

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan adalah hak fundamental yang dimiliki oleh setiap individu dan merupakan salah satu komponen penting dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Di Indonesia, kesehatan dianggap sangat krusial sehingga dinaungi oleh Pancasila dan UUD 1945. Pembangunan kualitas kesehatan dimaksudkan sebagai suatu upaya dalam meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat yang dapat dilakukan melalui peningkatan akses serta mutu pelayanan kesehatan yang merata, terjangkau, dan berkualitas. Pada Pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, ditegaskan bahwa setiap individu memiliki hak yang setara dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Hak tersebut mencakup hak untuk hidup sejahtera secara fisik dan mental, memiliki tempat tinggal, serta mendapatkan lingkungan hidup yang sehat dan layak. Selain itu, setiap orang juga berhak mendapatkan akses terhadap pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan ini merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang menjadi kewajiban pemerintah sebagai penyelenggara negara untuk diselenggarakan demi kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan keterangan yang tercantum dalam Undang-Undang RI Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, upaya kesehatan diartikan sebagai keseluruhan aktivitas dan rangkaian program yang diimplementasikan secara terintegrasi dan berkelanjutan dengan tujuan memelihara serta meningkatkan tingkat kesehatan masyarakat. Upaya tersebut mencakup lima dimensi pelayanan kesehatan, yaitu:

upaya promotif (peningkatan kesehatan), preventif (pencegahan penyakit), kuratif (pengobatan), rehabilitatif (pemulihan), dan paliatif (perawatan suportif). Pelaksanaan upaya kesehatan ini menjadi tanggung jawab bersama antara Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, serta partisipasi aktif masyarakat dalam mewujudkan derajat kesehatan yang optimal.

Masyarakat, pemerintah daerah dan pemerintahan pusat memiliki tanggung jawab yang setara dalam upaya peningkatan kualitas kesehatan. Masyarakat sebagai penerima manfaat berhak sepenuhnya mendapatkan hidup sehat yang terjamin dari negara, termasuk didalamnya masyarakat yang kurang mampu dan fakir miskin. Untuk mencapai tujuan tersebut, diharapkan pemerintah dapat menyediakan pelayanan kesehatan yang terjangkau, merata, dan adil bagi semua lapisan masyarakat. Oleh sebab itu, demi terciptanya pemerataan akses pelayanan publik khususnya dibidang kesehatan, maka pemerintah perlu mengambil langkah-langkah yang bijaksana dalam penyelenggaraannya (Japar et al., 2024).

Konsep pelayanan publik merujuk pada aktivitas pemberian layanan yang bertujuan untuk memenuhi keperluan masyarakat dengan mengacu pada regulasi dan mekanisme yang telah ditetapkan. Pelayanan ini diselenggarakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan para pengguna layanan. Dalam konteks implementasi pelayanan publik, aspek kualitas layanan yang diberikan memerlukan perhatian khusus dan mendalam. Urgensi fokus terhadap kualitas pelayanan publik disebabkan oleh perannya sebagai determinan utama dalam menciptakan kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan. Menurut Ibrahim (2008), kualitas pelayanan publik didefinisikan sebagai

kondisi yang bersifat dinamis dan berkaitan dengan berbagai elemen meliputi produk, jasa, sumber daya manusia, proses pelayanan, serta lingkungan pelayanan, dimana evaluasi terhadap kualitas tersebut dilaksanakan pada saat proses pemberian pelayanan publik berlangsung.

Dalam rangka mengukur tingkat kualitas pelayanan publik yang diimplementasikan oleh aparatur pemerintahan, diperlukan parameter evaluasi yang mampu mengindikasikan apakah pelayanan publik yang diberikan dapat diklasifikasikan sebagai layanan yang baik atau sebaliknya, serta memiliki kualitas yang memadai atau tidak memadai (Hardiyansyah, 2018). Suatu pelayanan dapat dikatakan efektif apabila masyarakat memperoleh manfaat dan kesejahteraan dari layanan yang diberikan. Standar pelayanan publik dievaluasi berdasarkan parameter kualitas administrasi pemerintahan negara, sehingga pemerintah selaku penyedia layanan memiliki kewajiban untuk melaksanakan fungsinya dalam memenuhi setiap kebutuhan dan kepentingan masyarakat (Mauliddiyah, 2021).

Dalam konteks kesehatan, pelayanan kesehatan termasuk dalam kategori pelayanan publik karena bertujuan memelihara, meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit, serta menyembuhkan dan memulihkan kesehatan masyarakat secara luas, bukan hanya individu tertentu (Prihatin et al., 2022). Kualitas pelayanan kesehatan memiliki keterkaitan erat dengan tingkat kepuasan pengguna layanan. Kepuasan tersebut berfungsi sebagai indikator utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, sehingga dapat digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan pelayanan di fasilitas kesehatan. Apabila layanan yang diberikan melampaui ekspektasi pengguna, maka tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat (Rahayu

et al., 2024). Disebutkan dalam Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 bahwa “kepuasan masyarakat ialah aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan dengan mengukur harapan dan kebutuhannya”. Vanchapo & Magrifoh (2022) menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu adalah Pelayanan kesehatan yang senantiasa berusaha memenuhi ekspektasi pasien akan menciptakan rasa kepuasan pada pasien tersebut. Kondisi ini mendorong pasien untuk merasa memiliki rasa terima kasih yang mendalam, karena seluruh kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi secara optimal sesuai dengan yang diinginkan.

Berdasarkan pandangan Parasuraman (1990) dalam Hardiyansyah (2018), kualitas layanan yang optimal memiliki korelasi positif terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan. Dalam hal ini, pengguna layanan dipahami sebagai pasien yang merasakan kepuasan ketika melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan yang diperoleh, dimana evaluasi tersebut didasarkan pada kesesuaian antara layanan yang diterima dengan ekspektasi yang dimiliki. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) dalam Hardiyansyah (2018), menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dievaluasi melalui lima aspek utama, yang juga dapat diterapkan dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, yaitu: (1) *Tangibles* (bukti fisik). Mencakup seluruh infrastruktur fisik, peralatan medis, personel kesehatan, dan sistem komunikasi yang tersedia dalam mendukung pelayanan kesehatan; (2) *Reliability* (keandalan). Menggambarkan kapabilitas institusi pelayanan kesehatan dalam menyediakan layanan yang tepat, konsisten, dan dapat dipercaya sesuai dengan komitmen yang telah ditetapkan; (3) *Responsiveness* (daya tanggap).

Merefleksikan kesiapan dan kapasitas tenaga kesehatan untuk memberikan bantuan serta menyediakan pelayanan secara responsif kepada masyarakat pengguna layanan.; (4) *Assurance* (jaminan). Berkaitan dengan kompetensi, sikap profesional, dan kemampuan pegawai dalam membangun kepercayaan serta memberikan rasa aman kepada pengguna layanan kesehatan.; (5) *Empathy* (jaminan). Menunjukkan tingkat perhatian dan kepedulian yang diberikan oleh tenaga kesehatan terhadap kebutuhan individual serta kenyamanan setiap pengguna layanan kesehatan.

Pada Jurnal *Service quality in the healthcare sector : a systematic review and meta-analysis* yang di kemukakan oleh Darzi et al., (2022) bahwa kualitas layanan dapat diperoleh dengan memastikan perbedaan antara persepsi layanan dan harapan layanan pasien menggunakan model Servqual. Sebagian besar studi yang dipilih untuk ditinjau telah menggunakan dimensi kualitas Servqual sebagai parameter kualitas layanan. Diamati bahwa determinan Servqual secara populer digunakan sebagai alat untuk menentukan tingkat kepuasan di antara pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan komponen dalam model Servqual memiliki korelasi positif yang bermakna terhadap tingkat kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan studi yang dipublikasikan dalam jurnal tentang Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Purwosari Kabupaten Bojonegoro, yang mengidentifikasi adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Penelitian tersebut menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan berbanding lurus dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat

pengguna layanan. Validitas dan reliabilitas pendekatan Servqual telah terkonfirmasi melalui berbagai publikasi ilmiah yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pasien dan mengevaluasi kualitas layanan kesehatan secara menyeluruh. Keunggulan metode Servqual terletak pada kemampuannya untuk memberikan penilaian yang komprehensif terhadap berbagai aspek pelayanan kesehatan. Berdasarkan keefektifan yang telah teruji tersebut, implementasi pendekatan Servqual dalam penelitian diharapkan dapat menghasilkan kontribusi yang sah dan aplikatif bagi upaya optimalisasi kualitas pelayanan kesehatan di tingkat primer. Dengan demikian, hasil penelitian yang diperoleh akan memiliki nilai praktis dalam mendukung perbaikan sistem pelayanan kesehatan masyarakat.

Bidang kesehatan merupakan bagian integral dari urusan pemerintahan yang bersifat obligatoris dan terkait dengan pelayanan fundamental yang wajib diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah melalui kewenangan konkuren sesuai dengan ketentuan Tahun Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014. Dalam rangka memenuhi tanggung jawab tersebut, pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk mengimplementasikan program kesehatan yang bersifat holistik, terintegrasi, dan berkesinambungan. Realisasi program ini diwujudkan melalui berbagai aktivitas, salah satunya adalah penyediaan layanan kesehatan melalui institusi pelayanan kesehatan publik seperti Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Berdasarkan definisi yang tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan, 2024, Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas didefinisikan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan primer yang bertanggung jawab menyelenggarakan dan mengkoordinasikan

layanan kesehatan yang mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif dalam area kerja yang telah ditetapkan.

Puskesmas memiliki posisi strategis sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan masyarakat yang memainkan peran vital dalam sistem kesehatan nasional Indonesia. Sebagai unit operasional yang bersifat fungsional, Puskesmas menjalankan tiga fungsi utama, yaitu sebagai sentral pengembangan kesehatan masyarakat, pusat mobilisasi partisipasi komunitas dalam sektor kesehatan, dan sebagai penyedia layanan kesehatan primer. Dalam menjalankan fungsinya, Puskesmas mengimplementasikan berbagai program dan kegiatan yang bersifat komprehensif, terintegrasi, dan berkelanjutan untuk melayani masyarakat yang berada dalam cakupan wilayah kerja yang menjadi tanggung jawabnya (Azwar, 2010).

Sebagai salah satu unit pelayanan kesehatan Puskesmas merupakan salah satu dari fasilitas pendukung dalam bidang sumber daya kesehatan yang posisinya sangat diperlukan sebagai penunjang pelaksanaan program peningkatan kesehatan kepada masyarakat. Didefinisikan oleh Azwar (2010), "Pelayanan kesehatan merupakan segala bentuk kegiatan yang dilakukan secara mandiri maupun kolaboratif dalam suatu organisasi, dengan tujuan menjaga dan meningkatkan kesehatan, mencegah serta mengobati penyakit, serta memulihkan kondisi kesehatan individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat secara keseluruhan". Layanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas merupakan elemen fundamental yang memerlukan perhatian khusus dalam hal pemeliharaan dan peningkatan mutu pelayanan. Hal ini harus dilakukan dengan mengacu pada standar

pelayanan yang telah ditetapkan serta memastikan aksesibilitas layanan bagi semua segmen masyarakat tanpa terkecuali. Posisi strategis Puskesmas sebagai institusi pelayanan kesehatan primer yang berinteraksi langsung dengan komunitas masyarakat menjadikan kualitas kinerja pelayanannya sebagai kebutuhan esensial bagi masyarakat selaku pengguna layanan kesehatan. Dengan demikian, optimalisasi kualitas pelayanan Puskesmas menjadi imperatif dalam upaya memenuhi ekspektasi dan kebutuhan kesehatan masyarakat yang beragam.

Tujuan didirikannya puskesmas oleh pemerintah adalah dalam rangka pemenuhan kebutuhan kesehatan, perbaikan determinan kesehatan dan penguatan kesehatan perseorangan, keluarga dan masyarakat (Peraturan Menteri Kesehatan, 2024). Sebagai tempat penyelenggara pelayanan publik, Puskesmas perlu memperhatikan kualitas dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan sebagai upaya tercapainya program jaminan kesehatan. Untuk mewujudkan cita-cita negara dalam pelaksanaan pelayanan publik, perlu adanya regulasi yang mengikat disesuaikan berdasarkan asas-asas umum pemerintahan yang baik. Dengan adanya aturan hukum, maka dapat meminimalisir terjadinya penyalahgunaan wewenang dan memberikan perlindungan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Murtini & Puspaningtyas, 2023). Puskesmas merupakan lembaga kesehatan yang berada di bawah naungan pemerintah Kabupaten/Kota, dengan tugas utama dalam pengembangan pelayanan kesehatan dasar. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan, Puskesmas menerapkan enam prinsip yang terintegrasi dalam penyelenggaraan pelayanannya. Prinsip-prinsip tersebut meliputi, paradigma sehat, pertanggungjawaban wilayah,

kemandirian masyarakat, ketersediaan akses pelayanan kesehatan, teknologi tepat guna, dan keterpaduan dan kesinambungan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pemerataan pelayanan kesehatan seharusnya memungkinkan masyarakat untuk memperoleh akses yang mudah terhadap pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Lamongan tergolong sangat baik, hal ini tercermin dari capaian Universal Health Coverage (UHC) yang terus meningkat signifikan, yaitu mencapai 86,44% pada tahun 2024, naik sebesar 3,66% dibandingkan tahun sebelumnya sebesar 82,77% (Sudjarwo, 2024). Peningkatan mutu layanan kesehatan ini didukung oleh fokus dan alokasi anggaran yang besar, dimana pada tahun 2025 Pemerintah Kabupaten Lamongan menganggarkan sekitar Rp32,9 miliar untuk membiayai premi BPJS Kesehatan bagi lebih dari 60 ribu peserta aktif yang tergolong bukan penerima upah dan bukan pekerja, dengan estimasi penambahan peserta sebanyak 7.100 orang. Selain itu, hingga Mei 2025, tingkat kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Lamongan telah mencapai 86,95% dari total penduduk sekitar 1,37 juta jiwa (Pemerintah Kabupaten Lamongan, 2025). Komitmen pemerintah dalam mengalokasikan dana yang cukup besar dan berkelanjutan ini tidak hanya menjamin akses layanan kesehatan secara luas, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan yang responsif, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, menjadikan Kabupaten Lamongan sebagai salah satu daerah dengan pelayanan kesehatan yang unggul (Ainun, 2025).

Puskesmas Kecamatan Turi Kabupaten Lamongan adalah salah satu instansi pelayanan publik yang berada pada bidang kesehatan. Kebutuhan dan tuntutan masyarakat terkait pelayanan kesehatan tidak dapat dihindari oleh pemerintah. Oleh

karena itu, sebagai penyelenggara pelayanan publik pemerintah perlu memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan dilaksanakan dengan sangat baik sesuai dengan peraturan (Azizah & Wibawani, 2021). Apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat memenuhi harapan, maka masyarakat sebagai penerima pelayanan akan puas terhadap pelayanan publik yang ada. Namun, jika pelayanan yang diberikan tidak mampu memenuhi harapan masyarakat, hal ini dapat mengakibatkan berkurangnya minat masyarakat untuk berobat dan menimbulkan adanya citra negatif masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Sehingga dapat mengakibatkan menurunnya jumlah pasien.

Pelayanan yang disediakan di Puskesmas Kecamatan Turi seharusnya telah memenuhi standar yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024, namun masih terdapat beberapa keluhan negatif dari masyarakat. Salah satu keluhan tersebut diunggah pada situs Radar Bangsa, di mana seorang pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima. Pasien menilai bahwa pelayanan yang diberikan belum optimal dan informasi yang disampaikan oleh petugas kurang jelas, sehingga menimbulkan ketidakpuasan. Berikut isi keluhan yang disampaikan oleh pasien :

“Keluarga pasien Puskesmas Kecamatan Turi Kabupaten Lamongan, Lilis, mengeluh terhadap pelayanan yang diterimanya. Diceritakan bahwa ibunya (ti’ah) mengalami kondisi kesehatan yang buruk seperti muntah, demam tinggi dan menggigil. Pasien tersebut mendapat penolakan perawatan dari petugas jaga pada hari senin malam, 12 agustus 2024. Perawat hanya memberikan penjelasan bahwa pasien perlu menunggu efek dari obat yang telah diberikan sesuai dengan konsultasi dokter sebelumnya. Lilis menilai bahwa penjelasan dari perawat tidak memuaskan sehingga ti’ah perlu dilarikan ke IGD RSUD dr.soegiri agar mendapatkan penanganan yang maksimal. Plt. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan memberikan tanggapan dengan berencana untuk mengevaluasi kinerja perawat yang terlibat (Radar bangsa, 2024)”.

Pasien sebagai penerima pelayanan menilai bahwa pelayanan yang diterima belum memenuhi standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan teori *Service Quality* (Servqual) yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Hardianyah, dari ulasan yang diberikan dikategorikan pelayanan yang di berikan belum memenuhi indikator *responsivness*, indikator *Responsiveness* diukur berdasarkan kemampuan petugas dalam memberikan bantuan kepada pasien serta menyajikan pelayanan secara tanggap dan cepat. Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, setiap petugas memiliki kewajiban untuk menaer pkan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh instansi terkait. Penerapan standar ini bertujuan untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tetap terjaga sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta memenuhi harapan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Puskesmas Kecamatan Turi adalah salah satu Puskesmas yang berada di Kabupaten Lamongan. Puskesmas ini memberikan pelayanan dibidang kesehatan didukung oleh berbagai macam pelayanan yang ada didalamnya. Pada Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Pasal 17 ayat 1 di sebutkan bahwa :

“Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang : a. memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat; b. mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu; c. hidup dalam lingkungan sehat; dan d. memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat”.

Berdasarkan kemampuan pelayanannya, puskesmas memiliki 2 kategori pelayanan yaitu Puskesmas nonrawat inap dan Puskesmas rawat inap. Kategori Puskesmas nonrawat inap merupakan Puskesmas yang menyelenggarakan pelayanan rawat jalan, perawatan di rumah, pelayanan persalinan normal, dan pelayanan gawat

darurat (Peraturan Menteri Kesehatan, 2024). Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang Pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan Pelayanan Kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan Pasien tersebut dirawat inap (Peraturan daerah Kabupaten Lamongan, 2019).

Pukesmas Kecamatan Turi memiliki 3 jenis pelayanan kesehatan yaitu :

Pertama, Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) yang didalamnya terdapat pelayanan loket pendaftaran, pelayanan pemeriksaan umum, pelayanan kesehatan gigi dan mulut, pelayanan KIA, pelayanan KB, pelayanan gawat darurat, pelayanan gizi, pelayanan laboratorium, pelayanan farmasi, pelayanan rawat inap, pelayanan paru, pelayanan kusta, pelayanan vct (*voluntary conseling and testing*), pelayanan akupresure.

Kedua, Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) didalamnya terdapat pelayanan promosi kehatan termasuk usaha kesehatan sekolah, pelayanan kesehatan lingkungan, pelayanan kesehatan ibu dan anak termasuk keluarga berencana, pelayanan perbaikan gizi masyarakat, pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit, pelayanan keperawatan (kesehatan masyarakat).

Ketiga, Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) Pengembangan didalamnya terdapat pelayanan kesehatan jiwa, pelayanan kesehatan gizi masyarakat, pelayanan kesehatan tradisional komplementer, pelayanan kesehatan olahraga, pelayanan kesehatan indera, pelayanan kesehatan lansia dan pelayanan kesehatan (Puskesmas Turi, 2023).

Berbagai pelayanan kesehatan tersedia di Puskesmas Kecamatan Turi, mulai dari pelayanan rawat inap dan nonrawat inap. Pada pelayanan nonrawat inap

terdapat pelayanan rawat jalan yang didalamnya terdiri dari berbagai jenis pelayanan, meliputi pemeriksaan umum, pelayanan kesehatan ibu dan anak, pelayanan gigi dan mulut, pelayanan keluarga berencana, imunisasi, serta layanan khusus seperti pengobatan penyakit menular dan pemeriksaan laboratorium. Keragaman jenis pelayanan ini menunjukkan kompleksitas dan cakupan luas pelayanan rawat jalan yang disediakan oleh Puskesmas Kecamatan Turi. Sehingga untuk memfokuskan penelitian pada satu jenis pelayanan rawat jalan, yaitu pelayanan pemeriksaan umum. Pemilihan ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh data yang lebih homogen sehingga analisis dapat dilakukan secara lebih terfokus dan mendalam. Sehingga rekomendasi yang dihasilkan dapat lebih tepat sasaran dalam upaya peningkatan mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Turi.

Tabel 1. 1 Jumlah pasien rawat jalan jenis pelayanan pemeriksaan umum pada Puskesmas Turi Kabupaten Lamongan

No	Bulan	Pelayanan Pemeriksaan Umum		
		2022	2023	2024
1.	Januari	1095	3341	2451
2.	Februari	1178	3138	2463
3.	Maret	1441	3209	2471
4.	April	1207	2923	2644
5.	Mei	2322	3362	2805
6.	Juni	3876	2805	3252
7.	Juli	3864	2749	2618
8.	Agustus	3485	3146	2706
9.	September	3292	3273	1801
10.	Oktober	2755	3300	2122
11.	November	2788	3330	1579

12.	Desember	2499	3335	3026
Jumlah		29802	37911	29938

Sumber : (Puskesmas Kecamatan Turi, 2025)

Pada Tahun 2023 Puskesmas Kecamatan Turi berhasil mendapatkan penghargaan dalam pelayanan publik terbaik Tahun 2023 yang diselenggarakan oleh ombudsman jawa timur. Penilaian Ombudsman terhadap Puskesmas Kecamatan Turi dilakukan berdasarkan indikator-indikator yang meliputi kompetensi, sarana dan prasarana, standar pelayanan, persepsi maladministrasi, serta pengelolaan pengaduan. Puskesmas Kecamatan Turi memperoleh nilai sebesar 84,6 dari Ombudsman, nilai tersebut paling tinggi dibandingkan ODP yang lain (Kabupaten Lamongan, 2023). Puskesmas Kecamatan Turi dijalankan dengan berlandaskan pada prinsip-prinsip Pancasila serta mengacu pada nilai-nilai kemanusiaan, etika profesi, dan perlindungan serta keselamatan pasien. Penerimaan berbagai penghargaan dan peningkatan jumlah pasien yang dilayani menjadi salah satu tanda bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Turi telah menunjukkan perkembangan yang signifikan.

Tabel 1. 2 Jumlah pasien rawat jalan pada Puskesmas Kabupaten Lamongan

No	Nama Puskesmas	Jumlah Rawat Jalan Pasien		
		2021	2022	2023
1.	Puskesmas Lamongan	85.930	87.512	100.653
2.	Puskesmas Turi	65.963	79.445	98.402
3.	Puskesmas Mantup	44.511	69.855	90.358
4.	Puskesmas Sambeng	67.585	77.949	75.753
5.	Puskesmas Ngimbang	76.391	76.585	75.539
6.	Puskesmas Sugio	48.827	78.196	73.191
7.	Puskesmas Karanggeneng	49.966	64.121	72.294
8.	Puskesmas Sekaran	74.904	71.894	71.113

9.	Puskesmas Pucuk	61.923	56.660	68.845
10.	Puskesmas Karangbinangun	66.931	64.974	67.126
11.	Puskesmas Sukodadi	62.935	63.650	66.188
12.	Puskesmas Glagah	56.380	71.783	59.637
13.	Puskesmas Laren	62.652	43.199	59.597
14.	Puskesmas Paciran	56.245	55.705	56.671
15.	Puskesmas Brondong	72.366	50.399	50.399
16.	Puskesmas Deket	32.914	42.386	49.242
17.	Puskesmas Modo	31.104	34.789	47.948
18.	Puskesmas Sumberaji	38.116	49.532	47.487
19.	Puskesmas Maduran	45.144	41.342	46.271
20.	Puskesmas Kalitengah	26.395	31.204	45.575
21.	Puskesmas Dradah	35.918	39.080	42.731
22.	Puskesmas Kembangbahu	30.309	42.057	42.267
23.	Puskesmas Payaman	36.698	43.077	40.627
24.	Puskesmas Dermolemahbang	40.241	46.272	40.208
25.	Puskesmas Sukorame	35.478	29.000	38.970
26.	Puskesmas Babat	26.438	51.962	37.019
27.	Puskesmas Bluluk	32.175	31.328	36.511
28.	Puskesmas Kedungpring	20.744	39.265	35.715
29.	Puskesmas Moropelang	25.562	34.633	34.582
30.	Puskesmas Tlogosadang	23.257	22.266	33.590
31.	Puskesmas Karangpilang	17.269	34.132	27.277
32.	Puskesmas Tikung	16.155	36.304	20.807

Sumber : (Profil Kesehatan Kabupaten Lamongan, 2023)

Diketahui bahwa jumlah pasien rawat jalan pada Puskesmas Kecamatan Turi mengalami kenaikan yang signifikan dari tahun 2021 sampai 2024. Pada tahun 2023 jumlah pasien rawat jalan Puskesmas Kecamatan Turi menduduki peringkat ke 2 pasien rawat jalan terbanyak diantara Puskesmas se Kabupaten Lamongan. Banyaknya pasien yang ada mengakibatkan Puskesmas Kecamatan Turi mendapatkan beberapa pengaduan negatif dari masyarakat, jika pengaduan belum teratasi maka akan timbul masalah baru. Berdasarkan fakta permasalahan dan

fenomena yang terjadi di Puskesmas Kecamatan Turi Kabupaten Lamongan, maka peneliti tertarik untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Kecamatan Turi Kabupaten Lamongan.

Berkaitan dengan pelaksanaan penelitian ini, peneliti tertarik mengambil judul **“Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Kecamatan Turi Kabupaten Lamongan”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka didapat rumusan masalah yang akan dikaji yaitu :

1. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Turi Kabupaten Lamongan ditinjau dari dimensi bukti fisik (*Tangibles*)?
2. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Turi Kabupaten Lamongan ditinjau dari dimensi kehandalan (*Reliability*)?
3. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Turi Kabupaten Lamongan ditinjau dari dimensi daya tanggap (*Responsiveness*)?
4. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Turi Kabupaten Lamongan ditinjau dari dimensi jaminan (*Assurance*)?
5. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Turi Kabupaten Lamongan ditinjau dari dimensi empati (*Empathy*)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Turi Kabupaten Lamongan berdasarkan dimensi bukti fisik (*Tangibles*).
2. Menganalisis kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Turi Kabupaten Lamongan berdasarkan dimensi kehandalan (*Reliability*).
3. Menganalisis kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Turi Kabupaten Lamongan berdasarkan dimensi daya tanggap (*Responsiveness*).
4. Menganalisis kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Turi Kabupaten Lamongan berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*).
5. Menganalisis kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Turi Kabupaten Lamongan berdasarkan dimensi empati (*Empathy*).

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan dan manfaat. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik UPN "Veteran" Jawa Timur.

2. Bagi instansi

Sebagai kontribusi saran dan masukan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Kecamatan Turi Kabupaten Lamongan, penelitian ini bertujuan untuk mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya.

3. Bagi Universitas

Sebagai salah satu kontribusi pemikiran dan informasi, penelitian ini bertujuan untuk melengkapi dan mengembangkan perbendaharaan ilmu sosial, khususnya dalam bidang Ilmu Administrasi Publik, serta memberikan wawasan bagi pihak-pihak terkait, termasuk mahasiswa yang ingin memahami peran pemerintah daerah, khususnya instansi yang berhubungan.