



Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Lembang Dalam Penanganan Gizi Buruk

Kristiawan Mikael Nehemia Lopian¹, Ira Irawati²

Universitas Padjadjaran

Email: kristiawanmikael@gmail.com

Received: 2 April 2024

Revised: 12 Desember 2024

Accepted: 13 Desember 2024

ABSTRACT

Health is an important factor in realizing social welfare. Health problems, especially malnutrition, are one of the challenges faced by the world, especially the problems of stunting, wasting and underweight. Therefore, quality health services are needed to meet community needs and solve nutritional problems in Indonesia. The author took the research object of the Lembang Community Health Center in dealing with the problem of malnutrition in Jangkurang Village. This research uses a quantitative approach based on Parasuraman's service quality theory. Of the five dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy, the results of the research prove that service quality is in the very good category. Thus, the hypothesis proposed by the author is rejected. Therefore, it can be concluded that the quality of Lembang Health Center health services in handling malnutrition in Jangkurang Village, Leles District, Garut Regency has proven to be very good, although there are still other problems which are factors causing the problem of malnutrition in Jangkurang Village which is still quite high.

Keywords: Public service, health, malnutrition.

ABSTRAK

Kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Permasalahan kesehatan khususnya masalah gizi buruk menjadi salah satu tantangan yang dihadapi dunia, terkhusus masalah *stunting*, *wasting*, *underweight*. Oleh karena itu, diperlukan pelayanan kesehatan yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menyelesaikan permasalahan gizi di Indonesia. Penulis mengambil objek penelitian Puskesmas Lembang dalam menangani masalah gizi buruk di Desa Jangkurang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan didasarkan pada teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Dari lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, hasil dari penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan berada di kategori sangat baik. Sehingga, hipotesis yang diajukan penulis ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Lembang dalam penanganan gizi buruk di Desa Jangkurang, Kecamatan Leles, Kabupaten Garut terbukti sudah sangat baik, walaupun masih ada masalah-masalah lain yang menjadi faktor penyebab permasalahan gizi buruk di Desa Jangkurang masih cukup tinggi.

Kata kunci: Pelayanan publik, kesehatan, gizi buruk.

©2024 by Kristiawan Mikael Nehemia Lopian, Ira Irawati
Under the license CC BY-SA 4.0

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap Warga Negara. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Negara mempunyai

tanggung jawab untuk melayani seluruh warga negara. Dengan pelayanan yang maksimal, kebutuhan masyarakat akan terpenuhi dan masyarakat akan merasa terpuaskan sehingga akan berdampak pada kepatuhan terhadap kebijakan/peraturan yang ada. Dalam hal ini, penyelenggara pelayanan publik melakukan pelayanan publik di bidang kesehatan.

Pada dasarnya, kesehatan menjadi salah satu faktor penting dalam mewujudkan kesejahteraan warga negara. World Health Organization (WHO) mendefinisikan kesehatan sebagai keadaan sejahtera fisik, mental, dan sosial secara utuh dan bukan hanya bebas dari penyakit atau kelemahan (WHO 2020). Konsep tersebut juga didukung dengan Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023 yang mendefinisikan kesehatan adalah keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa, maupun sosial dan bukan sekedar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif. Oleh karena itu, negara berkewajiban untuk memastikan masa depan yang sehat dengan menciptakan generasi yang sehat dan kuat.

Menurut Hardiansyah (2018) Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya, Lovelock dalam (Hardiansyah 2018) mengemukakan lima dimensi yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu meliputi: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Permasalahan kesehatan khususnya masalah gizi buruk menjadi salah satu tantangan yang dihadapi dunia. Menurut WHO, malnutrisi merupakan kondisi yang mengacu pada kekurangan atau kelebihan asupan gizi, atau ketidakseimbangan zat gizi. Permasalahan kurang gizi dapat dikategorikan dalam empat bentuk besar, *wasting*, *stunting*, *underweight*, dan defisiensi mikronutrien. Permasalahan gizi buruk biasanya dikaitkan dengan kondisi ekonomi yang kurang, kesehatan dan gizi ibu yang buruk dan pemberian makanan dan perawatan yang tidak tepat pada anak di bawah lima tahun.

Menurut WHO (2020), *Stunting* berdampak pada sekitar 149 juta anak di bawah usia lima tahun, sedangkan *wasting* berdampak pada 45 juta anak di bawah lima tahun. Sekitar 45% kematian anak dibawah lima tahun disebabkan oleh

kekurangan gizi (World Health Organization 2021). Gizi buruk sudah menjadi permasalahan kesehatan dunia yang sudah memakan banyak korban jiwa. Banyak negara memiliki permasalahan kesehatan yang sama yaitu *stunting*, *wasting* dan *underweight*, tidak terkecuali negara-negara maju. Dengan demikian, permasalahan gizi ini merupakan tantangan kesehatan global yang tidak dapat dipandang sebelahmata dan harus mendapat perhatian khusus.

Pencegahan dan penanganan *stunting* pada anak balita sudah menjadi prioritas pemerintah. Program gizi dalam Strategi Nasional (Stranas) Percepatan Pencegahan dan Penanganan *Stunting* dibedakan menjadi dua, yaitu pelayanan gizi spesifik dan sensitif. Pelayanan gizi spesifik merupakan intervensi gizi lintas program kesehatan yang menargetkan penyebab langsung dari *stunting* antara lain kurang asupan makanan dan gizi serta penyakit infeksi. Sedangkan, intervensi gizi sensitif merupakan intervensi yang dilaksanakan oleh lintas sektor kesehatan, antara lain peningkatan penyediaan air bersih dan sanitasi, peningkatan pangan bergizi cukup, dan lain-lain.

Salah satu desa yang mengalami kasus *stunting*, *wasting* dan *underweight* di Kabupaten Garut adalah Desa Jangkurang. Desa Jangkurang merupakan desa di Kecamatan Leles, Kabupaten Garut yang menjadi salah satu desa lokus prioritas penanganan kasus *stunting* pada tahun 2022. Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Lembang.

METODE

Metode penelitian merupakan proses kegiatan dalam bentuk pengumpulan data, analisis dan memberikan interpretasi yang terkait dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan yang berfokus pada variabel-variabel sebagai objek penelitian dan variabel tersebut didefinisikan dalam bentuk operasional variabel. Sedangkan, jenis pendekatan penelitian yang digunakan peneliti adalah deskriptif untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu peristiwa, situasi dan kejadian. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode yang didasarkan pada filosofi positivis, menggunakan alat penelitian untuk mengumpulkan data lalu

mengujinya pada sampel tertentu dan melakukan analisis untuk menguji hipotesis yang telah dibuat. Alasan peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif adalah dikarenakan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menjelaskan dan mendeskripsikan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Lembang untuk penanganan gizi buruk di Desa Jangkurang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini penulis akan menjelaskan bagaimana hasil penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan terhadap masing-masing dimensi yang digunakan dalam pengambilan data di Puskesmas Lembang. Pada proses pengambilan data, observasi serta penelitian yang dilakukan ada beberapa hambatan yang dialami peneliti, antara lain keterbatasan akses untuk memperoleh data-data sekunder di Puskesmas Lembang dan responden yang sulit untuk dimintai penilaian melalui pengisian kuesioner. Masyarakat Desa Jangkurang masih kurang terbuka dalam memberikan penjelasan dan penilaian apabila ditanya terkait permasalahan gizi buruk dan pelayanan oleh Puskesmas dikarenakan pembahasan tersebut dianggap merupakan isu sensitif.

Pada penelitian ini kuesioner diberikan pada 63 responden sesuai dengan perhitungan sampel dari total populasi yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Lembang, berdasarkan pandangan masyarakat sebagai penerima layanan. Pengukuran kualitas pelayanan tersebut menggunakan teori dari Parasuraman (1988) dengan 5 dimensi yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empathy).

Analisis data dilakukan setelah seluruh data terkumpul dengan mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono 2019). Hasil penelitian dibahas berdasarkan variabel serta dimensi yang telah ditentukan. Peneliti akan membahas data hasil penelitian per indikator dari variabel kualitas pelayanan. Sebagai panduan, peneliti menggunakan kriteria interpretasi skor berdasarkan interval untuk menguraikan hasil dari setiap dimensi.

Setiap tanggapan responden terhadap pernyataan dalam item dihitung dengan menggunakan rumus skala Likert. Untuk memberikan interpretasi, peneliti menggunakan rumus indeks (%) di mana total skor dibagi dengan skor maksimal dan kemudian dikalikan dengan 100. Untuk menentukan interval (rentang jarak), peneliti memanfaatkan rumus interval. Setelah melakukan perhitungan, hasil yang diperoleh adalah sebesar 50,4. Kriteria interpretasi skor berdasarkan interval adalah selanjutnya ditentukan.

Tabel 1. Kriteria Interpretasi Skor Berdasarkan Interval

Presentase	Deskripsi
84,13 – 100	Sangat Setuju / Sangat Baik
68,26 – 84,12%	Setuju / Baik
52,07 – 68,25%	Kurang Setuju / Kurang Baik
35,88 – 52,06%	Tidak Setuju / Tidak Baik
0 – 35,87%	Sangat Tidak Setuju / Sangat Tidak Baik

Hasil penelitian dideskripsikan terlebih dahulu, dilanjutkan bagian pembahasan. Subjudul hasil dan pembahasan disajikan terpisah.

Hasil

Pelayanan yang baik dan berkualitas tentunya tidak terlepas dari pemberian layanan dalam bentuk jasa maupun barang. Pelayanan yang diberikan akan lebih maksimal apabila didukung dengan fasilitas fisik dan non fisik yang baik. Pada dimensi *tangible*, penulis akan membahas bagaimana layanan kesehatan dalam bentuk fisik dari Puskesmas Lembang. Berikut indikator dalam dimensi *tangible* yang digunakan dalam penelitian:

1. Fasilitas layanan untuk balita dan ibu hamil
2. Sarana dan prasarana yang memadai (kapasitas gedung)
3. Fasilitas ruang tunggu yang nyaman
4. Ketersediaan fasilitas umum lainnya, seperti toilet dan tempat parkir

Tabel 2. Rekapitulasi Skor Dimensi *Tangible*

Indikator	Skor Maks.	Skor	Persentase (%)	Deskripsi
Fasilitas layanan untuk balita dan ibu hamil	315	293	93%	Sangat Setuju/Sangat Baik
Sarana dan prasarana yang memadai (kapasitas gedung dan ruangan)	315	263	83%	Sangat Setuju/Sangat Baik

Fasilitas ruang tunggu yang nyaman	315	273	86%	Sangat Setuju/Sangat Baik
Ketersediaan fasilitas umum lainnya, seperti toilet dan tempat parkir	315	278	88%	Sangat Setuju/Sangat Baik
Rata-Rata			87,5%	Setuju/Baik

Sumber: Hasil Olahan Penulis (2023)

Proses pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan telah ditetapkan. Dimensi *reliability* mencakup kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah dijanjikan secara konsisten, sesuai, dan efektif. Hal ini merupakan kewajiban dan komitmen dalam memberikan pelayanan publik yang menjadi hak masyarakat sebagai pengguna layanan di Puskesmas Lembang. Dalam upaya untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Lembang, dimensi *reliability* dapat diukur dengan mempertimbangkan berbagai faktor, sebagai berikut:

1. Pemberian layanan dengan cepat dan tepat waktu
2. Kesesuaian jadwal operasional puskesmas (jam kerja dokter dan petugas puskesmas)
3. Pemberian informasi yang mudah dimengerti

Tabel 3. Rekapitulasi Skor Dimensi *Reliability*

Indikator	Skor Maks.	Skor	Persentase (%)	Deskripsi
Pemberian layanan dengan cepat dan tepat waktu	315	251	79%	Setuju/Baik
Kesesuaian jadwal operasional puskesmas (jam kerja dokter dan petugas puskesmas)	315	263	83%	Sangat Setuju/Sangat Baik
Pemberian Informasi yang Mudah Dimengerti	315	274	86%	Sangat Setuju/Sangat Baik
Rata-Rata			82,6%	Setuju/Baik

Sumber: Hasil Olahan Penulis (2023)

Memberikan layanan publik kepada masyarakat dengan penuh tanggung jawab merupakan suatu kewajiban yang harus dipatuhi oleh penyelenggara layanan itu sendiri, termasuk ketersediaan untuk membantu masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik, sesuai, dan memuaskan. Sikap petugas dan ketidakjelasan prosedur pelayanan dapat menghasilkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan

publik yang diberikan kepada masyarakat. Dimensi *responsiveness* mengevaluasi kesiapan, respon, dan sikap profesional petugas di Puskesmas Lembang, dalam memberikan pelayanan kepada pasien atau pengunjung. Dalam dimensi *responsiveness*, terdapat beberapa indikator yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Kecepatan petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan
2. Kesigapan petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan
3. Petugas puskesmas memberikan pelayanan yang profesional

Tabel 4. Rekapitulasi Skor Dimensi *Responsiveness*

Indikator	Skor Maks.	Skor	Persentase (%)	Deskripsi
Kecepatan petugas Puskesmas dalam memberikan pelayanan	315	282	89%	Sangat Setuju/Sangat Baik
Kesigapan petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan	315	278	88%	Sangat Setuju/Sangat Baik
Petugas puskesmas memberikan pelayanan yang profesional	315	285	90%	Sangat Setuju/Sangat Baik
Rata-Rata			89%	Sangat Setuju/Sangat Baik

Sumber: Hasil Olahan Penulis (2023)

Kepastian dan keyakinan masyarakat terhadap lembaga atau institusi penyelenggara pelayanan publik memiliki peran yang krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dimensi *assurance* mencakup jaminan dan kepercayaan yang diberikan melalui sikap sopan dan santun karyawan, yang dapat memberikan pelayanan tanpa menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Dalam dimensi *assurance* ini, terdapat beberapa indikator yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian, sebagai berikut:

1. Keramahan dan Kesopanan petugas puskesmas
2. Kemampuan petugas dalam menggunakan fasilitas layanan
3. Terdapat pungutan biaya tambahan kepada pasien

Tabel 5. Rekapitulasi Skor Dimensi *Assurance*

Indikator	Skor Maks.	Skor	Persentase (%)	Deskripsi
Keramahan dan Kesopanan petugas puskesmas	315	293	93%	Sangat Setuju/Sangat Baik
Kemampuan petugas dalam menggunakan fasilitas layanan	315	267	84%	Sangat Setuju/Sangat Baik
Terdapat pungutan biaya tambahan kepada pasien	315	273	86%	Sangat Setuju/Sangat Baik
Rata-Rata			87,6%	Setuju/Baik

Sumber: Hasil Olahan Penulis (2023)

Perilaku petugas atau pegawai dalam menyediakan kemudahan dan kejelasan dalam proses pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat memiliki signifikansi yang besar. Dimensi *empathy*, yang berkaitan dengan pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat melalui tindakan keramahan, sopan santun, dan kesabaran dalam memberikan pelayanan atau menangani pelanggan atau pengguna jasa, memegang peranan kunci dalam peningkatan kualitas layanan. Dalam upaya untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Lembang, peneliti mengukur setiap indikator pada dimensi *empathy* berdasarkan perilaku petugas, sebagai berikut:

1. Pemberian bantuan terhadap pasien yang mengalami kesulitan
2. Petugas memberikan sapaan dan senyuman saat melayani pasien
3. Kemudahan pasien dalam berkomunikasi dengan petugas puskesmas.

Tabel 6. Rekapitulasi Skor Dimensi *Empathy*

Indikator	Skor Maks.	Skor	Persentase (%)	Deskripsi
Pemberian bantuan terhadap pasien yang mengalami kesulitan	315	287	91%	Sangat Setuju/Sangat Baik
Petugas memberikan sapaan dan senyuman saat melayani pasien	315	287	91%	Sangat Setuju/Sangat Baik
Kemudahan pasien dalam berkomunikasi dengan petugas puskesmas	315	274	86%	Sangat Setuju/Sangat Baik
Rata-Rata			89%	Sangat Setuju/Sangat Baik

Pembahasan

Penelitian kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Lembang diteliti dengan menggunakan teori dari Parasuraman (1988). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Lembang dalam menangani gizi buruk di Desa Jangkurang. Penelitian menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian yang terdiri atas 16 item pernyataan dan pertanyaan yang diajukan kepada responden. Setelah dilakukan penelitian dan analisis data secara statistik, peneliti menjelaskan hasil data kuesioner dan observasi langsung secara deskriptif.

Dimensi kualitas pelayanan yang pertama adalah dimensi bukti fisik (*tangible*). Dimensi *tangible* terdiri dari 4 indikator yang diteliti, yaitu fasilitas layanan untuk balita dan ibu hamil, sarana dan prasarana yang memadai (kapasitas gedung), fasilitas ruang tunggu yang nyaman dan ketersediaan fasilitas umum, seperti toilet dan tempat parkir. Berdasarkan hasil perhitungan statistik sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pelayanan dalam bentuk pengadaan dan kenyamanan fasilitas layanan Puskesmas Lembang dikategorikan sangat baik dengan skor 87,5%. Menurut masyarakat Desa Jangkurang, fasilitas fisik Puskesmas Lembang seperti gedung, ruang pemeriksaan, peralatan penunjang seperti alat ukur balita dan fasilitas umum lainnya dirasa sudah sangat baik. Hal ini berbeda dengan hasil observasi awal peneliti dikarenakan saat dilakukan observasi awal, fasilitas pelayanan seperti alat ukur berat badan dan tinggi badan balita yaitu antropometri belum tersedia di setiap posyandu. Tetapi setelah dilakukan penelitian lanjutan, alat pengukuran antropometri sudah tersedia hampir di semua posyandu. Pengadaan alat ukur antropometri untuk balita ini merupakan program dari Dinas Kesehatan Kabupaten Garut dan Puskesmas Lembang. Hal ini tentunya sangat membantu pihak Puskesmas Lembang untuk memberikan pelayanan dalam pengukuran balita untuk pencegahan dan penanganan gizi buruk di Desa Jangkurang. Oleh karena itu, hal ini mempengaruhi penilaian masyarakat Desa Jangkurang dalam menilai fasilitas layanan yang diberikan Puskesmas Lembang. Hal ini dikarenakan masyarakat merasakan dampak dari pengadaan alat ukur antropometri di setiap posyandu Desa Jangkurang sehingga tidak perlu adanya pemindahan peralatan dari

satu tempat ke tempat lain.

Dimensi kedua adalah kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang telah dijanjikan atau sesuai SOP yang ada secara akurat dan terpercaya. Dimensi ini terdiri dari 3 indikator yang diteliti, yaitu pemberian layanan dengan tepat waktu, kesesuaian jadwal operasional puskesmas (jam kerja dokter dan petugas puskesmas) dan pemberian informasi yang mudah dimengerti. Dari hasil perhitungan statistik terhadap dimensi *reliability* mendapatkan skor 82,6% yang termasuk kedalam kategori baik. Menurut masyarakat Desa Jangkurang, pelayanan Puskesmas Lembang telah sesuai dengan SOP yang ada. Penilaian tersebut juga sesuai dengan hasil observasi awal dan wawancara yang dilakukan, bahwa kemampuan dan keahlian dari petugas Puskesmas Lembang sudah sangat baik dalam memberikan bantuan dan informasi kepada masyarakat. Begitu juga dengan jam kerja dari petugas administrasi Puskesmas Lembang yang sudah sesuai dengan SOP yaitu tutup dijam 2 siang.

Dimensi ketiga adalah daya tanggap (*responsiveness*) yang menunjukkan kecepatan dalam respon dan pelayanan administratif petugas, kesiapan dalam menanggapi keluhan dan profesionalitas dalam bekerja. Dari hasil perhitungan statistik terhadap dimensi *responsiveness* mendapatkan skor 89% dan dikategorikan sangat baik. Berdasarkan hasil observasi, penulis tidak dapat menilai secara generalisasi terhadap daya tanggap, kesiapan dan profesionalitas dari petugas Puskesmas Lembang. Hal ini dikarenakan dalam menilai kesiapan, kesiapan dan profesionalitas dari petugas Puskesmas, penilai harus merasakan secara langsung bagaimana pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penulis menyimpulkan penilaian terkait dimensi *responsiveness* akan lebih tepat apabila dinilai langsung oleh penerima layanan yaitu masyarakat Desa Jangkurang.

Dimensi keempat adalah jaminan (*assurance*) yaitu jaminan dan kepercayaan yang diberikan melalui sikap sopan dan santun karyawan, yang dapat memberikan pelayanan tanpa menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Dari hasil perhitungan statistik, dimensi ini mendapatkan skor 87,6% yang dinilai sudah sangat baik. Diketahui bahwa petugas Puskesmas Lembang memiliki kemampuan dan keahlian yang baik dalam memberikan pelayanan sehingga

menumbuhkan rasa percaya masyarakat. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa Puskesmas Lembang telah mampu memberikan pelayanan optimal pada masyarakat Desa Jangkurang.

Dimensi kelima adalah empati (*empathy*) yaitu adanya rasa empati terhadap pasien puskesmas, khususnya dalam menangani masalah gizi buruk. Berdasarkan hasil perhitungan statistik, dimensi *empathy* mendapatkan skor 89% dan dikategorikan sangat baik. Rasa empati merupakan sikap yang dapat dinilai oleh penerima layanan, sehingga peneliti tidak dapat melihat dan menilai secara langsung, sehingga penilaian masyarakat merupakan penilaian yang objektif dalam menilai bagaimana petugas Puskesmas Lembang memberikan bantuan, bersikap sopan dan dapat berkomunikasi dengan baik. Sikap dari petugas Puskesmas Lembang dianggap sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan terkait gizi buruk terhadap masyarakat Desa Jangkurang.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan terkait kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Lembang, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Lembang terbukti mendapatkan penilaian dengan kategori sangat baik dengan skor $< 70\%$. Seluruh dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang digunakan mendapatkan skor lebih dari 70% dan dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat baik. Jika dilihat dari hasil observasi yang dilakukan, kualitas pelayanan Puskesmas Lembang dalam penanganan gizi buruk di Desa Jangkurang dapat dikatakan sudah cukup baik, walaupun pada kenyataannya masih ada kendala yang dihadapi seperti fasilitas dan peralatan yang kurang memadai, sulitnya akses ke puskesmas dan kurangnya jumlah sumber daya manusia puskesmas, khususnya ahli gizi. Dari hasil perhitungan statistik yang dilakukan dengan melihat lima variabel kualitas pelayanan, masalah-masalah yang terjadi tidak membuat penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Lembang terhadap penanganan gizi buruk di Desa Jangkurang menjadi buruk..

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, D., Mexitalia, M., Margawati, A., Hadisaputro, S., & Setyawan, H. (2017). Beberapa Faktor Risiko Gizi Kurang dan Gizi Buruk pada Balita 12-59 Bulan (Studi Kasus di Kota Pontianak). *Jurnal Epidemiologi Kesehatan Komunitas*.
- Budiaji, W. (2013). SKALA PENGUKURAN DAN JUMLAH RESPON SKALa LIKERT. *Jurnal Ilmu Pertanian dan Perikanan*.
- Creswell, John W., and J. David Creswell. 2018. *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. London: SAGE Publication.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Khozin, M., & Mutmainah, N. F. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Lansia di Puskesmas Mantrijeron Kota Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*.
- Krismanto, H., & Irianto, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 3(1).
- Mandacan, Y., & Aco, F. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Puskesmas Depok II Kecamatan Depok Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Natika, L. (2015). Kinerja Puskesmas Rawalele Dalam Pelayanan Gizi Balita Di Kabupaten Subang.