BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan adalah kebutuhan penting bagi setiap orang dan merupakan modal penting untuk melanjutkan kehidupan secara layak. Jika seseorang sakit, mereka tidak mampu memenuhi kebutuhan hidup mereka secara optimal. Akibatnya, pemerintah harus memberikan layanan kesehatan yang baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kesehatan masyarakat (Permenkes, 2019) (Utami, 2024).

Menurut Pasal 28H Konstitusi Indonesia, UUD 1945, hak setiap warga negara untuk mendapatkan pelayanan kesehatan adalah bukti kepedulian negara terhadap kesejahteraan masyarakat. Pelayanan kesehatan sendiri didefinisikan sebagai rangkaian tindakan yang dilakukan oleh individu dan kelompok dalam suatu organisasi untuk menjaga dan mencegah penyebaran penyakit (Stelin, 2022). Lembaga penyedia layanan kesehatan wajib melaksanakan elemen penting pelayanan kesehatan untuk meningkatkan dan mempertahankan tingkat kesehatan masyarakat, mengobati penyakit, dan mencegah penyakit berkembang menjadi lebih parah (Susanti et al., 2022).(Utami, 2024)

Pelayanan kesehatan yang ideal dapat meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan (Tjiptono & Chandra, 2019).(Saputra et al., 2025) Ini semakin penting saat layanan berkualitas meningkat dan globalisasi. Layanan kesehatan yang baik

dapat meningkatkan kinerja organisasi, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan mendukung upaya pemerintah untuk menyediakan perawatan kesehatan terbaik.

Puskesmas memiliki dua peran utama sebagai pusat pelayanan kesehatan: pelayanan umum dan pelayanan klinis atau medis. Kualitas layanan di puskesmas dapat dilihat dari bagaimana pasien menilai layanan yang mereka terima. Mereka dapat mengevaluasi kualitas layanan melalui persepsi mereka.

Puskesmas adalah fasilitas kesehatan yang menyediakan layanan preventif dan kuratif yang komprehensif dan mudah diakses di wilayah kecamatan, kota, atau kabupaten (Notoatmodjo, 2007). Berdasarkan Pedoman Kerja Puskesmas dari DEPKES-RI, puskesmas merupakan organisasi kesehatan yang berfungsi sebagai pusat pengembangan kesehatan masyarakat serta pembina partisipasi masyarakat, di samping memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya melalui berbagai kegiatan pokok.

Pusat kesehatan juga berfungsi sebagai pusat kesehatan masyarakat. Ini disebabkan oleh fakta bahwa itu tersebar luas hingga ke tingkat kelurahan, kecamatan, dan kabupaten. Puskesmas jauh lebih dekat dan lebih mudah dijangkau masyarakat daripada rumah sakit, yang lebih banyak terletak di wilayah kabupaten atau provinsi dan terbatas di tingkat kecamatan. Biaya pelayanan di puskesmas juga lebih murah daripada di rumah sakit (Radito, 2014).(Anjayati, 2021)

Model SERVQUAL, yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. pada tahun 1988, adalah salah satu metode yang banyak digunakan untuk menilai

kualitas layanan. Menurut model ini, ada lima dimensi utama yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan: bukti fisik *(tangibles)*, keandalan *(reliability)*, daya tanggap *(responsiveness)*, jaminan *(assurance)*, dan empati. Dimensi keandalan menunjukkan bahwa layanan dapat diberikan secara konsisten; daya tanggap menilai kesiapsiagaan petugas untuk memenuhi kebutuhan pasien; dan jaminan mengacu pada keahlian petugas (Tjiptono & Chandra, 2019)(Saputra et al., 2025). Dalam analisis SERVQUAL, kesenjangan ditarik antara harapan dan persepsi pasien mengenai layanan yang ditawarkan.

Untuk studi kualitas layanan, berbagai penelitian telah menggunakan metode SERVQUAL. Misalnya, penelitian yang dilakukan pada tahun 2024 oleh I. Septyaningrum et al. mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan dan kualitas layanan di Puskesmas Tawangrejo menunjukkan bahwa ada perbedaan skor pada setiap dimensi. Studi ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan, layanan yang lebih baik diperlukan, terutama dalam hal daya tanggap petugas dan jaminan pelayanan (Septyaningrum et al., 2024) Menurut penelitian F. Palinggi (2020) yang menyelidiki pendekatan SERVQUAL dan menemukan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan yang dirasakan pasien dan kualitas layanan secara keseluruhan. Studi ini juga menunjukkan bahwa aspek-aspek tertentu dari pendekatan SERVQUAL, terutama bukti fisik dan keandalan, memengaruhi persepsi pasien tentang kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan, diperlukan peningkatan pada elemen nyata seperti penyediaan fasilitas yang lebih baik dan

penyempurnaan prosedur layanan (Palinggi et al., 2020) Menurut penelitian S. Rahayu (2024) Dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif pada peserta JKN ini, penelitian ini menunjukkan bahwa ada perbedaan nilai di antara kelima dimensi SERVQUAL dan bagaimana penerapannya pada kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Karangrayung. Hasilnya menunjukkan bahwa untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna layanan, beberapa aspek, terutama yang berkaitan dengan keandalan dan jaminan, masih memerlukan peningkatan (Hidayah et al., 2024)

Puskesmas Juata ditetapkan sebagai lokasi penelitian berdasarkan sejumlah pertimbangan yang bersifat strategis maupun akademis. Sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, Puskesmas Juata memiliki wilayah kerja yang cukup luas yang mencakup empat kelurahan 4 kelurahan, Yaitu Kelurahan Karang Harapan, Keluarahan Juata Kerikil, Kelurahan Juata Permai, dan Keluarahan Juata Laut dengan jumlah penduduk yang relatif besar serta tingkat urbanisasi yang tinggi. Kondisi tersebut menjadikan Puskesmas Juata sebagai gambaran representatif fasilitas kesehatan primer di kawasan perkotaan yang menghadapi beban pelayanan yang cukup berat dan kompleks.

Selain itu, berdasarkan data kependudukan tahun 2024 yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik, jumlah penduduk Kota Tarakan tercatat sebanyak 249.960 jiwa, dengan 48.718 jiwa berada dalam cakupan wilayah kerja Puskesmas Juata. Besarnya jumlah penduduk tersebut secara langsung meningkatkan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang memadai, bermutu, dan mudah diakses. Dengan demikian, tuntutan terhadap

kualitas pelayanan kesehatan di wilayah ini menjadi semakin penting.

Lebih lanjut, data kunjungan pasien pada tahun 2024 menunjukkan bahwa jumlah kunjungan rawat jalan mencapai 46.140 pasien, dengan rata-rata kunjungan bulanan sebesar 3.845 pasien. Tingginya angka kunjungan tersebut mengindikasikan bahwa Puskesmas Juata memiliki tingkat aktivitas pelayanan yang sangat tinggi. Kondisi ini berpotensi menimbulkan berbagai tantangan dalam menjaga konsistensi mutu pelayanan, baik dari segi sarana prasarana, sumber daya manusia, maupun sistem pelayanan yang diterapkan.

Dengan karakteristik wilayah yang padat penduduk serta tingginya volume kunjungan pasien, Puskesmas Juata dinilai sebagai lokasi yang tepat untuk melakukan kajian mengenai kesenjangan kualitas pelayanan menggunakan pendekatan SERVQUAL. Penelitian yang dilakukan di lokasi ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai perbedaan antara harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Hasil penelitian tersebut selanjutnya dapat dijadikan dasar dalam merumuskan rekomendasi strategis guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di tingkat fasilitas kesehatan primer.

Oleh karena itu, pemilihan Puskesmas Juata sebagai lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan jumlah populasi yang besar, tingginya angka kunjungan pasien, karakteristik wilayah perkotaan yang dinamis, serta kebutuhan mendesak untuk melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.menggunakan pendekatan SERVQUAL sebagai dasar perbaikan mutu pelayanan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilaksanakan pada 1 Oktober 2025 di Puskesmas Juata terhadap lima responden melalui wawancara dan pengisian kuesioner, ditemukan sejumlah keluhan yang mencerminkan adanya perbedaan antara harapan dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterima.

Pada dimensi bukti fisik *(tangible)*, responden menyampaikan keluhan mengenai kenyamanan ruang tunggu dan ketersediaan fasilitas yang dinilai belum sepenuhnya memadai. Pasien mengharapkan fasilitas yang lebih lengkap, peralatan medis yang berfungsi dengan baik, serta lingkungan pelayanan yang bersih dan tertata rapi. Persepsi pasien menunjukkan bahwa kondisi sarana dan prasarana masih perlu ditingkatkan agar sesuai dengan ekspektasi mereka.

Pada dimensi keandalan *(reliability)***,** beberapa pasien mengungkapkan ketidakpuasan terkait ketepatan dan konsistensi pelayanan. Mereka berharap pelayanan diberikan sesuai prosedur yang berlaku serta disertai penjelasan yang jelas mengenai tindakan medis. Namun demikian, persepsi yang muncul menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya konsisten dengan harapan tersebut.

Dalam dimensi daya tanggap *(responsiveness)***,** keluhan yang sering muncul berkaitan dengan lamanya waktu tunggu dan respons petugas yang dinilai kurang cepat dalam menanggapi kebutuhan pasien. Pasien menginginkan pelayanan yang lebih sigap dan responsif agar proses pemeriksaan dan pengobatan berjalan lebih efektif.

Pada dimensi jaminan *(assurance)*, responden mengharapkan tenaga kesehatan yang profesional, ramah, dan mampu memberikan rasa aman selama proses pelayanan. Akan tetapi, sebagian pasien masih memiliki persepsi bahwa aspek tersebut belum dirasakan secara optimal dalam setiap kunjungan.

Sementara itu, pada dimensi empati *(empathy)*, pasien menyampaikan harapan agar petugas menunjukkan perhatian dan kepedulian yang lebih personal terhadap kondisi mereka. Persepsi yang berkembang menunjukkan bahwa pendekatan individual dalam pelayanan masih perlu ditingkatkan.

Temuan ini menegaskan sebagai indikasi awal terdapat kesenjangan (gap) antara ekspektasi pelanggan dengan kenyataan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan puskesmas, Berdasarkan latar belakang tersebut, maka diperlukan studi deskriptif lebih lanjut untuk menggali gambaran layanan kesehatan di Puskesmas Juata Tarakan, sehingga informasi tersebut dapat digunakan dalam upaya peningkatan layanan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “Bagaimana nilai harapan, kenyataan dan gap SERVQUAL ? dan dimensi mana dengan gap terbesar di Puskesmas Juata Tarakan ?”

C. Tujuan Penulisan

1. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Juata Tarakan

2. Tujuan Khusus

    a. Mengetahui gambaran layanan kesehatan di lihat dari harapan

    b. Mengetahui gambaran layanan kesehatan di lihat dari kenyataan

    c. Menggambarkan kesenjangan (GAP) layanan kesehatan antara harapan dan kenyataan

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

    Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan tentang kualitas layanan kesehatan serta hasil penelitian ini dapat menjadi landasan dan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mendalami aspek kualitas layanan di fasilitas kesehatan, baik di Puskesmas maupun institusi kesehatan lainnya

2. Manfaat Praktis

    a. Bagi Puskesmas Juata

        1) Memberikan informasi yang objektif dan terukur mengenai tingkat kualitas layanan dari sudut pandang pasien

        2) Mengidentifikasi secara spesifik dimensi-dimensi pelayanan yang memerlukan perbaikan prioritas.

        3) Menjadi dasar bagi manajemen Puskesmas Juata dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan yang efektif dan efisien, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan kepercayaan masyarakat

b. Bagi Pasien/Masyarakat.

1) Secara tidak langsung, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik di Puskesmas Juata, sehingga pasien mendapatkan pengalaman pelayanan yang lebih memuaskan.
2) Memberikan pengalaman langsung dalam melakukan penelitian kuantitatif, khususnya dalam aplikasi instrumen SERVQUAL dan analisis gap.
3) Meningkatkan pemahaman mengenai isu-isu kualitas layanan dalam konteks pelayanan kesehatan primer

c. Bagi Peneliti selanjutnya

Dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya sebagai bahan pertimbangan dalam mengembangkan variabel penelitian lebih lanjut.