel ini tidak berjumlah 68 karena satu ulasan dapat mengandung lebih dari satu dimensi kualitas pelayanan (multi-dimensi), sehingga dikategorikan ke dalam beberapa aspek sekaligus.

**Analisis Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)**

**Tangibles (Bukti Fisik)**

Dimensi tangibles dalam konteks pelayanan di Puskesmas Wiyung merujuk pada aspek fisik yang dapat diobservasi langsung oleh pengguna layanan, meliputi kebersihan lingkungan, kondisi sarana prasarana, kenyamanan ruang tunggu, serta kemudahan akses terhadap sistem pelayanan. Berdasarkan hasil analisis terhadap 68 ulasan pengguna layanan, dimensi ini secara umum memperoleh apresiasi positif, yang ditunjukkan oleh dominasi 6 ulasan positif dan 1 ulasan negatif. Sebagian besar narasi ulasan menggambarkan kondisi lingkungan puskesmas yang bersih, terawat, dan tertata dengan baik. Hal ini terlihat dari penggunaan kata-kata seperti “bersih”, “rapi”, dan “nyaman” dalam ulasan masyarakat. Selain itu, keberadaan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu dengan kapasitas tempat duduk yang cukup, area parkir yang teratur, serta fasilitas tambahan seperti mini playground untuk anak-anak turut meningkatkan persepsi kenyamanan pelayanan, khususnya bagi kelompok ibu dan anak. Lebih lanjut, inovasi dalam aspek tangibles tidak hanya terbatas pada fisik bangunan, tetapi juga mencakup sistem pelayanan. Implementasi sistem antrean online dan penggunaan mesin antrean di lokasi dinilai sebagai bentuk modernisasi pelayanan yang mempermudah akses serta mengurangi ketidakpastian waktu tunggu. Hal ini menunjukkan bahwa aspek tangibles juga mencakup pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan sistem pelayanan. Namun demikian, analisis terhadap ulasan negatif menunjukkan adanya persoalan kapasitas. Pada waktu-waktu tertentu, terutama saat lonjakan kunjungan pasien, ruang tunggu dinilai tidak lagi proporsional dengan jumlah pengunjung. Keluhan terkait kepadatan, keterbatasan tempat duduk, dan kenyamanan ruang tunggu mengindikasikan bahwa perencanaan kapasitas fisik belum sepenuhnya adaptif terhadap fluktuasi permintaan layanan. Secara teoretis, Ariyadi et al. (2024) dalam artikel “Dimensi Tangible Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik” menyatakan bahwa dimensi tangible berperan penting dalam membentuk persepsi awal masyarakat terhadap kualitas pelayanan, karena fasilitas, penampilan fisik, dan lingkungan pelayanan merupakan hal yang pertama kali diamati dan dinilai oleh pengguna layanan. Dengan demikian, aspek tangibles perlu dipandang sebagai prasyarat dasar yang harus terus dioptimalkan, bukan sebagai pencapaian akhir.

**Responsiveness (Daya Tanggap)**

Dimensi responsiveness mengukur kemampuan dan kesediaan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Hasil analisis menunjukkan adanya variasi yang cukup signifikan dengan 12 ulasan positif dan 8 ulasan negatif pada dimensi ini. Pada sisi positif, sejumlah ulasan menyebutkan bahwa pelayanan

berlangsung cepat, efisien, dan tanggap, terutama pada unit laboratorium dan beberapa poli pelayanan. Kata-kata seperti “cepat”, “gercep”, dan “sat set” menunjukkan adanya pengalaman pelayanan yang responsif dan memuaskan bagi sebagian pengguna layanan. Namun demikian, dari ulasan negatif menunjukkan adanya permasalahan serius terkait daya tanggap, khususnya pada titik-titik pelayanan seperti loket pendaftaran, poli KIA, dan pelayanan administrasi. Keluhan yang paling sering muncul meliputi lamanya waktu tunggu, ketidakteraturan sistem antrean, serta ketidaksesuaian antara nomor antrean dengan pelayanan yang diberikan. Beberapa pengguna bahkan melaporkan pengalaman menunggu hingga 2–3 jam tanpa kejelasan waktu pelayanan. Kondisi ini tidak hanya mencerminkan kelemahan teknis dalam sistem antrean, tetapi juga menyangkut persepsi keadilan prosedural (procedural fairness). Ketika pasien merasa antrean tidak berjalan secara transparan dan adil, maka ketidakpuasan yang muncul tidak hanya berkaitan dengan waktu tunggu, tetapi juga rasa diperlakukan tidak setara. Dalam perspektif teori New Public Service, responsivitas tidak hanya diukur dari kecepatan pelayanan, tetapi juga dari kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan merespons keluhan pasien secara komunikatif. Kurangnya komunikasi dari petugas ketika terjadi keterlambatan memperkuat persepsi negatif masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dimensi responsiveness di Puskesmas Wiyung masih belum optimal, terutama dalam aspek manajemen antrean dan komunikasi pelayanan. Perbaikan pada aspek ini menjadi penting untuk meningkatkan efisiensi dan keadilan dalam pelayanan kesehatan.

### **Empathy (Empati)**

Dimensi empathy merupakan aspek yang paling dominan dalam menunjukkan ketidakpuasan masyarakat dalam penelitian ini. Empati dalam pelayanan kesehatan tidak hanya berkaitan dengan keramahan, tetapi juga mencakup kemampuan petugas dalam memahami kondisi pasien, berkomunikasi secara manusiawi, serta memberikan perhatian yang memadai. Hal ini terlihat dari jumlah ulasan negatif (20) yang lebih tinggi dibandingkan dengan ulasan positif (15) pada dimensi ini. Berdasarkan hasil analisis, pada ulasan negatif menyoroti aspek sikap petugas yang dinilai kurang ramah, cenderung judes, bahkan tidak sopan dalam berinteraksi dengan pasien. Hal ini diperkuat oleh penggunaan diksi seperti “judes”, “galak”, “attitude nol”, hingga pengalaman dibentak oleh petugas, yang menunjukkan bahwa permasalahan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga emosional. Keluhan tersebut banyak ditemukan pada titik interaksi awal pelayanan, seperti loket pendaftaran, layanan administrasi, serta poli KIA dan PKPR. Kelompok pasien tertentu, seperti ibu hamil, lansia, dan pasien yang belum memahami prosedur, menjadi kelompok yang paling rentan mengalami pelayanan yang kurang empatik. Namun demikian, terdapat ulasan positif yang menyebutkan adanya petugas yang ramah, sabar, dan informatif. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan empati bukan disebabkan oleh ketiadaan individu yang kompeten, melainkan oleh belum meratanya penerapan standar pelayanan empatik di seluruh unit. Dalam perspektif teori street-level bureaucracy, petugas pelayanan publik memiliki diskresi dalam berinteraksi dengan masyarakat. Tanpa adanya pengawasan dan standar yang jelas, diskresi tersebut dapat menghasilkan variasi kualitas pelayanan yang signifikan antar individu. Lebih lanjut, dalam konsep New Public Service, pelayanan publik seharusnya berorientasi pada penghormatan terhadap warga negara. Ketika interaksi pelayanan diwarnai oleh sikap yang tidak empatik, maka hal tersebut berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dimensi empathy merupakan titik lemah utama dalam pelayanan di Puskesmas Wiyung, sehingga memerlukan intervensi yang lebih serius, baik dalam bentuk pelatihan komunikasi, penguatan budaya pelayanan, maupun peningkatan pengawasan internal.

### **Reliability (Keandalan)**

Dimensi reliability (Keandalan) adalah dimensi penting dalam kualitas pelayanan yang menunjukkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara konsisten, akurat, dan sesuai dengan standar yang sudah ditentukan. Berdasarkan data penelitian yang sudah

disertakan, tingkat keandalan pelayanan berada di kategori cukup baik dengan persentase mencapai 60,3%. Angka ini menunjukkan bahwa kebanyakan responden merasa pelayanan sudah cukup sesuai dengan harapan, tetapi belum mencapai tingkat yang paling baik. Dalam konteks pelayanan kesehatan, ketepatan pelayanan mencakup ketepatan jam operasional, ketepatan dalam menjalankan prosedur, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan sesuai standar operasional prosedur (SOP). Dari hasil penelitian, ketepatan jam buka masih menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan. Beberapa responden mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara jadwal pelayanan yang ditetapkan dengan pelaksanaan di lapangan, seperti keterlambatan petugas atau waktu tunggu yang relatif lama. Kondisi ini dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap profesionalitas pelayanan. Selain itu, dari segi ketepatan prosedur, pelayanan dasarnya sudah mengikuti langkah-langkah yang telah ditetapkan. Namun demikian, masih ada perbedaan dalam cara penerapan prosedur di antara para petugas. Ini menunjukkan bahwa standar pelayanan belum diterapkan secara merata dan konsisten. Padahal, konsistensi adalah hal yang sangat penting dalam membentuk layanan yang bisa dipercaya. Kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan sesuai standar juga menjadi bagian penting dalam reliability. Mayoritas responden menilai bahwa tenaga kesehatan telah memiliki kemampuan yang cukup baik dalam memberikan pelayanan. Akan tetapi, masih terdapat beberapa kasus di mana pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan ekspektasi pasien, baik dari segi kecepatan maupun ketepatan tindakan. Secara keseluruhan, capaian 60,3% menunjukkan bahwa pelayanan sudah cukup dipercaya oleh masyarakat, namun masih perlu ditingkatkan lagi. Keandalan yang belum mencapai tingkat maksimal bisa membuat tingkat kepuasan pasien menurun dan mengurangi kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Maka dari itu, diperlukan upaya peningkatan dengan memperkuat disiplin dalam bekerja, menerapkan standar pelayanan yang lebih ketat, serta melakukan evaluasi kinerja secara rutin.

#### **Assurance (Jaminan)**

Dimensi Assurance (Jaminan) terkait kemampuan para tenaga kesehatan dalam membangun rasa percaya dan memberikan rasa aman kepada pasien selama proses pelayanan berlangsung. Aspek ini meliputi kemampuan petugas, sikap profesional, serta kemampuan dalam memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada pasien. Berdasarkan data penelitian, indikator assurance menunjukkan bahwa pelayanan berada dalam kategori cukup baik. Hal ini tercermin dari tingkat kepercayaan masyarakat yang relatif tinggi terhadap tenaga kesehatan. Kepercayaan tersebut muncul karena tenaga kesehatan dinilai memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam menangani pasien. Kompetensi petugas menjadi hal utama dalam menciptakan rasa percaya. Tenaga kesehatan yang berkompeten tidak hanya bisa memberikan diagnosis dan perlakuan medis yang benar, tetapi juga bisa menjelaskan kondisi pasien dengan bahasa yang sederhana dan mudah dicerna. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar orang yang menjawab menilai bahwa petugas memiliki kemampuan yang cukup baik. Namun, masih ada responden yang meragukan kualitas pelayanan, yang menunjukkan bahwa peningkatan kemampuan dan kualitas tetap perlu terus dilakukan. Selain kemampuan, rasa aman saat berobat juga menjadi tanda penting dalam memberikan jaminan. Rasa aman ini tidak hanya terkait dengan tindakan medis, tetapi juga melibatkan aspek psikologis pasien. Pelayanan yang baik, ramah, komunikasi yang lancar, dan sikap yang penuh empati dari tenaga medis dapat membuat pasien merasa lebih nyaman. Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa nyaman saat menerima layanan, meskipun beberapa masih mengeluh karena sikap petugas kurang ramah dalam berkomunikasi. Lebih lanjutnya, assurance juga sangat terkait dengan etika profesi dan kepercayaan publik terhadap institusi layanan kesehatan. Kepercayaan masyarakat tidak hanya terbangun dari bertemu langsung dengan tenaga kesehatan, tetapi juga dari nama baik dan kualitas layanan di seluruh fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, penting bagi institusi untuk mempertahankan kualitas pelayanan agar kepercayaan masyarakat tetap terjaga. Secara umum, dimensi assurance telah terpenuhi dengan cukup baik, namun masih memerlukan penguatan,

terutama dalam aspek komunikasi interpersonal dan peningkatan kualitas pelayanan berbasis patient-centered care. Upaya ini penting untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas masyarakat terhadap layanan kesehatan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan kesehatan di Puskesmas Wiyung secara umum berada dalam kategori cukup baik, yang tercermin dari dominasi ulasan positif dari masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan pengguna, terutama pada aspek bukti fisik (tangibles) dan jaminan (assurance), yang berkaitan dengan fasilitas serta tingkat kepercayaan terhadap tenaga kesehatan. Namun demikian, penelitian ini juga mengungkap adanya permasalahan yang masih perlu mendapat perhatian. Dimensi responsiveness dan reliability menunjukkan adanya ketidakkonsistenan dalam pelayanan, khususnya terkait waktu tunggu, sistem antrean, serta kesesuaian pelaksanaan layanan dengan standar yang telah ditetapkan. Selain itu, dimensi empathy menjadi aspek yang paling lemah, ditandai dengan banyaknya keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah dan kurang responsif terhadap kebutuhan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada aspek teknis dan fasilitas, tetapi juga pada kualitas interaksi antara petugas dan pasien. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang berfokus pada penguatan komunikasi pelayanan, peningkatan konsistensi penerapan standar, serta pembenahan manajemen antrean. Selain itu, pemanfaatan ulasan digital sebagai sumber data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa jejak digital masyarakat dapat menjadi sumber informasi alternatif yang relevan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik, khususnya dalam menangkap pengalaman pengguna secara langsung.

## REFERENSI

- Ariyadi, A., Ismail, A. M. I., & Safaruddin, S. (2024). Dimensi Tangible dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(3), 105-118. <https://doi.org/10.51577/ijpublication.v4i3.541>
- Er, R. S. (2024). Analisis SERVQUEL Layanan Kesehatan Puskesmas Kedundung Kota Mojokerto. *PARETO: Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 7(1), 72-79. <https://doi.org/10.32663/g36dea88>
- Hariyanto, S., Maskur, M., & Nuryasin, I. (2024). Implementasi Metode Servqual Untuk Evaluasi Pelayanan Berbasis Web Studi Kasus: Puskesmas Talun Kabupaten Blitar. *Jurnal Repositor*, 2(2), 177-184. <https://doi.org/10.22219/repositor.v2i2.30466>
- Mohammad, G., Handayani, N. R., Aryani, I., & Prasetyo, D. E. (2021). Analisis Antrean dalam Penguatimalan Pelayanan Puskesmas (Studi Kasus: Puskesmas Tahunan Jepara). *Jurnal Disprotek*, 12(2), 122-127. <https://doi.org/10.34001/jdpt.v12i2.4928>
- Robbani, I., & Lukitasari, L. (2025). Persepsi Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cangkuang. *Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains*, 6(2), 422-433. <https://doi.org/10.36085/jems.v6i2.8136>
- Wiyono, S. (2025) Analisis Kualitas Layanan di UPTD Puskesmas Wiyung dalam Rangka Peningkatan Kepuasan Pasien. *Seminar Nasional Manajemen (SENIMA) 10*, 10(1), 620-629. <https://proceeding.unesa.ac.id/index.php/senima/article/view/5334>