



Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) Desa Kendalpecabean

Eka Puspita Maharani¹, Ilmi Usrotin Choiriyah²

^{1,2}Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Corresponding Author's e-mail: ilmiusrotin@umsida.ac.id

Article History:

Received: Agustus 05, 2026

Revised: September 04, 2026

Accepted: September 28, 2026

Keywords:

Service Quality, Village Health Post (Poskesdes), Health Services, SERVQUAL, Public Services.

Abstract: Health service quality is essential for improving community health, especially at village healthcare facilities. This study analyzed the service quality of Kendalpecabean Village Health Post (Poskesdes), Candi District, Sidoarjo Regency, using the SERVQUAL dimensions. A descriptive qualitative case study was conducted through observation, in-depth interviews, and documentation involving the village treasurer, village midwife, health cadres, and service users selected purposively. Data were analyzed through reduction, presentation, and conclusion drawing. The findings show that the tangible, responsiveness, assurance, and empathy dimensions have been implemented well, supported by adequate facilities, competent personnel, clear service schedules, positive Community Satisfaction Survey (SKM) results, and friendly services. However, the reliability dimension remains suboptimal due to the absence of a Village Decree and Standard Operating Procedures (SOPs). Strengthening governance, improving facilities, adding health personnel, and extending service hours are recommended to improve service quality.

Copyright © 2026, The Author(s).

This is an open access article under the CC-BY-SA license



How to cite: Maharani, E. P., & Choiriyah, I. U. (2026). Kualitas Pelayanan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) Desa Kendalpecabean. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 5(9), 5003–5014. <https://doi.org/10.55681/sentri.v5i9.7160>

PENDAHULUAN

Pelayanan masyarakat merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar dan meningkatkan kesejahteraan rakyat. Mutu pelayanan publik penting karena berkaitan dengan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Pemerintah wajib menyediakan layanan yang mudah diakses, tepat waktu, transparan, bertanggung jawab, dan adil sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik (Ardani et al., 2024).

Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan publik yang penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Pemerintah memberikan kewenangan kepada desa melalui Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yang telah diamandemen melalui Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Desa untuk mendukung penyediaan infrastruktur, pemberdayaan masyarakat, dan program kesehatan agar layanan merata dan mudah diakses (Puskesmas, 2025).

Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) merupakan upaya kesehatan berbasis masyarakat yang bertujuan mendekatkan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat. Poskesdes dikelola oleh Puskesmas dan membutuhkan dukungan Pemerintah Desa dalam administrasi serta bantuan operasional. Hal tersebut diterapkan melalui Poskesdes Desa

Kendalpecabean, Kecamatan Candi, Kabupaten Sidoarjo, untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan kesehatan dasar (J. Z. et al., 2023).

Poskesdes Kendalpecabean menyediakan layanan kesehatan dasar dengan dukungan tenaga medis dan jadwal pelayanan teratur. Namun, kualitas pelayanan masih perlu dievaluasi berdasarkan jumlah kunjungan dan cakupan layanan.

Tabel 1. Data Laporan Tahunan Poskesdes Kendalpecabean

Tahun	Rata-Rata Kunjungan /Bulan	Kunjungan Tertinggi	Kunjungan Terendah	Cakupan Ibu Hamil	Cakupan Balita	Cakupan Posyandu Remaja	Kegiatan promotif preventif
2022	.78	92	65	85%	80%	16,26%	4
2023	74	88	60	82%	76%	16,96%	3
2024	81	95	70	87%	83%	19,85%	5
2025	76	89	68	84%	79%	18,00%	4

Sumber: Olah data peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 1, kunjungan masyarakat mengalami perubahan, yaitu 78 kunjungan pada 2022, 74 pada 2023, 81 pada 2024, dan 76 pada 2025. Cakupan pelayanan ibu hamil berubah dari 85%, 82%, 87%, menjadi 84%, sedangkan pelayanan balita dari 80%, 76%, 83%, menjadi 79%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penggunaan dan cakupan layanan belum meningkat secara konsisten. Selain itu, Poskesdes belum memiliki sistem pengaduan masyarakat yang terorganisir sehingga evaluasi kualitas pelayanan belum optimal.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Poskesdes umumnya baik, tetapi masih terdapat kendala. Ari Winanda (2020) menemukan kualitas pelayanan berdasarkan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati telah berjalan baik meskipun fasilitas pendukung masih kurang (Meisritin Wingki Pratama & Desriadi, n.d.). Ulumuddin (2023) menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan dipengaruhi SPM Kesehatan, Desa Siaga, kinerja Poskesdes, dan partisipasi masyarakat (Ulumuddin, 2023). Penelitian Dewi, Arsyad, dan Baihaqi juga menunjukkan kualitas layanan cukup baik, tetapi masih terkendala disiplin petugas, sumber daya manusia, standar pelayanan, dan fasilitas (Dewi, Arsyad, & Baihaqi, n.d.).

Penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry dengan lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut mencakup kondisi fasilitas, ketepatan layanan, respons terhadap kebutuhan dan keluhan, kemampuan serta kesopanan petugas, dan perhatian terhadap pengguna layanan (Republik Indonesia, 2021). SERVQUAL relevan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan karena mencakup aspek fisik, teknis, dan hubungan antarmanusia (Tyneke, Harold, & Kairupan, 2023).

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas pelayanan Poskesdes Kendalpecabean berdasarkan lima dimensi SERVQUAL serta mengidentifikasi faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan layanan kesehatan. Hasil penelitian diharapkan memberikan manfaat teoritis bagi pengembangan studi kualitas layanan publik dan manfaat praktis bagi pemerintah desa serta pengelola Poskesdes dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara efisien dan berkelanjutan.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam pelayanan publik, kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator penting karena berkaitan dengan ketepatan, kejelasan, kemudahan, serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan yang berkualitas perlu didukung oleh prosedur yang jelas, sumber daya yang memadai, dan kemampuan petugas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara konsisten (Ardani et al., 2024).

Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan kesehatan menunjukkan kemampuan fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat secara efektif dan berkelanjutan. Kualitas tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas, tetapi juga oleh kompetensi dan responsivitas petugas serta kemampuan fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar. Pada pelayanan kesehatan tingkat desa, kualitas pelayanan menjadi penting karena berkaitan langsung dengan kemudahan masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan dasar (Puskesmas, 2025).

SERVQUAL

SERVQUAL merupakan pendekatan yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan berdasarkan beberapa dimensi yang menggambarkan pengalaman pengguna layanan. Dalam penelitian pelayanan kesehatan, dimensi SERVQUAL meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk melihat kualitas pelayanan dari aspek fasilitas fisik, keandalan pelayanan, daya tanggap petugas, jaminan pelayanan, serta perhatian kepada pengguna layanan (Wulandari, Sulistianingsih, & Imro, 2019).

Dimensi SERVQUAL

Dimensi tangible berkaitan dengan kondisi fasilitas, sarana prasarana, dan penampilan petugas; reliability berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten; responsiveness menunjukkan kesediaan petugas membantu dan merespons kebutuhan masyarakat; assurance berkaitan dengan kompetensi dan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman serta kepercayaan; sedangkan empathy menunjukkan perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan pengguna layanan. Kelima dimensi tersebut dapat digunakan secara menyeluruh untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan karena mencakup aspek fisik, teknis, dan hubungan antara petugas dengan masyarakat (Tyneke, Harold, & Kairupan, 2023).

Relevansi SERVQUAL pada Poskesdes

Dalam penelitian ini, SERVQUAL digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan Poskesdes Kendalpecabean melalui lima dimensi, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Pendekatan tersebut digunakan untuk mengetahui kondisi fasilitas pelayanan, keandalan prosedur, daya tanggap petugas, jaminan pelayanan, serta perhatian petugas terhadap masyarakat. Penggunaan kelima dimensi tersebut relevan karena kualitas pelayanan Poskesdes tidak hanya ditentukan oleh tersedianya fasilitas kesehatan, tetapi juga oleh kemampuan petugas dalam memberikan

pelayanan yang tepat, responsif, aman, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Tyneke, Harold, & Kairupan, 2023).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dan desain studi kasus untuk menganalisis kualitas pelayanan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Kendalpecabean, Kecamatan Candi, Kabupaten Sidoarjo. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman komprehensif berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dengan menghasilkan data deskriptif yang dianalisis secara induktif.

Penelitian berfokus pada kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Data terdiri atas data primer yang diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi serta data sekunder dari dokumen, laporan kegiatan, arsip, dan literatur yang relevan. Informan dipilih melalui *purposive sampling* berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam layanan Poskesdes, yaitu Bidan Desa, Bendahara Desa, kader kesehatan, dan masyarakat pengguna layanan.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi dilakukan dengan memilih data yang relevan, penyajian dilakukan secara sistematis untuk memudahkan interpretasi, dan kesimpulan ditarik berdasarkan data yang telah diverifikasi. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber dan teknik dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga diperoleh data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) Kendalpecabean yang berada di Jalan Sunan Giri No.54, Desa Kendalpecabean, Kecamatan Candi, Kabupaten Sidoarjo merupakan layanan kesehatan dasar yang bertujuan mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan. Poskesdes juga berperan dalam memperkuat pemahaman masyarakat mengenai pencegahan penyakit, pola hidup bersih dan sehat, serta mendukung kegiatan promotif, preventif, pengobatan sederhana, dan pemulihan di tingkat desa.

Tabel 2. Jenis Pelayanan Poskesdes Kendalpecabean

No.	Jenis Layanan	Keterangan
1.	Pemeriksaan Hamil	Ibu Dilaksanakan satu bulan sekali.
2.	Posyandu Balita/Lansia	Dilaksanakan pada setiap pos pelayanan di Desa Kendalpecabean dengan dukungan kader kesehatan.
3.	Posyandu Remaja	Dilaksanakan setiap dua minggu sekali.
4.	Pemeriksaan Kesehatan Dasar	Beroperasional sesuai dengan jadwal pelayanan.
5.	Penyuluhan Kesehatan	Dilakukan secara rutin dan sering turun ke lapangan, terutama jika terdapat bencana.

Sumber: Olah Data Peneliti, 2026.

Berdasarkan Tabel 2, Poskesdes Kendalpecabean telah menyediakan berbagai layanan kesehatan dasar untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, efektivitas layanan tetap memerlukan dukungan sumber daya dan waktu pelayanan yang memadai. Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan Poskesdes menggunakan teori A. Parasuraman, Valerie A, Zeitheml, dan Leonard L, Berry (1988) melalui lima indikator, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reability* (keandalan), *responsiviness* (responsif), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

Tangible (Bukti Fisik)

Tangible merupakan dimensi kualitas pelayanan yang mengacu pada tampilan fisik pelayanan, meliputi kondisi bangunan, sarana dan prasarana, peralatan pelayanan, kebersihan, kenyamanan, dan penampilan petugas. Pada Poskesdes Kendalpecabean, aspek ini dilihat dari kondisi bangunan, ruang pemeriksaan, alat kesehatan, obat-obatan dasar, ruang tunggu, kebersihan, dan penampilan tenaga kesehatan.

Menurut A. Parasuraman, Valerie A, Zeitheml, dan Leonard L, Berry (1988), indikator *tangible* meliputi kondisi fisik, kebersihan, kenyamanan lingkungan pelayanan serta ketersediaan sarana dan prasarana. Lingkungan yang bersih, rapi, nyaman, dan terawat memberikan kesan positif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat, sedangkan fasilitas yang memadai mendukung pelayanan secara efektif dan efisien.

Hasil wawancara menunjukkan:

"Pemerintah desa selalu berupaya mendukung kegiatan Poskesdes melalui penyediaan fasilitas yang dibutuhkan sesuai kemampuan anggaran desa. Saat ini Poskesdes telah memiliki ruang pelayanan, meja dan kursi pelayanan, serta beberapa peralatan kesehatan dasar yang digunakan untuk melayani masyarakat." (Bendahara Desa, 2026)

"Untuk fasilitas dasar pelayanan kesehatan di Poskesdes sudah tersedia, seperti alat pengukur tekanan darah, timbangan, alat pemeriksaan gula darah sederhana, tempat tidur pasien, serta beberapa obat-obatan dasar. Fasilitas tersebut digunakan untuk menunjang pelayanan kesehatan masyarakat sehari-hari. Namun, masih ada beberapa peralatan yang jumlahnya terbatas sehingga terkadang kami harus menyesuaikan pelayanan dengan fasilitas yang tersedia." (Bidan Desa, 2026)

"Menurut saya fasilitas yang ada sudah cukup mendukung kegiatan pelayanan kesehatan. Saat ada pemeriksaan kesehatan atau kegiatan posyandu, alat-alat yang dibutuhkan umumnya tersedia sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lancar." (warga Desa Kendalpecabean, 2026)

Berdasarkan wawancara dan observasi, Poskesdes telah memiliki fasilitas dasar yang cukup untuk mendukung pelayanan, seperti ruang pelayanan dan peralatan kesehatan. Namun, beberapa sarana masih terbatas sehingga pelayanan belum optimal. Hal ini sesuai dengan teori A. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi ketersediaan fasilitas fisik dan peralatan pendukung.



Gambar 1. Bangunan Poskesdes Kendalpecabean
Sumber: Dokumentasi oleh peneliti, 2026

Berdasarkan Gambar 1, kondisi bangunan Poskesdes cukup baik, layak digunakan, terawat, dan lingkungan relatif bersih serta tertata. Tersedia meja pelayanan, kursi tunggu,

dan peralatan kesehatan dasar, meskipun masih terdapat keterbatasan sarana dan prasarana penunjang.

Aspek *tangible* telah diupayakan melalui penyediaan bangunan, ruang pelayanan, peralatan kesehatan dasar, serta lingkungan yang cukup bersih dan nyaman. Namun, peningkatan dan pemeliharaan sarana prasarana tetap diperlukan. Hal ini sejalan dengan penelitian Ari Winanda (2020) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Poskesdes dipengaruhi ketersediaan sarana dan prasarana. Fasilitas yang memadai mendukung kelancaran pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat, sedangkan keterbatasan fasilitas menjadi kendala pelayanan kesehatan di tingkat desa (Collins et al., 2021). Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Apriliani dkk. (2024) mengenai implementasi Sistem Informasi Keluarga (SIGA) di BKKBN yang menunjukkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana yang layak menjadi faktor pendukung keberhasilan pelayanan. Penelitian tersebut menemukan bahwa 91% fasilitas pelayanan berada dalam kondisi layak pakai sehingga mampu mendukung efektivitas pelayanan dan pelaksanaan program secara optimal (Anisa & Choiriyah, 2014).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, indikator *tangible* pada Poskesdes Kendalpecabean sudah sesuai dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), tetapi kelengkapan sarana dan prasarana masih perlu ditingkatkan.

Reability (Keandalan)

Reability merupakan kemampuan penyedia layanan memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, tepat waktu, dan dapat dipercaya sesuai standar pelayanan. Pada Poskesdes Kendalpecabean, keandalan dilihat dari kemampuan petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur, ketepatan pemeriksaan dan tindakan, ketepatan waktu, serta pemberian informasi kesehatan yang jelas dan akurat.

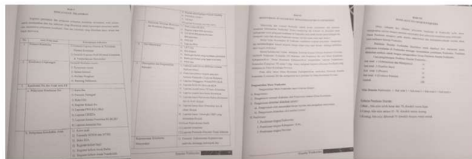
Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), *reliability* dapat dianalisis melalui konsistensi pelayanan dan standar pelayanan. Konsistensi menunjukkan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan sama kepada masyarakat, sedangkan standar pelayanan berkaitan dengan kemampuan petugas melaksanakan tugas sesuai prosedur.

Hasil wawancara menunjukkan:

"Poskesdes tetap melaksanakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat meskipun sampai saat ini belum terdapat Surat Keputusan (SK) Desa yang secara khusus mengatur keberadaan dan pengelolaan Poskesdes. Namun Pelayanan tetap berjalan berdasarkan koordinasi antara pemerintah desa dengan bidan desa serta arahan dari puskesmas, dan juga pelayanan tetap berjalan atas standar prosedur dari puskesmas langsung." (Bendahara Desa, 2026).

"Dalam memberikan pelayanan kami mengacu pada praktik pelayanan kesehatan yang biasa dilakukan dan arahan dari puskesmas. Namun untuk SOP tertulis yang secara khusus digunakan di Poskesdes saat ini belum tersedia sehingga pelayanan lebih banyak disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang datang." (Bidan Desa, 2026).

"Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan petugas selalu membantu masyarakat. Namun saya belum pernah melihat adanya informasi mengenai prosedur pelayanan atau standar pelayanan yang ditempel di Poskesdes." (Warga Desa Kendalpecabean, 2026).



Gambar 2. Dokumen Standar Prosedur Pelayanan Poskesdes.
Sumber : Dokumentasi peneliti dari buku catatan Poskesdes Kendalpecabean, 2026

Berdasarkan observasi, tidak ditemukan SK Desa yang secara khusus mengatur keberadaan dan penyelenggaraan Poskesdes maupun SOP pelayanan. Poskesdes masih menggunakan Standar Prosedur Pelayanan Kesehatan dari Puskesmas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya didukung landasan administratif dan operasional yang jelas di tingkat desa. Oleh karena itu, diperlukan SK Desa dan SOP khusus agar pelayanan lebih terstandar, konsisten, efektif, dan memiliki kepastian.

Kondisi tersebut sejalan dengan penelitian Wulandari, Sulistianingsih, dan Imro'ah (2019) yang menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang belum optimal menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan (Wulandari, Sulistianingsih, & Imro, 2019). Temuan ini juga dapat dibandingkan dengan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Surat Ahli Waris melalui Website Si Superlaris di Desa Tulangan yang menunjukkan bahwa keandalan tercermin dari prosedur terstandar, administrasi konsisten, pelayanan cepat, serta proses yang meminimalkan kesalahan administratif (Setianingrum & Choiriyah, 2009).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, indikator *reability* pada Poskesdes Kendalpecabean tidak sesuai dengan teori A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry (1988) karena belum tersedianya SK Desa dan SOP pelayanan yang jelas.

Responsiviness (Daya Tanggap)

Responsiviness mengacu pada kesediaan dan kemampuan petugas membantu masyarakat serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat terhadap kebutuhan maupun keluhan pengguna layanan. Pada Poskesdes Kendalpecabean, indikator ini dilihat dari kecepatan pelayanan serta kemampuan merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat.

Pelayanan kesehatan dasar umumnya diberikan langsung saat masyarakat datang, seperti pemeriksaan tekanan darah, gula darah sederhana, konsultasi, serta pelayanan ibu dan anak. Pemeriksaan dasar berlangsung sekitar 10–20 menit tergantung kondisi pasien dan jenis pelayanan, sedangkan Posyandu Balita, Lansia, dan Ibu Hamil dilaksanakan sesuai jadwal.

Hasil wawancara menunjukkan:

"Kami selalu berupaya mendukung pelayanan kesehatan agar dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat bagi masyarakat. Dalam pelaksanaannya, bidan desa dan petugas kesehatan berusaha memberikan pelayanan sesegera mungkin kepada masyarakat yang datang ke Poskesdes sesuai dengan kondisi dan kebutuhan yang ada." (Bendahara Desa, 2026).

"Ketika ada masyarakat yang datang untuk berobat atau memeriksakan kesehatannya, kami berusaha langsung memberikan pelayanan tanpa menunda-nunda. Apabila terdapat kondisi yang membutuhkan penanganan lebih lanjut, kami juga segera memberikan rujukan ke fasilitas kesehatan yang lebih lengkap. Namun, kebanyakan lebih sering melakukan pemeriksaan di posko terdekat pada posyandu." (Bidan Desa, 2026).

"Menurut saya pelayanan di Poskesdes cukup cepat. Saat saya datang untuk memeriksakan kesehatan, petugas langsung melayani dan memberikan pemeriksaan tanpa harus menunggu terlalu

lama. akan tetapi jadwal pelayanan pada poskesdes terlalu singkat sehingga sulit untuk ditemui" (Warga Desa Kendalpecabean, 2026).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa *responsiveness* petugas telah terlaksana dengan baik. Petugas memberikan pelayanan secara cepat, merespons kebutuhan dan keluhan, memberikan informasi kesehatan, serta melakukan rujukan apabila diperlukan.



Gambar 3. Pelaksanaan pemeriksaan terhadap Warga
Sumber : Dokumentasi oleh peneliti, 2025

Berdasarkan Gambar 3, petugas kesehatan memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui pendataan dan tindak lanjut kebutuhan pasien secara langsung. Hal tersebut menunjukkan daya tanggap petugas dalam melayani dan merespons kebutuhan masyarakat.

Kondisi tersebut sejalan dengan penelitian Fistera Sintya Dewi dkk. (2025) yang menunjukkan bahwa daya tanggap petugas dalam merespons kebutuhan, keluhan, dan permintaan masyarakat menjadi faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi melalui Website Si Superlaris di Desa Tulangan yang menunjukkan bahwa daya tanggap tercermin dari kemampuan petugas merespons kebutuhan, kendala, dan pertanyaan masyarakat secara cepat dan tepat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, indikator *responsiveness* pada Poskesdes Kendalpecabean sudah sesuai dengan teori A. Parasuraman, Valerie A, Zeithml, dan Leonard L, Berry (1988). Petugas mampu memberikan pelayanan secara cepat, tanggap, dan tidak menunda kebutuhan masyarakat, meskipun jadwal pelayanan masih terbatas.

Assurance (Jaminan)

Assurance mengacu pada kemampuan dan kompetensi petugas dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan kepada pengguna layanan. Dimensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopanan, kredibilitas, serta kemampuan memberikan informasi yang jelas.

Indikator *assurance* dianalisis melalui kompetensi petugas serta jaminan kepercayaan dan rasa aman. Kompetensi meliputi pengetahuan, keterampilan, pengalaman, dan kemampuan teknis dalam melakukan pemeriksaan serta tindakan kesehatan. Meskipun Poskesdes belum memiliki SOP khusus tingkat desa, pelayanan tetap mengacu pada prosedur Puskesmas. Jadwal pelayanan juga telah ditetapkan untuk pemeriksaan ibu hamil, Posyandu Remaja, Posyandu Balita dan Lansia, serta pelayanan kesehatan dasar.

Hasil wawancara menunjukkan:

"Untuk pelayanan, insyaallah petugas Poskesdes selalu berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Kami sebagai petugas Poskesdes juga memiliki laporan khusus yang harus disampaikan kepada puskesmas sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat." (Bidan Desa Kendalpecabean, wawancara, 2026).

"Pelayanan yang diberikan sebenarnya sudah cukup baik dan petugas juga ramah saat melayani. Namun, terkadang petugas tidak selalu berada di Poskesdes sehingga masyarakat harus menunggu

atau datang kembali di lain waktu. Selain itu, waktu pelayanan juga terkadang tidak selalu tepat sesuai yang diharapkan masyarakat." (Warga Desa Kendalpecabean, wawancara, 2026).

Berdasarkan wawancara, *assurance* telah terlaksana cukup baik melalui pelayanan sesuai prosedur, kompetensi petugas, sikap ramah, dan pertanggungjawaban kepada Puskesmas. Namun, keterbatasan sumber daya dan waktu pelayanan menyebabkan kebutuhan masyarakat belum selalu terpenuhi secara maksimal.

Tabel 3. Jadwal Pelayanan Poskesdes Kendalpecabean

Hari	Waktu Pelayanan
Senin	08.00–11.00 WIB
Rabu	08.00–11.00 WIB

Sumber: Olah data peneliti, 2026.

Berdasarkan Tabel 3, pelayanan dilakukan setiap Senin dan Rabu pukul 08.00–11.00 WIB. Jadwal tersebut memberikan akses layanan kesehatan dasar secara teratur, tetapi durasi pelayanan yang terbatas dapat menghambat masyarakat yang membutuhkan layanan di luar jam operasional.

Tabel 4. Ketersediaan Jumlah Tenaga Kesehatan Poskesdes Kendalpecabean

Jenis SDM	Jumlah
Bidan Desa	1 orang
Kader	1 orang

Sumber: Olah data peneliti, 2026.

Berdasarkan Tabel 4, Poskesdes memiliki satu bidan desa dan satu kader kesehatan. Jumlah tenaga yang terbatas dapat memengaruhi efektivitas dan kualitas pelayanan, terutama ketika jumlah kunjungan meningkat atau beberapa layanan dilakukan bersamaan.

Secara umum, dimensi *assurance* telah memenuhi prosedur dan standar dasar pelayanan, tetapi masih perlu ditingkatkan melalui penambahan frekuensi pelayanan dan tenaga kesehatan. Hal ini sejalan dengan penelitian Sri Rahayu dan Nasrawati (2024) yang menunjukkan bahwa dimensi *assurance* penting dalam membentuk kepuasan pasien karena berkaitan dengan rasa percaya dan aman (Rahayu, 2024). Temuan ini juga sejalan dengan penelitian mengenai Website Si Superlaris di Desa Tulangan yang menunjukkan bahwa kompetensi petugas, kejelasan prosedur, dan kemampuan memberikan informasi dapat meningkatkan rasa aman dan kepercayaan masyarakat (Setianingrum & Choiriyah, 2009).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, indikator *assurance* pada Poskesdes Kendalpecabean sudah sesuai namun belum optimal dengan teori A. Parasuraman, Valerie A. Zeithml, dan Leonard L. Berry (1988). Petugas mampu memberikan pelayanan sesuai prosedur dan bertanggung jawab, tetapi keterbatasan waktu pelayanan dan tenaga kesehatan menyebabkan kepastian pelayanan belum sepenuhnya terpenuhi.

Emphaty (Empati)

Empathy mengacu pada kemampuan petugas memberikan perhatian, memahami kebutuhan masyarakat, serta membangun hubungan yang baik dengan pengguna layanan. Indikator ini dianalisis melalui perhatian terhadap kebutuhan masyarakat serta sikap ramah, sopan, dan tidak membedakan.

Hasil wawancara menunjukkan:

"Kami selalu mengingatkan petugas kesehatan agar memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan siapa pun. Selain itu, perlu adanya koordinasi yang lebih baik antara petugas Poskesdes dan pemerintah desa agar informasi yang disampaikan kepada masyarakat sesuai dengan kondisi pelayanan yang sebenarnya. Jangan sampai informasi yang diberikan kepada warga berbeda dengan pelaksanaan di lapangan, karena hal tersebut dapat memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Poskesdes. Yang terpenting adalah masyarakat merasa diperhatikan dan mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan." (Bendahara Desa, 2026).

"Dalam memberikan pelayanan, kami berusaha mendengarkan keluhan masyarakat terlebih dahulu agar dapat memahami kondisi yang dialami. Kami juga berusaha memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami sehingga masyarakat merasa nyaman selama mendapatkan pelayanan. Selain itu, kami berusaha memiliki rasa empati yang tinggi terhadap kondisi masyarakat, terutama ketika terdapat masyarakat yang membutuhkan perhatian khusus. Apalagi ketika ada tugas dari pemerintah desa untuk melakukan survei, pendampingan, maupun penyuluhan kesehatan akibat bencana, kami berupaya turun langsung ke lapangan untuk mengetahui kondisi masyarakat dan memberikan edukasi serta bantuan kesehatan yang diperlukan." (Bidan Desa, 2026).

"Menurut saya, petugas di Poskesdes cukup ramah dan baik saat melayani. Ketika saya datang untuk memeriksakan kesehatan, petugas mendengarkan keluhan saya dengan baik dan memberikan penjelasan yang mudah dimengerti. Petugas juga tidak membedakan masyarakat yang datang untuk berobat dan selalu berusaha memberikan pelayanan dengan sopan. Hal tersebut membuat saya merasa nyaman dan diperhatikan selama menerima pelayanan kesehatan di Poskesdes." (Warga Desa Kendalpecabean, 2026).

Berdasarkan wawancara, aspek *empathy* telah terlaksana cukup baik. Petugas bersikap ramah, sopan, mendengarkan keluhan, memberikan penjelasan yang mudah dipahami, dan tidak membedakan masyarakat. Petugas juga melakukan survei, pendampingan, dan penyuluhan kesehatan ketika diperlukan.



Gambar 4. Kegiatan Penyuluhan Kesiapsiagaan Bencana di Poskesdes Desa Kendalpecabean
Sumber : dokumentasi oleh peneliti.2025

Berdasarkan Gambar 4, petugas kesehatan bersama pihak terkait melaksanakan penyuluhan kesiapsiagaan bencana kepada masyarakat. Kegiatan tersebut menunjukkan perhatian dan kepedulian petugas melalui edukasi, pendampingan, serta upaya preventif dalam meningkatkan kesiapan masyarakat menghadapi kondisi darurat.

Kondisi tersebut sejalan dengan penelitian Lilik Anggar Sri Rahayuningsih dan Nopita Cahyaningrum (2023) yang menyatakan bahwa sikap empati tenaga kesehatan, seperti kemampuan membangun komunikasi yang baik, memahami kebutuhan pasien, dan memberikan perhatian secara personal, berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Semakin baik sikap empati tenaga kesehatan, semakin tinggi kepuasan dan kepercayaan masyarakat (Rahayuningsih & Cahyaningrum, 2023). Temuan ini juga sejalan dengan penelitian mengenai implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur yang menunjukkan pentingnya komunikasi yang baik, sikap luwes, prinsip

senyum, salam, dan sapa, serta pendampingan bagi masyarakat dalam pelayanan (Hanifah & Choiriyah, n.d.).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, indikator *empathy* pada Poskesdes Desa Kendalpecabean telah sesuai dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Petugas mampu memberikan perhatian, mendengarkan keluhan, bersikap ramah dan sopan, serta memberikan pelayanan tanpa membedakan latar belakang masyarakat. Hal tersebut menunjukkan adanya kepedulian sehingga masyarakat merasa dihargai, diperhatikan, dan nyaman dalam menerima pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan teori SERVQUAL Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan di Poskesdes Kendalpecabean secara umum sudah cukup baik. Pada aspek *tangibles*, Poskesdes telah memiliki bangunan, ruang pemeriksaan, dan alat kesehatan dasar, meskipun beberapa fasilitas pendukung masih belum memadai. Aspek *reliability* menunjukkan pelayanan telah mengikuti prosedur Puskesmas, tetapi belum optimal karena belum didukung Surat Keputusan Desa dan SOP khusus Poskesdes. Pada aspek *responsiveness*, petugas mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap terhadap kebutuhan serta keluhan masyarakat. Aspek *assurance* didukung kemampuan petugas, prosedur pelayanan, jadwal yang teratur, serta hasil SKM yang menunjukkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat cukup baik, meskipun waktu pelayanan dan jumlah tenaga kesehatan masih terbatas. Sementara itu, aspek *empathy* telah berjalan baik melalui sikap ramah, sopan, peduli, serta kegiatan bimbingan dan penyuluhan kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penyusunan SK Desa dan SOP, peningkatan fasilitas dan peralatan, penambahan tenaga kesehatan, serta perluasan jam pelayanan untuk meningkatkan kualitas dan keberlanjutan pelayanan Poskesdes Kendalpecabean.

DAFTAR REFERENSI

1. Anisa, A. R., & Choiriyah, I. U. (2014). *The effectiveness of the Family Information System (SIGA) in improving the quality of family planning services at the BKKBN East Java [Efektivitas Sistem Informasi Keluarga (SIGA) dalam meningkatkan kualitas pelayanan keluarga berencana di BKKBN Jawa Timur]*, 1–14.
2. Ardani, S. S., et al. (2024). Penerapan prinsip *good governance* pada kualitas pelayanan publik di Puskesmas Baktijaya Kota Depok, 3(2), 126–135.
3. Collins, S. P., et al. (2021). Analisis kualitas pelayanan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) di Desa Koto Cerenti Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi, 167–186.
4. Dewi, F. S., Arsyad, M., Baihaqi, A., et al. Kualitas pelayanan kesehatan pada Poskesdes Desa Pawalutan Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara, 870–880.
5. Hanifah, R., & Choiriyah, I. U. *Implementation of Sidoarjo Public Service System (SIPRAJA) in Tambaksumur Village, Waru District, Sidoarjo Regency [Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur, Kecamatan Waru, Kabupaten...]*, 1–11.
6. Indonesia, R. (2021). *Permenpan RB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani. Implementation Science*, 52(1), 1–49.

7. Meisritin Wingki Pratama, R. R. F., & Desriadi. *Analisis kualitas pelayanan Pos Kesehatan Desa*, 402–412.
8. Puskesmas, K. (2025). Study fenomenologi implementasi pelayanan Pos Kesehatan Desa di wilayah kerja Puskesmas Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya. *13*(1), 264–273.
9. Rahayu, S. (2024). *Pro Health Jurnal Ilmiah Kesehatan*, *6*(1), 41–47.
10. Rahayuningsih, A. S., & Cahyaningrum, N. (2023). Pengaruh sikap empati tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien: Meta analisis. *13*(2), 122–127.
11. Setianingrum, S., & Choiriyah, I. U. (2009). *Quality of population administration services for heir letters through the Si Superlaris website in Tulangan Village, Tulangan District, Sidoarjo Regency [Kualitas pelayanan administrasi kependudukan surat ahli waris melalui Website Si Superlaris di Desa Tulangan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo]*.
12. Tyneke, Y., Harold, B., & Kairupan, R. (2023). Dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* di Rumah Sakit Tingkat II Robert. *4*, 387–395.
13. Ulumuddin, A. (2023). Pengaruh pelaksanaan kebijakan Standar Pelayanan Minimal kesehatan dan pengembangan Desa Siaga terhadap kinerja Pos Kesehatan Desa dalam mewujudkan efektivitas pelayanan Pos Kesehatan Desa dan partisipasi masyarakat di Kabupaten Garut, 48–57.
14. Wulandari, S., Sulistianingsih, E., & Imro, N. (2019). Analisis kualitas pelayanan Puskesmas dengan metode SERVQUAL dan TRIZ (Studi kasus: Puskesmas Parit Haji Husin II Kecamatan Pontianak Tenggara). *8*(3), 505–514.
15. Z, J., et al. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibnu Sina. *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, *53*, 1–19.