



Gambaran Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bintauna Kabupaten Bolaang Mongondow Utara

Iin Deliana Ishak^{1*}, Adisti Aldegonda Rumayar², Ribka Elisabeth Wowor³

¹⁻³ Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia

Korespondensi penulis: ishakiindeliana@gmail.com

Abstract. Health centers as one of the health service facilities that are required to provide maximum service. Quality in the field of service is a measuring tool for consumer needs for the provision of services to determine how much profit will be obtained at an efficient cost so that consumer services can obtain health services. The quality of health services is a concept of quality measurement of service quality consisting of five dimensions, namely, reliability, assurance, tangibles, responsiveness and empathy. This study aims to determine the overview of the quality of health services based on five dimensions of health service quality for services to outpatients at the Bintauna Health Center, North Bolaang Mongondow Regency. This type of research is quantitative descriptive using a cross-sectional approach. The study was conducted for 12 days from March 4 to 19, 2025. The sample in this study was outpatients totaling 95 respondents with a sampling technique of accidental sampling. The results of this study indicate that the picture of the quality of health services that utilize outpatient services at the Bintauna Health Center, North Bolaang Mongondow Regency, is seen from 5 dimensions of the quality of health services that have been provided, namely the dimension of patient reliability which has a good assessment of 52 respondents (54.7%) and less good of 43 respondents (45%), the dimension of patient assurance which has a good assessment of 89 respondents (93.7%) and less good of 6 respondents (6.3%), the dimension of patient physical evidence which has a good assessment of 62 respondents (65.3%) and less good of 33 respondents (34.7%), the dimension of patient responsiveness which has a good assessment of 48 respondents (50.5%) and less good of 47 respondents (49.5%) and the dimension of patient empathy which has a good assessment of 51 respondents (53.7%) and less good of 44 respondents (46.3%). The conclusion of this study is that the quality of health services for outpatients at the Bintauna Health Center, seen as a whole from the 5 existing quality dimensions, can be categorized as good.

Keywords: Quality Overview, Health Service, Outpatients

Abstrak. Pelayanan yang maksimal. Mutu dalam bidang pelayanan merupakan suatu alat ukur kebutuhan konsumen terhadap pemberian jasa untuk mengetahui seberapa banyak keuntungan yang akan didapatkan dengan biaya yang efisien agar layanan konsumen dapat memperoleh pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan merupakan konsep kualitas pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu, kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibility*), ketanggapan (*responsiveness*) dan empati (*empathy*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mutu jasa pelayanan kesehatan berdasarkan lima dimensi mutu layanan kesehatan terhadap pelayanan pada pasien rawat jalan di Puskesmas Bintauna kabupaten bolaang mongondow utara. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan selama 12 hari dari tanggal 4 sampai 19 maret 2025. Sampel dalam penelitian ini yaitu pasien rawat jalan yang berjumlah 95 responden dengan teknik pengambilan sampel yaitu *accidental sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gambaran mutu jasa pelayanan kesehatan yang memanfaatkan layanan rawat jalan di Puskesmas Bintauna Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dilihat dari 5 dimensi mutu layanan kesehatan yang telah diberikan yaitu dimensi kehandalan pasien yang memiliki penilaian yang baik berjumlah 52 responden (54,7%) dan kurang baik berjumlah 43 responden (45,%), dimensi jaminan pasien yang memiliki penilaian baik berjumlah 89 responden (93,7%) dan kurang baik berjumlah 6 responden (6,3%), dimensi bukti fisik pasien yang memiliki penilaian baik berjumlah 62 responden (65,3%) dan kurang baik berjumlah 33 responden (34,7%), dimensi ketanggapan pasien yang memiliki penilaian baik berjumlah 48 responden (50,5%) dan kurang baik berjumlah 47 responden (49,5%) dan dimensi empati pasien yang memiliki penilaian baik berjumlah 51 responden (53,7%) dan kurang baik berjumlah 44 responden (46,3%). Kesimpulan dari penelitian ini yaitu mutu jasa pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan di Puskesmas Bintauna dilihat secara keseluruhan dari 5 dimensi mutu yang ada dapat di kategorikan baik.

Kata kunci: Gambaran Mutu, Jasa Pelayanan Kesehatan, Pasien Rawat Jalan

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi oleh pemerintah sebagaimana tercantum dalam UUD 1945 Pasal 28H ayat (1) dan Pasal 34 ayat (3),

yang menegaskan pentingnya penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan yang layak. Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal, diperlukan peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Menurut Permenkes No. 30 Tahun 2022, mutu pelayanan kesehatan diukur berdasarkan standar layanan, hasil yang dicapai, serta perkembangan ilmu pengetahuan terkini.

Mutu layanan mencerminkan kemampuan suatu jasa dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara efisien (Mongdong, 2021; Wowor, 2019). Dalam pelayanan kesehatan, mutu diukur melalui lima dimensi: bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama memiliki peran penting dalam mewujudkan pelayanan berkualitas, sebagaimana salah satu misi Puskesmas Bintauna memberikan layanan kesehatan berkualitas dan terjangkau.

Puskesmas Bintauna, yang melayani 10 desa dan 1 kelurahan di Kecamatan Bintauna, menyediakan layanan rawat jalan. Berdasarkan observasi awal, ditemukan keluhan pasien seperti kurangnya kursi tunggu dan keterlambatan pelayanan. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan mutu pelayanan rawat jalan. Oleh karena itu, peneliti tertarik mengkaji Gambaran Mutu Jasa Pelayanan pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bintauna Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif dengan metode survei deskriptif dan desain potong lintang (cross sectional) yang dilaksanakan di Puskesmas Bintauna Kabupaten Bolaang Mongondow Utara pada Januari–Maret 2025. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan tahun 2023 sebanyak 7.086 orang. Sampel sebanyak 95 responden ditentukan menggunakan rumus Lemeshow dengan teknik accidental sampling. Kriteria inklusi mencakup pasien ≥ 18 tahun yang bersedia menjadi responden, sementara kriteria eksklusi adalah pasien yang tidak menyelesaikan wawancara atau kuesioner. Instrumen utama berupa kuesioner. Data primer diperoleh dari pengisian kuesioner, sedangkan data sekunder berupa jumlah kunjungan pasien tahun 2023. Pengolahan data melalui tahap editing, coding, entry, dan cleaning. Analisis dilakukan secara univariat untuk menggambarkan mutu pelayanan kesehatan pasien rawat jalan di Puskesmas Bintauna.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Responden	
	n	(%)
Jenis Kelamin		
Laki - laki	35	36,8
Perempuan	60	63,2
Umur (Tahun)		
18-25	19	20,0
26-35	13	13,7
36-45	18	18,9
46-55	21	22,1
56-65	21	22,1
66-75	3	3,2
Pendidikan Terakhir		
Tamat SD	22	23,2
Tamat SLTP/Sederajat	19	20,0
Tamat SMA/Sederajat	26	27,4
Tamat Akademik/Perguruan Tinggi	20	21,1
Tidak Tamat SD/ Tidak Sekolah	8	8,4
Jenis Pekerjaan		
Pedagang	12	12,6
Pegawai Swasta	7	7,4
Ibu Rumah Tangga (IRT)	30	31,6
Wiraswasta	17	17,9
Aparatur Sipil Negara (ASN)/ABRI	12	12,6
Lainnya	1	1,1
Tidak Bekerja	16	16,8

Tabel 1, menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini didominasi oleh perempuan yaitu berjumlah 60 responden. Mayoritas pasien yang datang berkunjung di Puskesmas Bintauna sebagian besar berusia 45-55 dan 56-65 Tahun. Karakteristik responden memiliki tingkat pendidikan sebagian besar SMA/Sederajat yang berjumlah 30 responden. Karakteristik responden menurut jenis pekerjaan memiliki tingkat pekerjaan yang berbeda-beda dan jenis pekerjaan yang paling dominan adalah IRT sebanyak 30 responden.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kehandalan

Kehandalan	n	(%)
Baik	52	54,7
Kurang baik	43	45,3
Total	95	100,0

Tabel 2, menunjukkan sebagian besar ada pada kategori baik sebanyak 52 responden dengan presentase (54,7%) di bandingkan dengan kurang baik sebanyak 43 responden dengan presentase (45,3%). Hasil ini menunjukkan sebagian besar pasien menilai pelayanan dengan baik pada dimensi Reliability di Puskesmas Bintauna.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Jaminan

Assurance	n	(%)
Baik	89	93,7
Kurang baik	6	6,3
Total	95	100,0

Tabel 3, terdapat 89 responden dengan presentase (93,7%) menilai dimensi jaminan pada kategori baik dan kurang baik sebanyak 6 responden dengan presentase (6,3%). Hasil ini menunjukkan bahwa hampir seluruh responden pada penelitian ini menilai dengan baik pada dimensi jaminan di Puskesmas Bintauna.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Bukti Fisik

Bukti Fisik	n	(%)
Baik	62	65,3
Kurang baik	33	34,7
Total	95	100,0

Tabel 4, menunjukkan bahwa sebagian besar ada pada kategori baik yaitu sebanyak 62 responden dengan presentase (65,3%) dibandingkan dengan kurang baik berjumlah 33 responden dengan presentase (34,7%). Hasil ini menunjukkan sebagian besar responden menilai baik pada dimensi bukti fisik di Puskesmas Bintauna.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Ketanggapan

Ketanggapan	n	(%)
Baik	48	50,5
Kurang baik	47	49,5
Total	95	100,0

Tabel 5, menunjukkan responden yang menilai baik pada dimensi ketanggapan yaitu sebanyak 48 responden dengan presentase (50,5%) dan yang menilai kurang baik berjumlah 47 responden dengan presentase (49,5%). Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai baik pada dimensi ketanggapan di Puskesmas Bintauna.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Empati

Empati	n	(%)
Baik	51	53,7
Kurang baik	44	46,3
Total	95	100,0

Tabel 6, menunjukkan sebagian besar menilai baik pada dimensi empati yaitu sebanyak 51 responden dengan presentase (53,7%) dan yang menilai kurang baik berjumlah 44 responden dengan presentase (46,3%). Hasil ini menunjukkan sebagian besar responden menilai baik pada dimensi empati di Puskesmas Bintauna.

Pembahasan

Penelitian ini dilakukan pada pasien rawat jalan di Puskesmas Bintauna Kabupaten Bolaang Mongondow Utara yang berjumlah 95 responden. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kategori pembagian umur berdasarkan Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2009) yaitu masa remaja akhir berumur 18-25 tahun, masa dewasa awal berumur 26-35 tahun, masa dewasa akhir berumur 36-45 tahun, masa lansia awal berumur 46-55 tahun, masa lansia akhir berumur 56-65 tahun dan masa manula berumur ≥ 65 tahun. Mayoritas umur responden dalam penelitian ini yaitu berumur 46-55 tahun dan 56-65 tahun. Jenis kelamin responden dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan dibandingkan dengan laki-laki. Berdasarkan pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan SMA dan sebagian kecil tidak sekolah, dan berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga dan sebagian kecil yaitu lainnya (buruh).

Dimensi kehandalan pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Bintauna Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dinilai dengan 5 pernyataan dalam kuesioner yaitu dalam kehandalan dimana kemampuan dokter dan perawat dalam memberikan pelayanan tepat waktu, cepat dan sesuai dengan kondisi pasien. Pada penelitian ini didapati bahwa responden menjawab pernyataan yang ada bervariasi tetapi yang paling dominan menjawab 'setuju' terhadap pernyataan-pernyataan yang diberikan. Dalam dimensi kehandalan masih terdapat permasalahan dimana masih ada responden yang menjawab 'kurang setuju' pada beberapa pernyataan. Gambaran dari responden terhadap dimensi kehandalan belum maksimal dikarenakan masih terdapat responden yang memiliki kategori kurang. Secara keseluruhan berdasarkan hasil yang didapatkan bahwa gambaran pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan kesehatan pada dimensi kehandalan dikategorikan baik dengan presentase 54,7%.

Dimensi jaminan dinilai dengan 4 pernyataan dalam kuesioner mengenai keterampilan, ketelitian, ekspresi dan keamanan yang diberikan oleh dokter dan perawat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab 'setuju', meskipun masih ada yang

menjawab 'kurang setuju' pada beberapa pernyataan. Secara keseluruhan, dimensi jaminan dikategorikan baik dengan presentase 93,7%. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maameah dkk (2022) dan Lontaan dkk (2018) yang menunjukkan penilaian baik dalam dimensi jaminan.

Dimensi bukti fisik dinilai dengan 7 pernyataan mengenai kebersihan puskesmas, kondisi gedung dan penampilan tenaga kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menilai baik pada dimensi bukti fisik, meskipun terdapat sebagian kecil yang menjawab 'kurang setuju'. Secara keseluruhan, gambaran mutu pelayanan kesehatan pada dimensi bukti fisik dikategorikan baik dengan presentase 65,3%. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Komaling dkk (2023) dan Maameah dkk (2022).

Dimensi ketanggapan dinilai dengan 5 pernyataan mengenai ketanggapan dan kejelasan informasi dari tenaga kesehatan. Sebagian besar responden menjawab 'setuju', tetapi terdapat juga responden yang menjawab 'kurang setuju' pada beberapa pernyataan terkait kejelasan informasi dan kepekaan petugas kesehatan. Secara keseluruhan, dimensi ketanggapan dikategorikan baik dengan presentase 50,5%. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mongdong dkk (2021) dan Lontaan dkk (2018).

Dimensi empati dinilai dengan 5 pernyataan mengenai perhatian, keramahan dan komunikasi dari tenaga kesehatan. Sebagian besar responden menjawab 'setuju' terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan, meskipun masih ada yang menjawab 'kurang setuju'. Secara keseluruhan, dimensi empati dikategorikan baik dengan presentase 53,7%. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mongdong dkk (2021) dan Pratiwi dkk (2018).

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian mengenai gambaran mutu jasa pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan yang telah dilakukan di Puskesmas Bintauna Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Gambaran pasien rawat jalan berdasarkan dimensi kehandalan (Reliability), dimensi jaminan (Assurance), dimensi bukti fisik (Tangibles), dimensi ketanggapan (Responsiveness), dan dimensi empati (Empathy) terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Bintauna Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dikategorikan baik.

Disarankan kepada seluruh tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Bintauna Kabupaten Bolaang Mongondow Utara untuk selalu menampilkan senyum kepada semua pasien yang datang berkunjung di Puskesmas, diperlukan kepekaan dari semua tenaga kesehatan kepada pasien yang datang. Hal ini perlu dilakukan untuk meningkatkan mutu

pelayanan kesehatan yang ada agar supaya lebih baik lagi. Selain itu, bagi peneliti selanjutnya diharapkan melakukan penelitian kembali tentang mutu jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Bintauna dan di fasilitas pelayanan kesehatan yang lain, mengingat bahwa kualitas pelayanan dapat berubah seiring berjalannya waktu. Penelitian berkelanjutan penting dilakukan untuk memastikan peningkatan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2009). *Pengertian dan kategori umur*.
- Kaaba, F. (2023). *Gambaran mutu jasa pelayanan rawat jalan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Islam Sitti Manado* (Skripsi, Universitas Sam Ratulangi Manado).
- Lahaji, L. C., Wowor, R. E., & Korompis, G. E. (2020). Hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas. *Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine*, 1(2), 1–5.
- Lontaan, V., Rumayar, A. A., & Tucunan, A. A. (2018). Hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 7(5).
- Maameah, M., Rumayar, A. A., & Mandagi, C. K. (2022). Gambaran mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Bailang Kota Manado. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 11(3). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/kesmas/article/view/41702>
- Mongdong, W. E., Kolibu, F. K., & Maramis, F. R. (2021). Hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kakaskasen Kota Tomohon. *Kesmas*, 10(6).
- Muninjaya, A. A. (2015). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan* (Edisi ke-2). Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Nurlina, N., Mahsyar, A., & Riskasari, R. (2021). Kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(3), 1117–1130.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.

- Prapitasari, R., & Jalilah, N. (2020). *Konsep dasar mutu pelayanan kesehatan*. Indramayu: Penerbit Adab.
- Pratiwi, C. D., Rumayar, A. A., & Mandagi, C. K. (2018). Hubungan kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 7(5).
- Rabiah. (2019). *Pengertian mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: Fakultas Kesehatan Masyarakat.
- Rochma, N. (2024). *Pengertian rawat jalan dalam pelayanan kesehatan*. Jakarta: Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Wowor, R. E. (2019). *Mutu pelayanan kesehatan: Teori dan aplikasi di puskesmas*. Manado: Universitas Sam Ratulangi.