

ANALYSIS OF OUTPATIENT SERVICE QUALITY AT THE X COMMUNITY HEALTH CENTRE IN SEMARANG CITY USING THE INTEGRATION OF SERVQUAL AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

ANALISIS KUALITAS LAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS X KOTA SEMARANG MENGGUNAKAN INTEGRASI SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Muhammad Iqbal¹⁾, Lutfiyah Rizqulloh²⁾*, Firmansyah Kholiq Pradana³⁾

^{1,3}Universitas Dian Nuswantoro, Semarang

²Politeknik Bina Trada, Semarang

e-mail* : lutfiyah.rizqulloh@gmail.com

ABSTRACT

The high level of service utilisation at the X Health Centre in Semarang City requires a comprehensive evaluation of service quality to ensure that it meets patient expectations and perceptions. This study aims to analyse the quality of outpatient services at the X Health Centre in Semarang City using an integrative approach that combines the SERVQUAL model and Importance-Performance Analysis (IPA). This study is a quantitative, observational, descriptive-analytical design. The study population comprised an average of 195 outpatient visits per month, and a sample of 66 respondents was selected using the Slovin formula. Data collection was conducted using the SERVQUAL questionnaire, which measures five dimensions of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data analysis involved calculating perception, expectation, and SERVQUAL gap values, and mapping IPA attributes. The results showed that the dimensions of tangibles, assurance, and some aspects of reliability and empathy were in the strong category, indicating that service performance had met or exceeded patient expectations. However, the responsiveness dimension showed the most significant negative gap, particularly in indicators of service waiting time, access to complaint submission, and the speed of information provision. These findings indicate the need to prioritise improvements in operational aspects and service flow management. The conclusion of this study confirms that the integration of SERVQUAL and IPA is effective in identifying the strengths and weaknesses of outpatient service quality at Puskesmas X. It is recommended that Puskesmas focus on improving the dimensions of responsiveness and reliability, as well as conducting periodic service quality evaluations to enhance patient satisfaction and trust continuously.

Keywords : SERVQUAL, Importance Performance Analysis, Community Health Center, Patient Satisfaction

ABSTRAK

Tingginya tingkat pemanfaatan layanan di Puskesmas X Kota Semarang menuntut adanya evaluasi kualitas pelayanan secara komprehensif untuk memastikan kesesuaian antara harapan dan persepsi pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan rawat jalan di Puskesmas X Kota Semarang menggunakan pendekatan integratif model SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA). Penelitian ini merupakan studi

kuantitatif observasional dengan desain deskriptif analitik. Populasi penelitian adalah rata-rata kunjungan pasien rawat jalan per bulan sebanyak 195 pasien, dengan sampel 66 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner SERVQUAL yang mencakup lima dimensi kualitas layanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Analisis data dilakukan dengan menghitung nilai persepsi, harapan, gap SERVQUAL, serta pemetaan atribut IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangibles, assurance, serta sebagian aspek reliability dan empathy berada pada kategori strong, yang menandakan kinerja layanan telah memenuhi atau melampaui harapan pasien. Namun demikian, dimensi responsiveness menunjukkan gap negatif terbesar, khususnya pada indikator waktu tunggu pelayanan, akses penyampaian keluhan, dan kecepatan pemberian informasi. Temuan ini mengindikasikan perlunya prioritas perbaikan pada aspek operasional dan manajemen alur pelayanan. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa integrasi SERVQUAL dan IPA efektif dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan kualitas layanan rawat jalan di Puskesmas X. Disarankan agar Puskesmas memfokuskan perbaikan pada dimensi responsiveness dan reliability, serta melakukan evaluasi kualitas layanan secara berkala guna meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien secara berkelanjutan.

Kata Kunci : SERVQUAL, Importance Performance Analysis, puskesmas, kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan primer khususnya layanan rawat jalan di fasilitas kesehatan masyarakat seperti Puskesmas, memiliki peran strategis dalam sistem kesehatan nasional karena menjadi *first line provider* yang paling sering diakses oleh masyarakat untuk promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Evaluasi terhadap kualitas layanan rawat jalan penting dilakukan karena pelayanan ini tidak hanya mencerminkan efektivitas sistem pelayanan kesehatan, tetapi juga berdampak langsung pada tingkat kepuasan pasien, pemanfaatan layanan, dan keberlangsungan program kesehatan nasional (Setyaningrum et al., 2024).

Di Kota Semarang, Puskesmas X merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran strategis dalam pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. Tingginya angka pemanfaatan layanan,

yaitu 224.657 kunjungan pasien selama periode 2018–2020, menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya sangat bergantung pada layanan yang disediakan, tetapi juga memiliki tingkat kepercayaan yang cukup besar terhadap kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas X. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator penting untuk memastikan keamanan, efektivitas, dan kepuasan pasien dalam mendapatkan layanan kesehatan dasar yang berkualitas.

Meskipun Puskesmas X Kota Semarang melayani jumlah kunjungan yang besar, tidak jarang di fasilitas kesehatan primer terjadi disparitas antara harapan pasien dan pengalaman aktual layanan, seperti ketidaksesuaian waktu tunggu, kejelasan informasi, atau koordinasi antarunit pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa evaluasi kualitas layanan di pusat kesehatan masyarakat dapat berbeda-beda antar

atribut layanan, sehingga diperlukan pengukuran yang komprehensif untuk mengidentifikasi area kekuatan dan kelemahan layanan kesehatan primer.

Evaluasi kualitas layanan kesehatan dengan menggunakan model SERVQUAL telah lama diakui sebagai pendekatan konseptual yang komprehensif untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien melalui lima dimensi utama: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Model ini memberikan gambaran yang terstruktur mengenai aspek mana dari pelayanan yang dinilai baik maupun yang masih belum memenuhi ekspektasi pasien. Namun, penerapan SERVQUAL saja sering kali belum cukup untuk menentukan prioritas perbaikan secara praktis, terutama pada fasilitas kesehatan primer dengan sumber daya yang terbatas seperti Puskesmas. Untuk menjawab kebutuhan tersebut, integrasi SERVQUAL dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) menjadi pendekatan yang lebih kuat dan aplikatif untuk mendukung perbaikan sistem pelayanan kesehatan primer secara berkelanjutan (Wahyudin et al., 2022).

Misalnya, penelitian di Puskesmas Bondowoso menunjukkan bahwa analisis kualitas layanan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) membantu mengidentifikasi aspek-aspek yang memerlukan prioritas perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan menciptakan pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pasien primer (Nazhifah et al., 2023). Selain itu, penelitian terbaru yang dilakukan di berbagai Puskesmas dengan IPA

menunjukkan bahwa metode ini efektif dalam mengungkapkan atribut layanan yang membutuhkan intervensi administratif maupun klinis, seperti ketersediaan obat, komunikasi informasi, dan penanganan keluhan pasien yang selama ini mungkin tersembunyi jika hanya mengandalkan analisis deskriptif biasa (Endriana Amiruddin et al., 2025).

Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat mengidentifikasi atribut layanan rawat jalan yang paling kritis, mengukur tingkat kepuasan secara lebih akurat, serta memberikan rekomendasi yang dapat langsung diimplementasikan oleh manajemen Puskesmas. Dengan demikian, penelitian mengenai kualitas layanan rawat jalan di Puskesmas X menggunakan integrasi model SERVQUAL dan IPA sangat penting dilakukan. Selain memberikan kontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan di tingkat fasilitas kesehatan primer, penelitian ini juga berpotensi memperkaya literatur mengenai penerapan metode evaluasi kualitas pelayanan yang lebih adaptif dan berbasis bukti dalam konteks pelayanan kesehatan masyarakat.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif observasional dengan pendekatan deskriptif analitik. Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas X dalam satu bulan, yaitu sebanyak 195 pasien. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan incidental sampling, yaitu responden dipilih berdasarkan pasien rawat jalan yang secara kebetulan hadir di Puskesmas X dan

memenuhi kriteria inklusi pada saat penelitian berlangsung. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (α) sebesar 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 66 responden.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner SERVQUAL kepada pasien rawat jalan Puskesmas X Kota Semarang. Instrumen SERVQUAL yang digunakan terdiri atas lima dimensi kualitas layanan, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Setiap dimensi diukur menggunakan sejumlah pernyataan yang merepresentasikan persepsi dan harapan pasien terhadap layanan rawat jalan.

Sebelum digunakan dalam penelitian utama, kuesioner dilakukan uji validitas dan reliabilitas di Puskesmas Bangetayu Kota Semarang untuk memastikan instrumen penelitian layak digunakan. Uji validitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana butir pernyataan mampu merepresentasikan konsep yang diukur, sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi internal instrumen.

Data yang telah terkumpul selanjutnya diolah dan dianalisis menggunakan perangkat lunak pengolahan data, yaitu Microsoft Excel dan *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Analisis data dilakukan untuk memperoleh nilai persepsi dan harapan pasien, mengidentifikasi kesenjangan (gap) kualitas layanan, serta memetakan atribut layanan ke dalam kuadran *Importance Performance Analysis*

(IPA) sebagai dasar penentuan prioritas perbaikan kualitas layanan rawat jalan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan untuk menilai sejauh mana setiap item pertanyaan mampu mengukur konstruk yang ditetapkan. Pengujian validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan ketentuan bahwa item dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel. Dengan jumlah responden sebanyak 30 orang ($df = n - 2 = 28$) dan $\alpha = 0,05$, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,361.

Tabel 1 | Hasil Uji Validitas Kuesioner

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Tangibles (Bukti Fisik)	P1	0,633	0,361	Valid
	P2	0,798	0,361	Valid
	P3	0,747	0,361	Valid
	P4	0,557	0,361	Valid
Reliability (Keandalan)	P5	0,792	0,361	Valid
	P6	0,471	0,361	Valid
	P7	0,436	0,361	Valid
	P8	0,586	0,361	Valid
Responsiveness (Daya Tanggap)	P9	0,709	0,361	Valid
	P10	0,551	0,361	Valid
	P11	0,800	0,361	Valid
	P12	0,643	0,361	Valid
Assurance (Jaminan)	P13	0,803	0,361	Valid
	P14	0,821	0,361	Valid
	P15	0,697	0,361	Valid
	P16	0,826	0,361	Valid
Empathy (Empati)	P17	0,792	0,361	Valid
	P18	0,705	0,361	Valid
	P19	0,586	0,361	Valid
	P20	0,732	0,361	Valid

Tabel 2 | Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	r alpha	r kritis	Keterangan
Tangibles (Bukti Fisik)	0,840	0,6	Reliabel
Reliability (Keandalan)	0,764	0,6	Reliabel
Responsiveness (Daya Tanggap)	0,803	0,6	Reliabel
Assurance (Jaminan)	0,895	0,6	Reliabel
Empathy (Empati)	0,855	0,6	Reliabel

Berdasarkan tabel 1 dan 2 hasil pengujian pada seluruh item instrumen, diketahui bahwa seluruh nilai r hitung melebihi r tabel tersebut. Dengan demikian, seluruh item pertanyaan dinyatakan valid, sehingga layak digunakan untuk proses analisis lebih lanjut tanpa adanya eliminasi item.

Setelah seluruh item dinyatakan valid, dilakukan uji reliabilitas untuk menilai konsistensi internal instrumen penelitian. Uji reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* dengan kriteria bahwa instrumen dikategorikan reliabel apabila memiliki nilai $\alpha \geq 0,6$. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas batas minimal tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

Secara keseluruhan, hasil pengujian validitas dan reliabilitas mengindikasikan bahwa instrumen penelitian telah memenuhi persyaratan kelayakan sebagai alat ukur yang sahih dan konsisten dalam mengukur kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas X Kota Semarang. Oleh karena itu, instrumen tersebut dapat digunakan secara optimal pada tahap analisis lanjutan dalam model integratif SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Karakteristik dalam penelitian meliputi usia responden dalam penelitian ini mengacu pada klasifikasi usia menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, yang membagi usia dewasa dan lanjut usia ke dalam kelompok remaja akhir (17–25 tahun), dewasa awal (26–35 tahun), dewasa akhir (36–45 tahun), lansia awal (46–55 tahun), dan lansia akhir (56–65 tahun), jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan dapat disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3 Karakteristik Responden	
Karakteristik	f (%)
Umur	
17 – 25	11(16.7)
26 – 35	12(18.2)
36 – 45	15(22.7)
46 – 55	21(31.8)
56 – 65	7(10.6)
Jenis Kelamin	
Laki-laki	15 (22.7)
Perempuan	51 (77.3)
Pendidikan	
SD/ sederajat	34 (15.0)
SMP/MTS/ sederajat	54 (23.8)
SMA/MA/ sederajat	94 (41.4)
Perguruan tinggi	12 (5.3)
Pekerjaan	
Pegawai Negeri	10 (15.2)
Swasta	14 (21.2)
Wirausaha	8 (12.1)
Buruh	4 (6.1)
Pelajar/ Mahasiswa	3 (4.5)
Ibu Rumah Tangga	22 (33.3)
Tidak Bekerja	5 (7.6)

Karakteristik responden penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat jalan berada pada kelompok usia dewasa dan lanjut usia awal. Kelompok usia 46–55 tahun merupakan responden terbanyak, yaitu sebanyak 21 orang (31,8%), diikuti usia 36–45 tahun sebanyak 15 orang (22,7%) dan usia 26–35 tahun sebanyak 12 orang (18,2%). Sementara itu, responden usia 17–25 tahun berjumlah 11 orang (16,7%) dan usia 56–65 tahun merupakan kelompok paling sedikit dengan 7 orang (10,6%). Dari segi jenis kelamin, responden didominasi oleh perempuan sebanyak 51 orang (77,3%), sedangkan laki-laki berjumlah 15 orang (22,7%).

Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden memiliki pendidikan menengah, dengan lulusan SMA/MA/ sederajat sebagai kelompok terbanyak, yaitu 94 orang (41,4%), diikuti lulusan SMP/MTS/ sederajat sebanyak 54

orang (23,8%) dan SD/ sederajat sebanyak 34 orang (15,0%). Responden dengan pendidikan perguruan tinggi berjumlah 12 orang (5,3%), sedangkan responden yang tidak bersekolah merupakan proporsi paling kecil. Ditinjau dari jenis pekerjaan, responden paling banyak berprofesi sebagai ibu rumah tangga, yaitu 22 orang (33,3%), diikuti oleh pekerja swasta sebanyak 14 orang (21,2%) dan pegawai negeri sebanyak 10 orang (15,2%). Responden dengan pekerjaan wirausaha berjumlah 8 orang (12,1%), buruh sebanyak 4 orang (6,1%), pelajar/mahasiswa sebanyak 3 orang (4,5%), serta responden yang tidak bekerja sebanyak 5 orang (7,6%). Komposisi ini menunjukkan bahwa pengguna layanan rawat jalan Puskesmas X berasal dari latar belakang demografis dan sosial ekonomi yang beragam.

Tabel 4 | Analisis Gap SERVQUAL dalam Pelayanan di Puskesmas X Kota Semarang

No	Variabel	Atribut	Persepsi	Ekspektasi	GAP	Kategori ServQual
1.	Tangibles (Bukti Fisik)	Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu layanan	6,742	6,318	0,424	Strong
2.		Keberfungsian peralatan medis dalam layanan	6,682	6,364	0,318	Strong
3.		Tenaga kesehatan berpenampilan rapi dan profesional	6,788	6,455	0,333	Strong
4.		Informasi pelayanan jelas (jadwal dokter, alur, biaya)	6,212	6,682	-0,470	Week
5.	Reliability (Keandalan)	Pelayanan rawat jalan sesuai jadwal dan prosedur	6,333	6,803	-0,470	Week
6.		Keakuratan informasi yang diberikan oleh Petugas Puskesmas	6,409	6,773	-0,364	Week
7.		Ketersediaan obat yang diresepkan	6,818	6,303	0,515	Strong
8.	Responsiveness (Daya Tanggap)	Penyimpanan dan pendokumentasian data rekam medis	6,591	6,212	0,379	Strong
9.		Respon tenaga kesehatan terhadap kedatangan pasien	6,742	6,333	0,409	Strong
10.		Kesigapan petugas dalam membantu pasien yang membutuhkan informasi	6,424	6,742	-0,318	Week
11.		Puskesmas menyediakan akses atau wadah untuk menyampaikan keluhan	5,924	6,500	-0,576	Week
12.	Assurance (Jaminan)	Waktu tunggu pelayanan rawat jalan	5,333	6,591	-1,258	Week
13.		Pengetahuan dan keterampilan tenaga kesehatan	6,667	6,379	0,288	Strong
14.		Rasa aman saat pasien menerima pelayanan medis	6,697	6,364	0,333	Strong
15.		Tenaga kesehatan menjelaskan prosedur medis dengan jelas	6,167	6,591	-0,424	Week
16.	Empathy (Empati)	Petugas administrasi memberikan kepastian terkait prosedur layanan	6,197	6,697	-0,500	Week
17.		Tenaga kesehatan mendengarkan segala keluhan kesehatan	6,333	6,697	-0,364	Week
18.		Tenaga kesehatan merespon keluhan kesehatan pasien	6,667	6,409	0,258	Strong
19.		Jadwal pelayanan rawat jalan di Puskesmas sudah sesuai dengan kebutuhan pasien	6,758	6,379	0,379	Strong
20.		Petugas Puskesmas ramah dan sopan dalam melayani pasien	6,773	6,348	0,424	Strong

Hasil analisis SERVQUAL yang dikombinasikan dengan Importance

Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa kualitas layanan rawat jalan di Puskesmas X Kota Semarang memiliki capaian kinerja yang beragam pada masing-masing dimensi.

Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)

Hasil analisis pada dimensi *tangibles* menunjukkan bahwa sebagian besar atribut berada pada kategori *strong*, yang berarti kualitas layanan pada aspek fisik telah memenuhi atau melampaui ekspektasi pasien. Atribut “kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu layanan”, “keberfungsian peralatan medis”, dan “penampilan tenaga kesehatan” memperoleh nilai gap positif (0,318–0,424), menandakan bahwa persepsi pasien terhadap kondisi fisik dan profesionalitas petugas lebih baik daripada harapan mereka. Hal ini mengindikasikan bahwa Puskesmas X Kota Semarang telah memastikan lingkungan layanan yang bersih, terawat, serta ditunjang fasilitas medis yang memadai. Namun demikian, terdapat satu indikator yang perlu mendapat perhatian yaitu “informasi pelayanan jelas (jadwal dokter, alur, biaya)” yang menunjukkan gap negatif (-0,470) dan masuk kategori *weak*, sehingga perlu ditingkatkan transparansi serta keteraturan penyampaian informasi kepada pasien.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa atribut fisik layanan, seperti kebersihan ruang tunggu, keberfungsian peralatan medis, dan penampilan tenaga kesehatan, berada pada kategori Strong dengan gap positif, menandakan persepsi pasien melebihi ekspektasi pada aspek fisik

tersebut. Hal ini didukung oleh penelitian yang menunjukkan bahwa *tangibles* merupakan salah satu indikator penting dalam persepsi kualitas layanan pasien, di mana fasilitas fisik yang baik berkorelasi dengan peningkatan kepuasan pasien (Hosseinzadeh et al., 2024).

Namun temuan gap negatif pada “informasi pelayanan jelas” mencerminkan bahwa meskipun fasilitas fisik memadai, komunikasi yang efektif tentang alur layanan, jadwal, dan biaya masih kurang optimal. Studi servis kesehatan di pusat kesehatan primer di Marrakech, Maroko memperlihatkan pola serupa di mana dimensi *tangibles* dapat memiliki gap negatif ketika ekspektasi pasien lebih tinggi daripada persepsi terhadap fasilitas fisik di pusat kesehatan masyarakat (Mouaddib et al., 2024). Hal ini menunjukkan bahwa aspek fisik perlu dilengkapi dengan alur informasi yang jelas agar benar-benar memenuhi harapan pasien.

Penelitian lainnya yang dilakukan di ruang rawat inap Rumah Sakit Batara Siang, Sulawesi Selatan menunjukkan bahwa semua dimensi SERVQUAL, termasuk *tangibles* secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien dengan *tangibles* tetap menjadi pemicu penting, meski empati interpersonal (*empathy*) sering lebih kuat dalam memengaruhi kepuasan secara keseluruhan (Rahmatia et al., 2025). Dengan demikian, temuan penelitian ini konsisten dengan bukti empiris bahwa perbaikan aspek fisik perlu disertai dengan sistem komunikasi yang terkoordinasi.

Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Pada dimensi *reliability*, ditemukan dua atribut dengan gap negatif yang relatif besar, yaitu “pelayanan rawat jalan sesuai jadwal dan prosedur” (-0,470) serta “keakuratan informasi yang diberikan oleh petugas” (-0,364). Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi dan pengalaman pasien, yang dapat dipengaruhi oleh variabilitas jadwal pelayanan atau perbedaan informasi antar petugas. Meskipun demikian, terdapat atribut dengan kategori Strong, yaitu “ketersediaan obat yang diresepkan” (gap 0,515) dan “penyimpanan serta pendokumentasian data rekam medis” (gap 0,379). Gap positif pada kedua indikator ini menunjukkan bahwa Puskesmas X memiliki sistem logistik obat dan tata kelola rekam medis yang baik, sehingga mampu memberikan pengalaman layanan yang lebih baik dari yang diharapkan pasien.

Variabel *reliability* dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang bervariasi gap positif pada ketersediaan obat dan pendokumentasian data rekam medis, tetapi gap negatif pada keakuratan informasi yang diberikan petugas serta ketidaksesuaian waktu pelayanan sesuai jadwal. Studi menunjukkan bahwa *reliability* adalah salah satu dimensi kunci yang memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan, aspek keandalan pelayanan, seperti ketepatan waktu dan konsistensi informasi, secara signifikan berkaitan dengan kepuasan pasien (Ferreira et al., 2023).

Lebih lanjut, meta-analisis yang meninjau 17 studi terkait kualitas layanan primer

mengungkap bahwa rata-rata gap negatif pada dimensi *reliability* konsisten terjadi jika sistem layanan belum terstandarisasi atau kurang optimal dalam memberikan layanan sesuai harapan (Hojjat Rahmani et al., 2022). Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas *reliability* harus difokuskan pada standarisasi prosedur, penjadwalan layanan yang konsisten, serta koordinasi informasi antar petugas kesehatan.

Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* menunjukkan variasi kinerja yang cukup signifikan. Atribut “respon tenaga kesehatan terhadap kedatangan pasien” memperoleh gap positif (0,409) dan termasuk kategori Strong, menunjukkan bahwa tenaga kesehatan sigap dalam menyambut dan memulai pelayanan. Namun, atribut lainnya justru menunjukkan gap negatif, seperti “kesigapan petugas memberi informasi” (-0,318), “tersedianya akses penyampaian keluhan” (-0,576), serta “waktu tunggu pelayanan rawat jalan” (-1,258). Waktu tunggu merupakan indikator terburuk pada seluruh tabel. Temuan ini menegaskan bahwa meskipun petugas cukup cepat merespons pada tahap awal pelayanan, mekanisme informasi, sarana pengaduan, serta manajemen antrean masih belum memenuhi harapan pasien dan perlu menjadi prioritas peningkatan.

Responsiveness adalah dimensi yang paling bervariasi hasilnya pada penelitian ini sambutan awal petugas terhadap kedatangan pasien menunjukkan gap positif, sedangkan akses penyampaian keluhan, kesigapan dalam memberi

informasi, dan waktu tunggu pelayanan menunjukkan gap negatif. Waktu tunggu pelayanan bahkan memiliki gap paling besar, mengindikasikan bahwa ini adalah area prioritas perbaikan.

Studi lain menunjukkan bahwa *responsiveness* adalah prediktor kuat pengalaman pasien pada layanan Prostetik dan Ortotik terutama dalam konteks keterlambatan pelayanan (Alfatafta et al., 2025). Penelitian yang dilakukan di tiga rumah sakit negeri Universitas Thailand turut mendukung temuan dengan menunjukkan bahwa ketanggapan staf menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pasien (Chocknakawaro & Pusaksrikit, 2025). Penelitian Kristianti et al., (2025) mengidentifikasi adanya gap yang cukup besar pada aspek responsivitas di beberapa rumah sakit, menunjukkan bahwa kecepatan merespons keluhan dan kebutuhan pasien masih membutuhkan perbaikan signifikan. Selain itu, penelitian yang dilakukan Klinik Delima Sehat bahwa petugas kesehatan memberikan pelayanan yang tanggap dan cepat sehingga meningkatkan kepuasan pasien (Rizqulloh & Kari Artati, 2025). Dengan demikian, temuan penelitian ini memperjelas bahwa daya tanggap tenaga Kesehatan terutama dalam aspek komunikasi dan kecepatan penanganan, sangat menentukan tingkat kepuasan pasien.

Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* menggambarkan kualitas kompetensi dan rasa aman yang diberikan tenaga kesehatan kepada pasien. Atribut “pengetahuan dan keterampilan

tenaga kesehatan” memperoleh gap positif (0,288), demikian pula “rasa aman saat menerima pelayanan medis” (0,333), sehingga keduanya dikategorikan Strong. Hal ini menunjukkan bahwa pasien menilai petugas memiliki kompetensi klinis yang baik dan mampu memberikan jaminan keamanan selama tindakan medis. Namun beberapa aspek komunikasi perlu ditingkatkan, seperti “penjelasan prosedur medis oleh tenaga kesehatan” (-0,424) dan “kepastian terkait prosedur layanan oleh petugas administrasi” (-0,500). Gap negatif ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi dan kejelasan prosedur belum konsisten sehingga menurunkan persepsi keandalan layanan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa *assurance* yang mencakup kompetensi profesional, rasa aman, dan sopan santun tenaga kesehatan, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini selaras dengan penelitian Rahmatia et al. (2025), yang menyatakan bahwa *assurance* berperan penting dalam meningkatkan persepsi positif pasien terhadap kualitas layanan, terutama dalam layanan rawat inap. Dwijayanti et al. (2024) juga menemukan bahwa *assurance* merupakan salah satu dimensi yang paling dominan pada layanan radiologi, menunjukkan bahwa profesionalisme dan jaminan keamanan prosedur sangat dihargai oleh pasien. Lebih jauh, Hilmi Marzuq & Andriani (2022) menekankan bahwa banyak penelitian menempatkan *assurance* sebagai inti pembentukan kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan. Dengan demikian, temuan ini semakin memperjelas bahwa jaminan kompetensi dan rasa aman

merupakan aspek fundamental yang meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien.

Dimensi *Empathy* (Empati)

Pada dimensi *empathy*, sebagian besar atribut menunjukkan kualitas layanan yang baik. Atribut “tenaga kesehatan merespon keluhan pasien” (gap 0,258), “jadwal pelayanan rawat jalan sesuai kebutuhan pasien” (0,379), dan “keramahan serta kesopanan petugas” (0,424) termasuk kategori Strong. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan interpersonal dan perhatian terhadap kenyamanan pasien telah memenuhi ekspektasi. Namun, “tenaga kesehatan mendengarkan segala keluhan kesehatan” menunjukkan gap negatif (-0,364) dan masuk kategori Weak, sehingga dibutuhkan peningkatan kemampuan komunikasi empatik, terutama dalam sesi konsultasi.

Dimensi *empathy* dalam penelitian ini menunjukkan bahwa atribut empati seperti kemampuan tenaga kesehatan untuk memahami kebutuhan pasien dan memperhatikan keluhan secara personal berperan penting dalam membentuk persepsi kualitas layanan. Empati merupakan elemen krusial dalam interaksi klinis karena berkontribusi langsung pada hubungan pasien-penyedia layanan yang bermakna, kepercayaan, dan kepuasan pasien. Penelitian meta-analisis menunjukkan bahwa pasien yang mengalami tingkat empati yang baik dari tenaga kesehatan memiliki kemungkinan yang lebih tinggi untuk merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima dibandingkan pasien yang kurang merasakan empati, dengan asosiasi positif

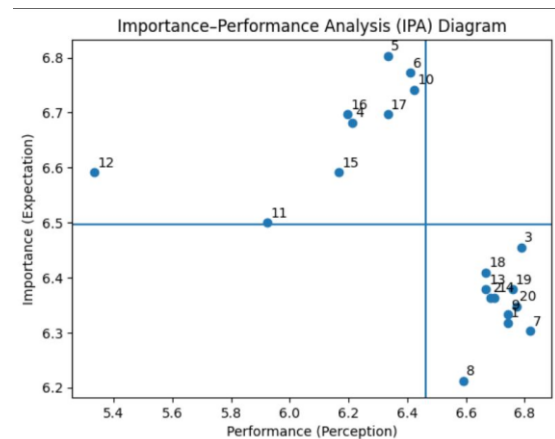
yang kuat antara empati dan kepuasan pasien (Odds Ratio > 1,43; $p < 0,01$), yang menegaskan konsistensi hubungan ini dalam berbagai setting kesehatan global (Utary, 2023).

Selain itu, studi yang dilakukan pada pasien di China menemukan bahwa persepsi empati oleh pasien tidak hanya berkorelasi positif dengan kualitas komunikasi antara dokter dan pasien, tetapi juga memengaruhi hubungan terapis-pasien secara langsung. Semakin tinggi tingkat empati yang dirasakan, semakin harmonis hubungan klinis yang tercipta yang pada akhirnya dapat memperkuat kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan serta menciptakan pengalaman layanan yang lebih memuaskan (Han et al., 2025).

Penelitian lainnya mengenai layanan primer di Bondowoso oleh Nazhifah et al., Bachtiar (2023) menunjukkan bahwa empati adalah area yang membutuhkan penguatan untuk meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode visual dua dimensi yang digunakan untuk memetakan hubungan antara tingkat kepentingan dan kinerja berbagai atribut layanan ke dalam empat kuadran (Wardhana, 2024). Berdasarkan hasil analisis persepsi dan harapan pasien di Puskesmas X menggunakan metode SERVQUAL, diperoleh pemetaan ke dalam kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai berikut:



Gambar 1 | Diagram IPA

Berdasarkan gambar 1 hasil *Importance-Performance Analysis* (IPA), atribut layanan rawat jalan di Puskesmas X tersebar pada keempat kuadran. Atribut yang berada pada Kuadran I (prioritas utama perbaikan) didominasi oleh dimensi responsiveness dan reliability, meliputi ketepatan jadwal pelayanan, keakuratan dan kejelasan informasi, akses penyampaian keluhan, waktu tunggu pelayanan, serta kepastian prosedur administrasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bagi pasien, namun kinerjanya masih belum memenuhi harapan sehingga memerlukan perhatian dan perbaikan segera.

Sementara itu, atribut yang berada pada Kuadran II (pertahankan kinerja) terutama berasal dari dimensi tangibles dan assurance, seperti kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu, keberfungsian peralatan medis, profesionalisme tenaga kesehatan, serta rasa aman dalam menerima pelayanan medis. Atribut-atribut ini menunjukkan kinerja yang telah sesuai atau melampaui harapan pasien. Atribut pada Kuadran III (prioritas rendah) dan

Kuadran IV (berlebihan) menunjukkan bahwa beberapa aspek layanan telah berjalan baik meskipun tingkat kepentingannya relatif lebih rendah. Secara keseluruhan, hasil analisis IPA menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan rawat jalan di Puskesmas X perlu difokuskan pada perbaikan aspek operasional dan alur pelayanan, khususnya pada dimensi *responsiveness* dan *reliability*, guna meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan rawat jalan di Puskesmas X Kota Semarang, berdasarkan pendekatan integratif SERVQUAL dan *Importance-Performance Analysis* (IPA), menunjukkan kinerja yang bervariasi antar dimensi. Dimensi *tangibles*, *assurance*, serta sebagian aspek *reliability* dan *empathy* telah memenuhi bahkan melampaui harapan pasien, sehingga menjadi kekuatan utama layanan. Namun demikian, masih ditemukan kesenjangan negatif terutama pada dimensi *responsiveness* dan beberapa indikator *reliability* yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, kecepatan respons petugas, kejelasan informasi, serta akses penyampaian keluhan. Hasil pemetaan IPA menegaskan bahwa atribut-atribut tersebut berada pada kuadran prioritas perbaikan, karena memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja yang belum optimal. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan rawat jalan di Puskesmas X perlu difokuskan pada perbaikan sistem operasional dan pengelolaan alur pelayanan, khususnya pada dimensi *responsiveness* dan *reliability*,

guna meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pasien secara berkelanjutan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, Puskesmas X Kota Semarang disarankan untuk memprioritaskan perbaikan pada dimensi *responsiveness* dan *reliability*, khususnya terkait pengurangan waktu tunggu pelayanan, peningkatan kecepatan respons petugas, kejelasan informasi layanan, serta kepastian prosedur administrasi. Puskesmas perlu melakukan penataan ulang alur pelayanan rawat jalan, optimalisasi sistem pendaftaran dan antrian, serta penyediaan mekanisme pengaduan pasien yang mudah diakses dan responsif. Selain itu, diperlukan penguatan koordinasi antarunit layanan serta peningkatan kapasitas petugas melalui pelatihan komunikasi dan pelayanan prima secara berkelanjutan. Evaluasi kualitas layanan secara berkala dengan melibatkan umpan balik pasien juga perlu dilakukan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas X.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kepala Puskesmas X Kota Semarang beserta seluruh jajaran tenaga kesehatan dan staf yang telah memberikan izin, dukungan, serta kemudahan dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi secara sukarela dan memberikan kontribusi berharga melalui pengisian kuesioner penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfatafta, M., Alsubahi, N., Alfatafta, H., Alshawabka, A., McGarry, A., Ahmad, A., Derkacs, E., Varga, D., & Molics, B. (2025). Assessing service quality and its impact on patient experience and satisfaction in prosthetics and orthotics: a SERVQUAL-based cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 25(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s12913-025-13172-z>
- Chocknakawaro, A., & Pusaksrikit, T. (2025). Healthcare service quality, satisfaction and loyalty in university hospitals: the moderating effects of age and visit frequency. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 1–22. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-12-2024-0114>
- Dwijayanti, K. A., Wirajaya, I. W. A., Sukadana, K., & Kusuma, N. Y. (2024). Service Quality Factors that Influence Patient Satisfaction at Buleleng Regional Hospital. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 12(4), 1179–1190. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v12i4.2722>
- Endriana Amiruddin, E., Yaumil Bay Thaifur, A. R., & Andriyanti Halifi, Y. (2025). Analysis of BPJS Patient Satisfaction on the Quality of Outpatient Health Services Using the IPA (Importance Performance Analysis) Method at the Wajo Community Health Center. *International Journal of Health, Economics, and Social Sciences (IJHESS)*, 7(3), 1571–1579. <https://doi.org/10.56338/ijhess.v7i3.8422>
- Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. *Healthcare*, 11(5), 639. <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
- Han, C., Wu, Q., Liu, C., & Wang, P. (2025). Patient's perceived empathy can predict doctor-patient relationship in medical interaction. *BMC Medical Education*, 25(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12909-025-07117-7>
- Hilmi Marzuq, N., & Andriani, H. (2022). Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2).
- Hojjat Rahmani, Raheleh Maleki, Mahboubeh Khaton Ghanbari, & Masoud Behzadifar. (2022). Quality Assessment of Services in Primary Healthcare in Iran: A Systematic Review and Meta-analysis. *Ethiopian Journal of Health Sciences*, 32(2), 453–462. <https://doi.org/10.4314/ejhs.v32i2.26>
- Hosseinzadeh, M., Pouladzadeh, M., & Eskandari, A. (2024). Assessment

- of Healthcare Service Quality and Patient Satisfaction Using the SERVQUAL. *Jundishapur J Chronic Dis Care.*, 4(13), e146329.
- Kristianti, T., Sriwijaya, S. B., & Banten, P. N. (2025). Evaluation of Hospital Service Quality with the SERVQUAL Method Approach and Quality Function Deployment (QFD). *International Journal of Health, Economics, and Social Sciences (IJHESS)*, 7(2), 866–874. <https://doi.org/10.56338/ijhess.v7i2.7379>
- Mouaddib, H. El, Sebbani, M., Adarmouch, L., & Amine, M. (2024). The assessment of the quality of primary care using the SERVQUAL scale: A cross-sectional study in Morocco. *Clinical Research Unit, Academic Journal of Health Sciences*, 39(3), 87–92. <https://doi.org/10.3306/AJHS.2024.39.03.87>
- Nazhifah, N., Bachtiar, A., Oktamianti, P., & Candi, C. (2023). Patients Satisfaction Analysis Of Primary Healthcare Service Quality In Bondowoso, Indonesia. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4).
- Rahmatia, S., Basri, M., Ismail, I., Adi, S., Nasrullah, N., & Ahmad, A. (2025). Service quality in hospital inpatient care: SERVQUAL model approach. *Health SA Gesondheid*, 30, 1–10. <https://doi.org/10.4102/HSAG.v30i0.3055>
- Rizqulloh, L., & Kari Artati, D. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Delima Sehat Menggunakan Model SERVQUAL. *Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 6(3), 185–192. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v6i3.5986>
- Setyaningrum, D., Sariatmi, A., & Arso, S. P. (2024). Patient Satisfaction on Hospital Outpatient Service Quality Based on the Donabedian Model. *Journal of Public Health for Tropical and Coastal Region*, 7(3), 229–234. <https://doi.org/10.14710/jphtcr.v7i3.24229>
- Utary, D. (2023). *Meta-Analysis: Association Between Empathy And Patient Satisfaction Of Healthcare Services*. Solo, 92. <https://doi.org/10.26911/ICPH10/Management/2023.04>
- Wahyudin, N., Masriyatun, M., & Yusnita, M. (2022). Kualitas Pelayanan Puskesmas Lubuk Besar Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 8(3), 892–899. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.3.891>
- Wardhana, A. (2024). *Consumer Satisfaction In The Digital Edge* (M. Pradana, Ed.). CV Eureka Medika Aksara. <https://www.researchgate.net/publication/385077839>