

PERSEPSI PASIEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PEMBANTU (PUSTU) KELURAHAN PINARAS KECAMATAN TOMOHON SELATAN

Tesalonika J Dien¹, Jilly Toar², Prycilia Pingkan Mamuaja³, Anita Tengker⁴, Nancy Bawiling⁵, Fredrik Makadada⁶

^{1,2,3,4,5,6} Universitas Negeri Manado

Email: tesalonikadien14@gmail.com

Abstrak

Kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, termasuk pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama seperti Puskesmas Pembantu (PUSTU). Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan, khususnya pada dimensi bukti fisik (tangible), di Puskesmas Pembantu Kelurahan Pinaras Kecamatan Tomohon Selatan. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan dipilih melalui teknik *purposive sampling* yang melibatkan lima pasien. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pasien menilai kualitas pelayanan pada aspek bukti fisik berada dalam kategori cukup baik, ditandai dengan kondisi bangunan yang layak, kebersihan lingkungan yang terjaga, serta penampilan petugas kesehatan yang rapi ramah dan sopan. Namun, demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan ruang tunggu dan jumlah tempat duduk, sistem penyerahan obat yang belum optimal, serta kondisi timbangan yang sudah tidak akurat. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada aspek bukti fisik belum sepenuhnya optimal, sehingga perlu adanya peningkatan dan perbaikan fasilitas guna menunjang kenyamanan dan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

Kata kunci: Persepsi Pasien, Kualitas Pelayanan Kesehatan, Bukti Fisik (Tangible) Puskesmas Pembantu.

Abstract

The quality of healthcare services is a crucial aspect in improving patient satisfaction, including in primary healthcare facilities such as Community Health Centers (Puskesmas Pembantu). This study aims to explore patient perceptions of healthcare service quality, particularly in tangible dimensions, at the Community Health Center in Pinaras District. This study used a qualitative method with a descriptive approach. Informants were selected through a purposive sampling technique involving five patients. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation, then analysed using the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that in general, patients assessed the quality of healthcare service in tangible aspects as being in the quite good category, characterized by decent building conditions, maintained environmental cleanliness, and the neat, friendly, and polite appearance of healthcare workers. However, several obstacles still exist, such as limited waiting rooms and seating, a suboptimal drug delivery system, and inaccurate scales. Based on these results, it can be concluded that the quality of healthcare services in tangible aspects is not yet fully optimal, so improvements and enhancements to facilities are needed to support the comfort and quality of healthcare services for the community.

Keywords: Health Service Quality, Tangible, Community Health Sub-Center.

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan aktivitas yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan (Arianto, 2018). WHO (2018) menegaskan bahwa kualitas pelayanan kesehatan bertujuan untuk memastikan pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat dengan menggunakan enam dimensi utama,

yaitu efektif, efisien, dapat diakses, berpusat pada pasien, adil, dan aman. Pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan setiap warga negara, maka pemerintah berupaya dari waktu ke waktu untuk menghasilkan program-program yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, (P Mamuaja dkk., 2025).

Salah satu wujud upaya pemerintah dalam mendekatkan akses pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah pendirian Puskesmas Pembantu (PUSTU). PUSTU merupakan bagian dari jaringan layanan Puskesmas induk. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang pusat kesehatan masyarakat, persyaratan PUSTU meliputi ruang yang memadai, bangunan dan infrastruktur, peralatan dan teknologi yang memenuhi standar mutu, keamanan dan keselamatan, serta ketersediaan tenaga kesehatan penanggung jawab, dalam hal ini harus adanya 1 perawat atau 1 bidan yang bertanggung jawab. Namun data Sistem Informasi Sumber Daya Manusia Kesehatan (SISDMK) tahun 2025 menunjukkan bahwa jumlah tenaga kesehatan di PUSTU masih sangat kurang. Di Indonesia masih terdapat 22.426 (86,42%) PUSTU yang belum memenuhi syarat, di Sulawesi Utara masih terdapat 526 (93,43%) yang belum memenuhi syarat kelengkapan standar ketenagaan, dan di Kota Tomohon masih terdapat 25 (86,21%) PUSTU yang belum memenuhi kelengkapan 2 jenis tenaga standar ketenagaan di Puskesmas Pembantu.

Dalam setiap pelayanan kesehatan, banyak ditemui berbagai persepsi di masyarakat. Persepsi pasien merupakan proses memahami dan menginterpretasikan pengalaman pasien terkait pelayanan kesehatan yang mereka terima (Fitri Jayanti, 2018). Pasien yang merasa puas dengan pengalaman yang diterima cenderung memberikan rekomendasi positif kepada orang lain dan memilih kembali untuk melakukan perawatan di kemudian hari, sebaliknya persepsi negatif dapat berdampak pada penurunan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan (Putri M dkk., 2024). Salah satu dimensi kualitas pelayanan yang paling mudah diamati langsung oleh pasien adalah dimensi Tangible (bukti fisik), yang merupakan salah satu kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik, dan dapat menunjukkan apakah suatu kualitas pelayanan itu baik atau buruk (Jelsi dkk., 2019).

PUSTU Kelurahan Pinaras dengan jumlah penduduk sebanyak 2.478 jiwa berdasarkan Data Konsolidasi Bersih (DKB) Semester 1 Tahun 2024, menjadikannya fasilitas kesehatan primer yang sangat diperlukan untuk mempermudah akses jangkauan pelayanan kepada masyarakat, serta mendukung pelayanan promotif dan preventif di wilayah tersebut. Namun berdasarkan survei awal yang dilakukan, masih terdapat keluhan dari masyarakat mengenai keterbatasan infrastruktur serta beberapa aspek yang dapat mengurangi kualitas pelayanan kesehatan. Hal ini sejalan dengan temuan Munawarah. (2023) pada penelitiannya di PUSTU Desa Pulau Teupah, Kabupaten Simeulue, yang mendapati bahwa penilaian masyarakat terhadap indikator Tangible masih belum maksimal, terutama pada kondisi fisik bangunan yang belum direhabilitasi.

Penelitian ini menjadi relevan karena masih terbatasnya kajian yang secara khusus menelaah persepsi pasien di PUSTU Kelurahan Pinaras. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan khususnya pada aspek bukti fisik (Tangible) di PUSTU Kelurahan Pinaras, Kecamatan Tomohon Selatan, yang meliputi kondisi bangunan, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan ruang pemeriksaan dan lingkungan, kelengkapan peralatan kesehatan, kecukupan fasilitas fisik, serta penampilan dan kerapian petugas kesehatan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berbasis data empiris bagi PUSTU Kelurahan Pinaras dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan yang berfokus pada kebutuhan masyarakat.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Jenis penelitian deskriptif digunakan karena penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis, melainkan untuk menggambarkan secara sistematis pengalaman, pandangan, dan penilaian pasien terhadap pelayanan yang mereka terima. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Pembantu Kelurahan Pinaras, Kecamatan Tomohon Selatan, Kota Tomohon, Provinsi Sulawesi Utara, selama bulan Februari hingga April 2026.

Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria informan dalam penelitian ini adalah pasien yang pernah atau sedang memanfaatkan pelayanan di PUSTU Kelurahan Pinaras, berdomisili di wilayah Kelurahan Pinaras, dan bersedia menjadi informan dalam penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung kondisi fasilitas fisik dan proses pelayanan di lokasi penelitian untuk memperoleh data nyata yang mendukung hasil wawancara. Wawancara mendalam dilakukan secara langsung kepada informan menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun, guna menggali informasi secara mendalam mengenai persepsi pasien terhadap aspek bukti fisik di PUSTU. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data pendukung berupa catatan lapangan, foto, dan dokumen terkait yang relevan. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi metode, yaitu dengan mengecek data yang diperoleh dari informan melalui ketiga teknik pengumpulan data. Analisis data dilakukan secara manual melalui tiga tahap, yaitu reduksi data dengan memilih, menyederhanakan, dan memfokuskan data yang relevan ke dalam beberapa tema; penyajian data dalam bentuk narasi deskriptif dengan menggabungkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi; serta penarikan kesimpulan berdasarkan pola, tema, dan hubungan antar data yang dilakukan secara terus-menerus hingga diperoleh kesimpulan yang valid dan sesuai dengan tujuan penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan terhadap lima informan yang merupakan pasien yang pernah atau sedang memanfaatkan pelayanan di PUSTU Kelurahan Pinaras, terdiri dari empat perempuan dan satu laki-laki, seluruhnya berdomisili di Kelurahan Pinaras, yang memanfaatkan pelayanan kesehatan dan yang bersedia untuk diwawancara. Hasil penelitian disajikan berdasarkan tujuh aspek bukti fisik (Tangible) yang dikaji, yaitu kondisi bangunan, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan ruang pemeriksaan dan lingkungan, kelengkapan peralatan kesehatan, kecukupan fasilitas fisik, penampilan dan kerapian petugas, serta fasilitas fisik yang perlu diperbaiki.

Kondisi Bangunan

Secara umum, penilaian informan terhadap kondisi bangunan di PUSTU Kelurahan Pinaras dikategorikan "cukup baik" dan masih layak untuk digunakan. Sebagian besar informan menyatakan bahwa kondisi PUSTU sudah "cukup baik" karena telah dilakukan renovasi meskipun baru sebagian, sehingga sudah layak untuk digunakan dalam pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

Kenyamanan Ruang Tunggu

Dari hasil wawancara, ruang tunggu PUSTU Kelurahan Pinaras dinilai cukup nyaman dari segi sirkulasi udara karena desainnya yang terbuka sehingga udara mudah masuk, ditambah kondisi alam sekitar yang masih asri dengan pepohonan. Namun terdapat dua kendala utama yang ditemukan. Pertama, sebagian informan menyatakan bahwa saat kondisi

hujan, air hujan dapat masuk ke area ruang tunggu dikarenakan belum memiliki perlindungan yang memadai, sehingga memberikan kondisi yang tidak nyaman bagi pasien. Kedua, beberapa informan menyatakan bahwa jumlah tempat duduk yang disediakan sering tidak mencukupi saat banyak pasien datang, sehingga sebagian pasien harus duduk di atas tembok atau di luar ruangan, yang sangat tidak nyaman terutama bagi pasien lanjut usia, ibu hamil, dan pasien dengan keterbatasan fisik.

Kebersihan Ruang Pemeriksaan dan Lingkungan

Seluruh informan sepakat bahwa kebersihan ruang pemeriksaan dan lingkungan PUSTU Kelurahan Pinaras sudah terjaga dengan baik, di mana kebersihan selalu dijaga secara konsisten oleh petugas yang ada. Hasil wawancara menunjukkan bahwa kebersihan tetap terjaga karena adanya petugas yang secara rutin membersihkan dan bertanggung jawab terhadap kebersihan. Ini berarti sistem manajemen dan pengelolaan di PUSTU dijalankan dengan baik dan terarah.

Kelengkapan Peralatan Kesehatan

Dari hasil wawancara terhadap lima informan, seluruhnya menyatakan bahwa peralatan kesehatan untuk pemeriksaan dasar sudah cukup lengkap sesuai dengan standar PUSTU. Namun terdapat hal yang harus diperhatikan yaitu kelayakan serta keakuratan alat yang digunakan. Beberapa informan menyatakan bahwa timbangan yang disediakan sudah dalam kondisi rusak atau tidak akurat, padahal peralatan kesehatan dasar seperti timbangan adalah hal yang umum dan selalu digunakan di PUSTU.

Kecukupan Fasilitas Fisik dalam Menunjang Pelayanan Kesehatan

Dari wawancara yang dilakukan, sebagian besar informan menyatakan bahwa kecukupan fasilitas fisik masih kurang, terutama pada kapasitas ruang tunggu. Hasil wawancara menegaskan bahwa kapasitas ruang tunggu terbatas sehingga adakalanya pasien bahkan harus menunggu di bagian luar, yang sangat mengkhawatirkan apabila banyak pasien yang datang sudah lanjut usia. Selain kapasitas ruang tunggu, sebagian besar informan juga mengeluhkan pengambilan obat yang masih dilakukan lewat jendela, yang dinilai kurang aman dan tidak nyaman bagi pasien, terutama saat hujan ketika lantai di sekitar tempat pengambilan obat menjadi licin dan sangat berisiko menyebabkan pasien terjatuh.

Penampilan dan Kerapian Petugas

Dari seluruh aspek yang dikaji, penampilan dan kerapian petugas merupakan aspek yang mendapatkan penilaian paling positif. Seluruh informan setuju bahwa petugas melakukan pelayanan dengan ramah, menggunakan seragam dinas yang baik dan rapi, serta bersikap sopan dalam melayani pasien. Ini berarti petugas tidak hanya menjalankan tugasnya dengan baik, tetapi juga mengetahui cara berkomunikasi yang baik dengan pasien dalam menganamnesa, memberi obat, dan sebagainya.

Fasilitas Fisik yang Perlu Diperbaiki

Berdasarkan hasil wawancara, fasilitas fisik yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan meliputi: penambahan tempat duduk yang memadai agar pasien dapat merasa nyaman, penyediaan perlindungan terhadap cuaca terutama saat hujan agar air tidak masuk ke area tempat pengambilan obat yang menyebabkan lantai basah dan licin, penyediaan loket khusus pengambilan obat yang memadai agar pasien merasa nyaman dan aman, serta pengadaan alat kesehatan seperti timbangan untuk bayi dan orang dewasa yang baru. Hasil observasi menunjukkan bahwa sebenarnya terdapat ruangan yang bisa dimanfaatkan sebagai tempat pengambilan obat, namun saat ini tidak digunakan karena masih terdapat tempat tidur pemeriksaan di dalamnya.

Pembahasan

Kondisi Bangunan

Penilaian informan terhadap kondisi bangunan PUSTU Kelurahan Pinaras yang dikategorikan "cukup baik" sejalan dengan penelitian Syahrani (2019) mengenai kualitas pelayanan masyarakat dari aspek *Tangible* di Puskesmas Tanta Kabupaten Tabalong, di mana kualitas pelayanan dapat dikategorikan "cukup berkualitas". Berbeda dengan penelitian Jelsi dkk. (2019) di mana pelayanan kesehatan masyarakat dari aspek *Tangible* masih kurang karena belum idealnya fasilitas fisik serta masih banyaknya keluhan dari masyarakat terkait kondisi fisik PUSTU. Hal ini perlu terus diperhatikan karena fasilitas kesehatan yang tidak dipelihara dapat menurunkan kualitas pelayanan kesehatan dan berdampak pada kenyamanan masyarakat selaku pengguna fasilitas kesehatan. Permenkes No. 43 Tahun 2019 menegaskan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan harus memenuhi persyaratan bangunan yang aman, nyaman, dan didukung dengan sarana prasarana yang memadai.

Kenyamanan Ruang Tunggu

Anjayati (2021) menyatakan bahwa kenyamanan pasien dalam fasilitas kesehatan sangat dipengaruhi oleh kondisi lingkungan yang baik, yang dapat meningkatkan dan mempercepat proses pemulihan pasien. Kendala air hujan yang masuk ke area ruang tunggu menunjukkan bahwa PUSTU Kelurahan Pinaras belum memiliki perlindungan cuaca yang memadai. Fasilitas kesehatan harus memperhatikan aspek perlindungan terhadap berbagai cuaca karena sangat berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan pasien (Silitonga dkk., 2023). Keterbatasan jumlah tempat duduk yang menyebabkan sebagian pasien harus menunggu di luar ruangan juga menunjukkan bahwa PUSTU belum mampu memberikan akomodasi kebutuhan pasien secara optimal. Kekurangan fasilitas dapat menyebabkan ketidaknyamanan serta menurunkan kualitas pelayanan kesehatan (Ginting dkk., 2024).

Kebersihan Ruang Pemeriksaan dan Lingkungan

Kondisi kebersihan yang terjaga dengan baik menunjukkan bahwa sistem manajemen dan pengelolaan di PUSTU Kelurahan Pinaras dijalankan dengan baik dan terarah. Sripina & Yudawati (2019) dalam penelitiannya menemukan bahwa tingkat kepuasan pasien jauh lebih tinggi apabila lingkungan dan pelayanannya baik, dan jika lingkungan fasilitas kesehatan tidak dijaga dengan baik maka akan berdampak pada penurunan angka kunjungan pasien. Adanya petugas kebersihan yang terorganisir sangat berpengaruh terhadap kondisi kebersihan di fasilitas kesehatan (Anjayati, 2021), dan kebersihan yang dipertahankan merupakan salah satu upaya untuk mencegah meningkatnya risiko penularan penyakit di area PUSTU (Silitonga dkk., 2023).

Kelengkapan Peralatan Kesehatan

Meskipun peralatan dasar dinilai cukup lengkap, kondisi timbangan yang rusak atau tidak akurat merupakan hal yang harus segera diperhatikan. Hal ini sejalan dengan penelitian Luthfiah dan Rahmawati (2024) dalam analisis kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Porong yang menyatakan bahwa ketersediaan alat penunjang kesehatan harus diperhatikan karena berpengaruh terhadap penilaian kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan. Desain fasilitas kesehatan harus memperhatikan dan mengutamakan keselamatan serta kenyamanan pasien atau *patient safety* (Silitonga dkk., 2023). Temuan ini menunjukkan bahwa petugas maupun pengelola PUSTU Kelurahan Pinaras harus kembali memperhatikan aspek keamanan dan kenyamanan pengguna jasa fasilitas kesehatan agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

Kecukupan Fasilitas Fisik dalam Menunjang Pelayanan Kesehatan

Keterbatasan kapasitas ruang tunggu yang menyebabkan pasien bahkan harus menunggu di luar ruangan merupakan kondisi yang sangat mengkhawatirkan, terutama bagi

pasien lanjut usia. Ketersediaan ruang tunggu yang memadai menjadi salah satu faktor penting dalam menunjang kualitas pelayanan kesehatan, dan ruang tunggu yang tidak memadai dapat mengganggu kenyamanan serta menghambat alur pelayanan (Ginting dkk., 2024). Selain itu, sistem pengambilan obat yang masih dilakukan melalui jendela menimbulkan risiko keselamatan bagi pasien, terutama saat hujan ketika lantai menjadi licin dan berisiko menyebabkan pasien terjatuh. Diperlukan perbaikan serta penambahan fasilitas, dan harus adanya loket khusus untuk pengambilan obat agar kenyamanan dan keamanan pasien tetap dapat dipertahankan (Silitonga dkk., 2023).

Penampilan dan Kerapian Petugas

Penilaian paling positif yang diberikan seluruh informan terhadap penampilan dan kerapian petugas menunjukkan bahwa petugas tidak hanya menjalankan tugasnya dengan baik, tetapi juga memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Anjayati (2021) yang menyatakan bahwa sikap serta penampilan merupakan salah satu dimensi penilaian pelayanan kesehatan *Tangible* dan *assurance* yang berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepercayaan pasien terhadap petugas. Sikap ramah dan komunikatif dari tenaga kesehatan merupakan faktor penting dalam memberikan kepuasan terhadap pasien, di mana komunikasi merupakan kemampuan penting yang wajib dipraktikkan secara efisien dan efektif untuk membangun hubungan kepercayaan antara petugas kesehatan dengan pasien (Adinda, 2024). Komunikasi yang kurang efektif antara petugas kesehatan dengan pasien akan mempengaruhi kepuasan pasien dan merusak kepercayaan pasien terhadap petugas kesehatan (Zulian dkk., 2023). Dalam penelitian Zulian dkk. (2023) yang mengutip Daryanti & Priyono (2016), komunikasi yang efektif penting agar pasien memberikan penilaian yang baik terhadap kualitas pelayanan serta memberikan kemudahan kepada petugas dalam memberikan edukasi tentang masalah kesehatan. Semakin baik komunikasi yang dilakukan petugas kepada pasien maka semakin baik pula penilaian kepuasan pasien terhadap Puskesmas (Luthfiyah & Rahmawati, 2024). Oleh karena itu petugas kesehatan di PUSTU Kelurahan Pinaras harus tetap mempertahankan penampilan yang bersih, rapi, sopan, dan ramah terhadap pasien.

Fasilitas Fisik yang Perlu Diperbaiki

Berbagai keluhan yang disampaikan informan mengenai fasilitas fisik yang perlu diperbaiki menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara kondisi nyata PUSTU dengan standar fasilitas kesehatan yang seharusnya. Peningkatan sarana dan prasarana di fasilitas kesehatan dapat meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan fasilitas kesehatan yang ada (Tiana dkk., 2024), dan pemeliharaan bangunan serta fasilitas kesehatan secara berkala sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PUSTU.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan tidak selalu sejalan dengan kondisi nyata di lapangan. Meskipun terdapat berbagai keterbatasan dalam aspek fasilitas fisik, sebagian besar pasien tetap memberikan penilaian positif. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan akses terhadap layanan kesehatan lain serta kebiasaan masyarakat dalam menerima kondisi pelayanan yang ada. Dengan demikian, penilaian baik yang diberikan oleh pasien tidak serta-merta mencerminkan kualitas pelayanan yang optimal, melainkan lebih kepada bentuk adaptasi terhadap kondisi yang ada. Temuan ini memberikan kontribusi akademik bahwa dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan di fasilitas tingkat pertama seperti PUSTU, diperlukan pendekatan yang tidak hanya mengukur kepuasan pasien secara permukaan, tetapi juga menggali lebih dalam kondisi nyata fasilitas fisik yang tersedia guna menghasilkan rekomendasi perbaikan yang konkret dan berbasis kebutuhan masyarakat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada aspek bukti fisik (tangible) di Puskesmas Pembantu Kelurahan Pinaras, Kecamatan Tomohon Selatan secara umum termasuk dalam kategori cukup baik. Temuan penelitian menunjukkan bahwa beberapa aspek, seperti kondisi bangunan, kebersihan lingkungan, serta penampilan petugas kesehatan, memperoleh penilaian positif dari pasien sehingga mampu membentuk persepsi yang baik terhadap mutu pelayanan kesehatan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa keterbatasan pada fasilitas fisik, terutama pada aspek kenyamanan ruang tunggu yang belum sepenuhnya optimal, kondisi beberapa alat kesehatan yang memerlukan perbaikan, serta sistem pengambilan obat yang masih sederhana. Dengan demikian, tujuan penelitian untuk mengetahui persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada aspek bukti fisik (tangible) telah tercapai dan rumusan masalah penelitian dapat dijawab melalui temuan penelitian ini.

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian mengenai kualitas pelayanan kesehatan primer, khususnya pada dimensi bukti fisik (tangible), dengan menegaskan bahwa kondisi fasilitas fisik memiliki peran penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan. Dari sisi praktis, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi Puskesmas Pembantu Kelurahan Pinaras dalam upaya meningkatkan kualitas fasilitas fisik pelayanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan serta kenyamanan pasien. Adapun keterbatasan penelitian ini terletak pada jumlah informan yang masih terbatas dan fokus penelitian yang hanya menelaah satu dimensi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan jumlah informan yang lebih banyak serta mengkaji dimensi kualitas pelayanan lainnya agar diperoleh gambaran yang lebih menyeluruh dan komprehensif.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa hotel rizen kedaton bogor (Vol. 1, Issue 2). *World Health Organization. (2018). Framework on Integrated People-centred Health : Mutu pelayanan kesehatan*
- Tongkeles, J. S., Mamuaja, P. P., Tombakan. V. (2025). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas Pada Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Tompaso Tahun 2025 | *Jurnal Kolaboratif Sains* <https://share.google/aDthpPXCMB8o1dixb>
- Kementerian Kesehatan RI. (2019). *Permenkes No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas*. Disdukcapil Kota Tomohon. (2024). Data Agregat Kependudukan Kota Tomohon Berdasarkan Data Konsolidasi Bersih (DKB) Semester 1 Tahun 2024 Per 20 Juni 2024
- Jayanti, F., & Tika Arista, N. (2018). Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan universitas trunojoyo madura.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *SISDMK – Sistem Informasi Sumber Daya Manusia Kesehatan*. Sekertariat Direktorat Jenderal Tenaga Kesehatan.
- Jelsi, N., B., Ogotan, M., & Londa, V., Y. (2019). Aspek Tangible Pada Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Pembantu Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. <https://ejournal.unsrat.ac.id>

- Warah, M. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Pembantu Di Desa Pulau Teupah Kecamatan Teupah Barat Kabupaten Simeulue [Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry]. Repositori UIN Ar-Raniry.
- Syahrani. (2019). Kualitas Pelayanan Masyarakat Dilihat Dari Aspek Tangible (Berwujud) Pada Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis* Vol. 3, No. 2, September 2019. <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>
- Anjayati, Sri. (2021). *Review artikel: analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas menggunakan metode servqual. Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*. 1. 31-38. 10.56742/nchat.v1i1.7.
- Silitonga, T.D. dkk. (2023) 'Journal of Hospital Management and Health Sciences (JHMHS) Analisis Unsur Manajemen Pemeliharaan Sarana Dan Prasarana di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center (PMC) Kota Pekanbaru Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Universitas Hang Tuah Pekanbaru Email: kurniasihxiis1@gmail.com Abstract Abstrak', 4(2).
- Ginting, S. E., Santoso. R. S., & Rostyaningsih. (2024). Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Rembang 1. Skripsi, Universitas Diponegoro. <https://ejournal3.undip.ac.id> Diakses pada 12 April 2026
- Sripina, U., & Yudawati, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Sarana Prasarana Dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan* Vol. 7, No. 2, 2019, hal 39-53. <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/care>
- Luthfiyah, A., & Rahmawati, I., D. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Porong Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Kajian Ilmu Sosial dan Administrasi Negara* Vol. 1, No. 3 September 2024. E-ISSN: 3046-5648, p-ISSN: 3046-6180, Hal 212-220. DOI:<https://doi.org/10.62383/jembatan.v1i3.533>
- Adinda, H. D.S. P. (2024). Peran Komunikasi Dalam Membangun Kolaborasi Antar Tim Kesehatan Melalui Interperssional Education (IPE): *A Literature review*. (Universitas Sumatera Utara)
- Zulian, P. P., Erawan, A. N., & Laelasari. (2023). Hubungan Komunikasi Efektif Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cilamaya Kabupaten Karawang Tahun 2023.
- Tiana, A. ., Nurhasanah, N., & Umar, Z. . (2024). Analisis Kelengkapan Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan di Klinik Pratama *Islamic Center* Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 5(2), 1597-1602. <https://doi.org/10.55338/jpkmn.v5i2.3046>