

INTISARI

Penyampaian layanan kesehatan yang berkualitas sebagai salah satu layanan publik yang wajib disediakan oleh Pemerintah, baik itu layanan kesehatan maupun manajemen fasilitas kesehatan sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Namun, di seluruh dunia, terutama di sebagian besar negara berkembang, sektor layanan kesehatan dipenuhi dengan tantangan berupa kualitas layanan yang buruk dan sumber daya kesehatan yang tidak memadai (Amos, 2022). Tantangan ini semakin besar seiring dengan meningkatnya jumlah penderita penyakit kronis yang membutuhkan pelayanan yang kontinyu terutama di era JKN. Oleh karena itu diperlukan kajian dan analisis mengenai kondisi kualitas layanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk menganalisis kualitas layanan yang diberikan bagi pasien rujuk balik penyakit kronis. Pendekatan kualitatif dilakukan dengan mempertimbangkan bahwa kualitas layanan tidak dapat dilihat secara langsung dan sangat terkait dengan persepsi serta harapan pasien (Mosadeghrad, 2014) serta ditentukan dan dievaluasi dari pengalaman dan interaksi pasien dengan lingkungan fasilitas kesehatan, serta faktor interpersonal, seperti responsivitas dan keramahan staf pemberi layanan (Lam, 1997; Amin & Nasharuddin, 2013). Penelitian dilakukan di Puskesmas Tlogosari Wetan dikarenakan memiliki tingkat partisipasi pasien rujuk balik penyakit kronis yang cukup tinggi dengan karakteristik urban yang heterogen serta kompleks. Pengumpulan data penelitian dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi dan studi dokumentasi yang dilakukan pada bulan November 2025 sampai dengan Januari 2026.

Hasil analisis kualitas layanan pada Puskesmas Tlogosari Wetan menunjukkan kondisi yang cukup baik dari sisi kualitas interpersonal, kualitas teknis, kualitas lingkungan dan kualitas administrative. Penilaian pasien rujuk balik terhadap kualitas layanan Puskesmas Tlogosari Wetan juga dinilai cukup positif. Selain itu hadirnya Program JKN dalam mengcover pembiayaan bagi Pasien Rujuk Balik dianggap sangat membantu Pasien Rujuk Balik dalam menjalani pengobatan.

Keterbatasan pada penelitian ini diantaranya karena dilakukan pada satu fasilitas kesehatan dengan karakteristik perkotaan dengan kepemilikan oleh Pemerintah. Hal ini belum dapat menggambarkan secara keseluruhan kualitas layanan kesehatan yang diberikan bagi peserta JKN dengan penyakit kronis. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan sampling yang lebih luas serta menganalisis hubungan antara kualitas layanan dengan keberhasilan terapi penyakit kronis.

Kata Kunci : Kualitas layanan, rujuk balik, penyakit kronis, Puskesmas Tlogosari Wetan.

ABSTRACT

The delivery of quality healthcare services, as a public service mandated by the government, encompasses both core healthcare services and healthcare facility management. However, worldwide, particularly in most developing countries, the healthcare sector faces challenges such as poor service quality and inadequate healthcare resources (Amos, 2022). These challenges are exacerbated by the increasing number of chronic disease sufferers requiring continuous care, particularly in the era of the National Health Insurance (JKN). Therefore, a study and analysis of the quality of services provided by healthcare facilities is necessary.

This study used a qualitative approach to analyze the quality of services provided to patients referred for chronic diseases. This qualitative approach considers that service quality cannot be directly observed and is closely related to patient perceptions and expectations (Mosadeghrad, 2014). It is determined and evaluated through patient experiences and interactions with the healthcare facility environment, as well as interpersonal factors, such as the responsiveness and friendliness of the care staff (Lam, 1997; Amin & Nasharuddin, 2013). The study was conducted at the Tlogosari Wetan Community Health Center (Puskesmas) due to its high participation rate of chronic disease referral patients, given its heterogeneous and complex urban characteristics. Data collection was conducted through in-depth interviews, observations, and documentation studies from November 2025 to January 2026.

The analysis of service quality at the Tlogosari Wetan Community Health Center indicated a relatively good level of interpersonal, technical, environmental, and administrative quality. Referral patients' assessments of the quality of services at the Tlogosari Wetan Community Health Center were also quite positive. Furthermore, the National Health Insurance (JKN) program, which covers costs for referral patients, was considered very helpful in their treatment.

Limitations of this study include the fact that it was conducted at a single, urban, government-owned health facility. This does not fully reflect the quality of healthcare provided to JKN participants with chronic diseases. Future research could include a broader sampling and analysis of the relationship between service quality and the success of chronic disease therapy.

Keywords: Service quality, referral back system, chronic diseases, Tlogosari Wetan Community Health Center.