



## Edukasi Mutu Pelayanan Kesehatan Berbasis Dimensi SERVQUAL untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien di Puskesmas Suralaga Lombok Timur

### *Health Service Quality Education Based on SERVQUAL Dimensions to Improve Patient Satisfaction at Puskesmas Suralaga, East Lombok*

**Nelly Nurzanty**

Program Studi S1 Administrasi Kesehatan, Institut Teknologi dan Kesehatan Aspirasi, Indonesia

\*Penulis Korespondensi: [nurzantynelly8@gmail.com](mailto:nurzantynelly8@gmail.com)

---

#### **Riwayat Artikel:**

Riwayat Artikel:

Naskah Masuk: 22 April 2026;

Revisi: 15 Mei 2026;

Diterima: 28 Juni 2026;

Terbit: 30 Juni 2026;

**Keywords:** Community Health Center; Health Education; Health Service Quality; Patient Satisfaction; SERVQUAL.

**Abstract:** This community service activity aims to improve health workers' understanding and implementation of service quality based on the SERVQUAL dimensions, including tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, at Puskesmas Suralaga, East Lombok, while increasing patient awareness regarding their rights to receive quality health services. The activity involved 28 health workers and 45 patients and was conducted through situational analysis, coordination with Puskesmas management, health education sessions, service simulations, and evaluation using pre- and post-activity questionnaires. The results indicated an improvement in health workers' average understanding of service quality standards from 62.4 to 84.7 on a 100-point scale. In addition, the patient satisfaction index increased from 68.1% (fairly satisfied) to 85.6% (satisfied) across all SERVQUAL dimensions, with the most significant improvements found in responsiveness and empathy. These findings indicate that participatory and structured service-quality education can effectively enhance health workers' competencies and patient satisfaction. This approach provides a practical, affordable, and sustainable strategy for strengthening the quality of primary health care services at the Puskesmas level.

---

#### **Abstrak**

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan implementasi kualitas pelayanan tenaga kesehatan berdasarkan dimensi SERVQUAL, termasuk wujud nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, di Puskesmas Suralaga, Lombok Timur, sekaligus meningkatkan kesadaran pasien mengenai hak mereka untuk menerima pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kegiatan ini melibatkan 28 tenaga kesehatan dan 45 pasien dan dilakukan melalui analisis situasi, koordinasi dengan manajemen Puskesmas, sesi pendidikan kesehatan, simulasi pelayanan, dan evaluasi menggunakan kuesioner pra dan pasca kegiatan. Hasil menunjukkan peningkatan pemahaman rata-rata tenaga kesehatan terhadap standar kualitas pelayanan dari 62,4 menjadi 84,7 pada skala 100 poin. Selain itu, indeks kepuasan pasien meningkat dari 68,1% (cukup puas) menjadi 85,6% (puas) di seluruh dimensi SERVQUAL, dengan peningkatan paling signifikan ditemukan pada daya tanggap dan empati. Temuan ini menunjukkan bahwa pendidikan kualitas pelayanan yang partisipatif dan terstruktur dapat secara efektif meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan dan kepuasan pasien. Pendekatan ini menyediakan strategi yang praktis, terjangkau, dan berkelanjutan untuk memperkuat kualitas layanan kesehatan primer di tingkat Puskesmas.

**Kata Kunci:** Edukasi Kesehatan; Kepuasan Pasien; Mutu Pelayanan Kesehatan; Puskesmas; SERVQUAL.

## **1. PENDAHULUAN**

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penentu utama keberhasilan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, termasuk Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata, dan berorientasi pada kepuasan pasien (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2019). Pendekatan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) merupakan salah satu kerangka yang paling banyak digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan, melalui lima dimensi yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).

Berbagai penelitian di Puskesmas di Indonesia menunjukkan bahwa mutu pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL masih menjadi tantangan, terutama pada aspek daya tanggap dan kehandalan petugas dalam merespons kebutuhan pasien (Ariyanti & Arofi, 2021; Komaling et al., 2023). Studi pada pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh persepsi terhadap kelima dimensi tersebut, dengan dimensi daya tanggap dan empati sering kali memperoleh penilaian terendah (Rahayu & Nasrawati, 2024; Meidi et al., 2023). Kondisi ini juga teridentifikasi pada analisis situasi awal di Puskesmas Suralaga, Kecamatan Suralaga, Kabupaten Lombok Timur, di mana hasil wawancara pendahuluan dengan pihak manajemen Puskesmas mengindikasikan belum optimalnya pemahaman petugas terhadap standar mutu pelayanan berbasis SERVQUAL, serta masih adanya keluhan pasien terkait waktu tunggu dan komunikasi petugas.

Rendahnya pemahaman petugas kesehatan terhadap dimensi mutu pelayanan berdampak langsung pada rendahnya kepuasan pasien, yang pada akhirnya dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan Puskesmas (Ahmad & Napitupulu, 2021; Santoso, 2021). Sebagai institusi pendidikan tinggi kesehatan yang memiliki tanggung jawab Tridharma Perguruan Tinggi, Program Studi S1 Administrasi Kesehatan Institut Teknologi dan Kesehatan Aspirasi memandang perlu untuk berkontribusi melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa edukasi mutu pelayanan kesehatan berbasis dimensi SERVQUAL bagi petugas kesehatan dan pasien di Puskesmas Suralaga. Kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan komitmen petugas terhadap standar mutu pelayanan, sekaligus

meningkatkan kesadaran pasien atas hak pelayanan yang mereka terima, sehingga pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

Tujuan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah: (1) meningkatkan pemahaman petugas kesehatan Puskesmas Suralaga mengenai lima dimensi mutu pelayanan SERVQUAL; (2) memberikan pendampingan penerapan standar mutu pelayanan dalam praktik pelayanan sehari-hari; dan (3) mengukur perubahan tingkat pemahaman petugas serta tingkat kepuasan pasien sebelum dan sesudah kegiatan dilaksanakan.

## **2. METODE**

Subjek kegiatan pengabdian masyarakat ini terdiri atas dua kelompok, yaitu 28 orang petugas kesehatan (dokter, perawat, bidan, dan tenaga administrasi) serta 45 orang pasien yang berkunjung ke Puskesmas Suralaga Kecamatan Suralaga Kabupaten Lombok Timur. Kegiatan dilaksanakan pada Februari–Maret 2026 dengan melibatkan tim dosen dan mahasiswa Program Studi S1 Administrasi Kesehatan Aspirasi bekerja sama dengan pihak manajemen Puskesmas Suralaga.

Kegiatan dilaksanakan melalui lima tahapan sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1. Tahap pertama adalah analisis situasi, yaitu penggalan data awal melalui wawancara dengan Kepala Puskesmas dan observasi alur pelayanan untuk mengidentifikasi permasalahan mutu pelayanan yang dihadapi. Tahap kedua adalah perencanaan dan koordinasi bersama manajemen Puskesmas untuk menyusun jadwal, materi edukasi, dan instrumen evaluasi. Tahap ketiga adalah pelaksanaan edukasi mengenai lima dimensi SERVQUAL kepada petugas kesehatan melalui metode ceramah interaktif, diskusi kelompok, dan studi kasus. Tahap keempat adalah pendampingan dan simulasi pelayanan, di mana petugas mempraktikkan standar pelayanan yang telah dipelajari dalam simulasi interaksi dengan pasien. Tahap kelima adalah monitoring dan evaluasi, dilakukan melalui pengisian kuesioner pemahaman petugas dan kuesioner kepuasan pasien sebelum (pra) dan sesudah (pasca) kegiatan.

Instrumen yang digunakan berupa kuesioner pemahaman mutu pelayanan bagi petugas (20 item, skala 0–100) dan kuesioner kepuasan pasien berbasis lima dimensi SERVQUAL (25 item, skala Likert 1–5) yang telah diadaptasi dari instrumen SERVQUAL Parasuraman et al. (1988) dan disesuaikan dengan konteks pelayanan Puskesmas (Ariyanti & Arofi, 2021). Data dianalisis secara deskriptif dengan membandingkan skor rata-rata sebelum dan sesudah kegiatan.



**Gambar 1.** Tahapan Kegiatan Pengabdian Masyarakat.

### 3. HASIL

Kegiatan pengabdian masyarakat dilaksanakan sesuai dengan tahapan yang direncanakan, diikuti oleh 28 petugas kesehatan dan 45 pasien Puskesmas Suralaga. Pada tahap edukasi, petugas menunjukkan antusiasme tinggi dalam diskusi kelompok mengenai penerapan standar mutu pelayanan, terutama pada aspek komunikasi dengan pasien dan pengelolaan waktu tunggu. Hasil kuesioner pemahaman menunjukkan peningkatan rerata skor petugas dari 62,4 menjadi 84,7 (skala 0–100) setelah mengikuti sesi edukasi dan simulasi pelayanan.

Pada aspek kepuasan pasien, hasil pengukuran menggunakan kuesioner SERVQUAL sebelum dan sesudah kegiatan pendampingan menunjukkan peningkatan pada seluruh lima dimensi, sebagaimana disajikan pada Tabel 1. Peningkatan skor rata-rata tertinggi terjadi pada dimensi daya tanggap (responsiveness), dari 2,96 menjadi 4,21, diikuti oleh dimensi empati (empathy) dari 3,02 menjadi 4,24. Secara keseluruhan, indeks kepuasan pasien meningkat dari 68,1% (kategori cukup puas) menjadi 85,6% (kategori puas).

**Tabel 1.** Descriptive Statistics Skor Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi SERVQUAL (Skala 1–5).

| Dimensi SERVQUAL              | N  | Skor Pra (Mean) | Skor Pasca (Mean) | Std. Deviation |
|-------------------------------|----|-----------------|-------------------|----------------|
| Tangible (Bukti Fisik)        | 45 | 3.31            | 4.12              | 0.41           |
| Reliability (Kehandalan)      | 45 | 3.18            | 4.05              | 0.38           |
| Responsiveness (Daya Tanggap) | 45 | 2.96            | 4.21              | 0.47           |
| Assurance (Jaminan)           | 45 | 3.24            | 4.09              | 0.36           |
| Empathy (Empati)              | 45 | 3.02            | 4.24              | 0.44           |

Dokumentasi pelaksanaan kegiatan edukasi mutu pelayanan kesehatan berbasis SERVQUAL di Puskesmas Suralaga ditunjukkan pada Gambar 2, Gambar 3, dan Gambar 4.



**Gambar 2.** Penyampaian materi edukasi mutu pelayanan (SERVQUAL) kepada petugas kesehatan Puskesmas Suralaga.



**Gambar 3.** Diskusi dan tanya jawab bersama narasumber dan tim pengabdian masyarakat.



**Gambar 4.** Foto bersama tim dosen, mahasiswa, dan peserta kegiatan pengabdian masyarakat.

Perubahan sosial yang mulai tampak dari kegiatan ini antara lain munculnya kesadaran petugas untuk menerapkan budaya senyum, sapa, salam secara konsisten, terbentuknya kesepakatan internal mengenai standar waktu pelayanan di setiap unit, serta munculnya inisiatif dari koordinator pelayanan (local leader) untuk melakukan evaluasi mutu pelayanan secara berkala setiap bulan. Pasien yang menjadi peserta kegiatan juga menunjukkan pemahaman yang lebih baik mengenai hak dan mekanisme penyampaian keluhan pelayanan.

### **Diskusi**

Hasil kegiatan pengabdian ini menunjukkan bahwa edukasi berbasis dimensi SERVQUAL efektif meningkatkan pemahaman petugas dan kepuasan pasien, sejalan dengan temuan Ariyanti dan Arofi (2021) yang menyatakan bahwa mutu pelayanan Puskesmas sangat dipengaruhi oleh sejauh mana petugas memahami dan menginternalisasi standar pelayanan yang berorientasi pada pasien. Peningkatan tertinggi pada dimensi daya tanggap dan empati memperkuat hasil penelitian Rahayu dan Nasrawati (2024) serta Meidi et al. (2023) yang menemukan bahwa kedua dimensi tersebut merupakan area yang paling sensitif terhadap intervensi edukasi dan pendampingan, karena berkaitan langsung dengan interaksi personal antara petugas dan pasien. Peningkatan pemahaman petugas turut mendukung penguatan implementasi Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas, yang mengamanatkan penyelenggaraan pelayanan bermutu dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2019). Temuan ini juga relevan dengan Komaling et al. (2023) yang menegaskan bahwa mutu pelayanan kesehatan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas. Dari perspektif

administrasi kesehatan, kegiatan ini menegaskan pentingnya peran edukasi berkelanjutan dan monitoring internal sebagai instrumen manajemen mutu di tingkat fasilitas kesehatan primer, sebagaimana dikemukakan oleh Kosasih dan Paramarta (2020).

Meskipun demikian, keberlanjutan perubahan perilaku petugas memerlukan dukungan sistem, seperti supervisi rutin dari manajemen Puskesmas dan integrasi indikator mutu pelayanan ke dalam sistem penilaian kinerja, agar hasil positif yang dicapai selama kegiatan pengabdian ini tidak bersifat sementara. Keterbatasan kegiatan ini adalah cakupan waktu pendampingan yang relatif singkat (satu bulan), sehingga evaluasi dampak jangka panjang terhadap kepuasan pasien belum dapat diukur secara menyeluruh.

#### **4. KESIMPULAN**

Kegiatan pengabdian masyarakat berupa edukasi mutu pelayanan kesehatan berbasis dimensi SERVQUAL di Puskesmas Suralaga terbukti efektif meningkatkan pemahaman petugas kesehatan mengenai standar mutu pelayanan serta meningkatkan kepuasan pasien pada seluruh lima dimensi SERVQUAL, dengan peningkatan terbesar pada dimensi daya tanggap dan empati. Kegiatan ini merefleksikan pentingnya edukasi partisipatif dan pendampingan berkelanjutan sebagai strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan primer yang berbiaya rendah namun berdampak signifikan. Direkomendasikan agar Puskesmas Suralaga melembagakan evaluasi mutu pelayanan secara berkala serta menjadikan hasil kegiatan ini sebagai dasar penyusunan standar operasional prosedur pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien. Bagi institusi pendidikan, kegiatan serupa disarankan dilaksanakan secara berkelanjutan sebagai bagian dari implementasi Tridharma Perguruan Tinggi di berbagai Puskesmas mitra.

#### **PENGAKUAN**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Institut Teknologi dan Kesehatan Aspirasi atas dukungan pendanaan dan fasilitasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat, kepada Kepala Puskesmas Suralaga beserta seluruh petugas kesehatan atas kerja sama dan partisipasi aktif selama kegiatan berlangsung, serta kepada seluruh pasien yang telah bersedia menjadi responden dalam kegiatan ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada mahasiswa Program Studi S1 Administrasi Kesehatan Aspirasi yang telah membantu pelaksanaan kegiatan di lapangan.

## DAFTAR REFERENSI

- Ahmad, H., & Napitupulu, M. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Science Journal)*, 6(2), 193–200. <https://doi.org/10.51933/health.v6i2.546>
- Anzar, M., Afni, N., & Afaldi, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tinombo. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 6(7), 765–772. <https://doi.org/10.56338/jks.v6i7.3855>
- Ariyanti, F., & Arofi, S. P. (2021). Studi mutu (SERVQUAL) dan kepuasan pasien berdasarkan akreditasi Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 10(3), 180–190. <https://doi.org/10.33221/jikm.v10i03.509>
- Babakus, E., & Mangold, W. G. (1992). Adapting the SERVQUAL scale to hospital services. *Health Services Research*, 26(6), 767–786.
- Flaviana, B., Karo-Karo, U., & Sigabariang, E. E. (2023). Pengaruh mutu pelayanan sumber daya manusia terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Semula Jadi Kota Tanjung Balai tahun 2021. *Jambura Journal of Health Sciences and Research*, 5(2), 632–640. <https://doi.org/10.35971/jjhsr.v5i2.18633>
- Ginting, S. E., Santoso, R. S., & Rostyaningsih, D. (2024). Kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Rembang 1. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(2), 502–523.
- Hidayat, E., Wibowo, H., & Wardana, M. (2021). Analisis kualitas pelayanan klinik dengan metode importance performance analysis (IPA). *Jurnal Rekayasa, Teknologi, dan Sains*, 5(1), 25–28.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Komaling, P. E., Rumayar, A. A., & Engkeng, S. (2023). Hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Modinding Kabupaten Minahasa Selatan. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 12(1), 79–85.
- Kosasih, K., & Paramarta, V. (2020). Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dan pengaruhnya terhadap peningkatan kepuasan pasien di Puskesmas. *Jurnal Soshum Insentif*, 3(1), 67–76. <https://doi.org/10.36787/jsi.v3i1.223>
- Meidi, H. O., Redjeki, E. S., Fanani, E., & Kurniawan, A. (2023). Hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Sport Science and Health*, 5(2), 117–132. <https://doi.org/10.17977/um062v5i22023p117-132>
- Merarie, L., Wijaksono, M. A., & Basit, M. (2023). Analisis kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 12(1), 153–160. <https://doi.org/10.26714/jkj.12.1.2024.153-160>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

- Pasaribu, U., Harahap, H., Lastari, A., Permayasa, N., & Hadi, A. J. (2024). The impact of hospital administration service quality on patient satisfaction of health insurance agencies: A cross-sectional study. *Promotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 14(2), 69–74. <https://doi.org/10.56338/promotif.v14i2.6628>
- Rahayu, S., & Nasrawati. (2024). SERVQUAL dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna JKN di Puskesmas Karangrayung. *Pro Health Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 6(1), 41–47. <https://doi.org/10.35473/prohealth.v6i1.2702>
- Randebuga, K. N., Yuniar, N., & Ahmad, L. O. A. I. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan petugas kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN di Puskesmas Poasia tahun 2022. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (JAKK-UHO)*, 5(2), 238–247.
- Razali, S. C. U. (2020). The effects of service quality on patient's satisfaction in Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). *International Journal of Humanities, Technology and Civilization*, 5(1), 9–22. <https://doi.org/10.15282/ijhtc.v5i1.4814>
- Rosita, R., Rahmawati, N. T. P., & Sugiyanto, Z. (2022). Manajemen mutu sumber daya manusia bidang kesehatan pada unit rekam medis. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SiKesNas)*, 1, 50–58.
- Santoso, T. (2021). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Aur Beduri Kecamatan Nalo Tantan Kabupaten Merangin tahun 2021. *Jurnal Kesehatan dan Sains Terapan*, 7(1), 1–6. <https://doi.org/10.36729/jam.v6i1.568>
- Septyaningrum, D. (2023). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan menggunakan metode SERVQUAL di Puskesmas Tawangrejo. *Jurnal SAGO Gizi dan Kesehatan*, 4(2), 1–8. <https://doi.org/10.47134/phms.v1i2.42>
- Sulamsih, S., Dwiyanto, Y., Purnama, A., Pudjiastuti, D. R., Maladewi, Ramdan, E. Y., Kristianingsih, Partini, Sari, R., Jiwanti, S., & Sukirah, U. (2022). Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat inap COVID-19 berdasarkan metode SERVQUAL. *Journal of Management Nursing*, 1(2), 38–45. <https://doi.org/10.53801/jmn.v1i02.16>
- Utami, H. R. (2025). Gambaran kepuasan pasien pada mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Pattallassang. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 19(2), 212–218. <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i2.596>