

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan, merupakan hak dasar setiap individu yang dijamin oleh negara, dan menjadi fondasi penting dalam mewujudkan masyarakat yang produktif dan sejahtera. Di Indonesia, upaya pemenuhan hak atas layanan kesehatan diwujudkan melalui pembangunan sistem kesehatan yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang tinggal di daerah terpencil. Dalam konteks ini, keberadaan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama seperti Puskesmas menjadi sangat vital karena berfungsi sebagai garda terdepan dalam pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 19 Tahun 2024, Puskesmas merupakan kesatuan fasilitas kesehatan dan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima, dan terjangkau oleh masyarakat di tingkat pertama di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Puskesmas memiliki fungsi utama dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerjanya. Puskesmas merupakan fasilitas yang sangat penting dan dibutuhkan oleh seluruh lapisan masyarakat, tanpa memandang usia, jenis kelamin, atau status sosial ekonomi. Kebutuhan akan pelayanan kesehatan bersifat universal karena kesehatan adalah kebutuhan dasar setiap individu. Kesadaran masyarakat terhadap pentingnya menjaga kesehatan semakin meningkat, sehingga mendorong mereka untuk secara aktif memeriksakan diri ke fasilitas kesehatan, baik untuk pengobatan maupun pencegahan penyakit.

Pelayanan di bidang kesehatan saat ini telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup, maka meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup dalam masyarakat (Agustina, N., & Sakawati, 2020). Pelayanan kesehatan yang berkualitas serta bermutu merupakan pelayanan yang wajib memprioritaskan harapan pasien agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Demi menjamin kualitas dari suatu pelayanan kesehatan di puskesmas, maka dilakukan sebuah evaluasi kinerja pelayanan kesehatan serta memberikan standar kualitas pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah (Safarah et al., 2021).

Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas pelayanan sendiri harus dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir pada persepsi atau penilaian pasien. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi pasien. Karena itu, pemahaman tentang tingkat kepuasan pasien menjadi sangat penting,

mengingat kepuasan tersebut mencerminkan bagaimana pasien menilai kualitas pelayanan yang mereka terima secara menyeluruh.

Kepuasan pasien adalah indikator penting dalam mengukur kualitas pelayanan kesehatan. Pasien yang puas dengan pelayanan yang mereka terima, cenderung memiliki pandangan positif terhadap fasilitas kesehatan dan cenderung untuk kembali ke tempat tersebut untuk mendapatkan perawatan lebih lanjut (Harmawati *et al.*, 2020). Pasien yang puas juga lebih cenderung untuk merekomendasikan fasilitas kesehatan tersebut kepada teman, keluarga, atau kenalan mereka (Nurhaeni *et al.*, 2022).

Salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan adalah kepuasan pasien (Munadi Sari *et al.*, (2022). Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai persepsi pasien terhadap layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan mereka sebelum mendapatkan layanan tersebut. Pasien yang puas cenderung akan kembali menggunakan layanan rumah sakit yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain, yang pada gilirannya berkontribusi terhadap loyalitas pasien (Syur'an *et al.*, 2020). Sebaliknya, ketidakpuasan dapat mengakibatkan pasien mencari alternatif pelayanan di tempat lain, yang berdampak negatif pada reputasi dan keberlangsungan rumah sakit.

Menurut Rasyid *et al.*, (2021) tingkat kepuasan pasien adalah ukuran subjektif yang mencerminkan perasaan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima, termasuk persepsi mengenai kualitas pelayanan, interaksi dengan tenaga kesehatan, serta fasilitas yang disediakan. Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh hasil medis, tetapi juga oleh proses pelayanan yang meliputi kecepatan, keramahan, dan responsivitas petugas kesehatan. Kepuasan pasien menjadi indikator penting untuk menilai keberhasilan layanan kesehatan dan menjadi dasar dalam peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Sedangkan menurut penelitian Wijaya (2023) tingkat kepuasan pasien adalah evaluasi menyeluruh yang dilakukan oleh pasien setelah menerima pelayanan kesehatan, yang mencakup aspek fisik, psikologis, dan sosial. Kepuasan ini merupakan hasil perbandingan antara harapan pasien sebelum menerima layanan dan pengalaman nyata selama pelayanan berlangsung. Aspek komunikasi, empati tenaga medis, serta kejelasan informasi menjadi faktor penentu utama dalam membentuk kepuasan pasien. Kepuasan pasien juga berpengaruh pada loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan dan pengambilan keputusan dalam menggunakan layanan kesehatan di masa depan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo, B., & Nugroho, (2024) menyatakan tingkat kepuasan pasien merupakan gambaran evaluatif atas pengalaman pasien selama menerima layanan kesehatan yang melibatkan aspek teknis seperti keakuratan diagnosis dan pengobatan, serta aspek non-teknis seperti sikap dan perhatian petugas kesehatan. Kepuasan pasien tidak hanya berdampak pada persepsi individu, tetapi juga pada citra dan reputasi institusi kesehatan. Oleh karena itu, pengukuran tingkat kepuasan pasien menjadi alat strategis dalam perencanaan dan pengembangan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kebutuhan pasien.

Sejalan dengan pentingnya kepuasan pasien, kualitas layanan menjadi faktor utama yang memengaruhi bagaimana pasien menilai pengalaman mereka selama menjalani proses pelayanan kesehatan. Kualitas layanan mencakup berbagai aspek, baik teknis seperti ketepatan diagnosis dan pengobatan, maupun non-teknis seperti sikap tenaga medis, komunikasi yang efektif, kecepatan pelayanan, dan kenyamanan fasilitas. Ketika kualitas layanan dirasakan baik oleh pasien, maka tingkat kepuasan cenderung meningkat, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap loyalitas pasien serta citra institusi kesehatan. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas layanan bukan hanya bertujuan untuk memenuhi standar pelayanan, tetapi juga sebagai strategi penting dalam menciptakan kepuasan yang berkelanjutan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan (Wijaya, 2023).

Tjiptono, (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan penyedia jasa untuk memenuhi harapan pelanggan, mencakup kemudahan, kecepatan, hubungan interpersonal, dan keramahan staf dalam memberikan pelayanan. Dalam konteks layanan kesehatan, aspek-aspek seperti tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketangkasan), assurance (jaminan), dan empati sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterimanya. Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, yang kemudian meningkatkan loyalitas pasien di Poliklinik Bedah Saraf. Temuan ini memperkuat peran kualitas pelayanan sebagai pendorong utama kepuasan dan loyalitas pasien di fasilitas pelayanan primer dan sekunder.

Menurut Zeithaml et al, (2021) kualitas layanan adalah keseluruhan penilaian konsumen terhadap keunggulan atau keistimewaan suatu layanan. Kualitas layanan mencerminkan perbedaan antara harapan konsumen terhadap layanan dengan persepsi mereka atas layanan yang diterima. Dengan kata lain, kualitas layanan adalah kemampuan untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono, (2023) kualitas layanan adalah tingkat keunggulan layanan yang secara konsisten memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan tidak hanya terkait dengan produk yang ditawarkan tetapi juga pengalaman pelanggan selama proses pelayanan.

Menurut Suryani et al., (2024) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan suatu ukuran yang digunakan untuk menilai seberapa baik layanan yang diterima sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas layanan mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang merupakan komponen penting dalam membangun kepuasan pelanggan.

Selain itu ada juga faktor yang menjadi indikator kepuasan pasien yaitu fasilitas di rumah sakit maupun di puskesmas. Pengertian fasilitas juga dijelaskan oleh (Nasution, 2020), yang menyatakan bahwa fasilitas adalah semua bentuk sarana fisik maupun non-fisik yang digunakan untuk mendukung proses pelayanan kepada pengguna jasa, di mana keberadaannya dapat mempercepat, mempermudah, dan meningkatkan kenyamanan layanan. Dalam pelayanan kesehatan primer seperti puskesmas, fasilitas yang baik menjadi faktor penentu terhadap tingkat kepuasan pasien, terutama karena pasien cenderung menilai

kualitas pelayanan dari kenyamanan dan ketersediaan sarana yang mereka alami secara langsung.

Menurut Supranto(2021), fasilitas dalam pelayanan kesehatan mencakup dua aspek utama, yakni fasilitas inti dan fasilitas penunjang. Fasilitas inti adalah sarana yang berkaitan langsung dengan proses layanan medis, seperti alat pemeriksaan, tempat tidur periksa, dan peralatan laboratorium, sedangkan fasilitas penunjang meliputi ruang tunggu yang nyaman, toilet bersih, AC atau ventilasi udara yang baik, serta ruang informasi yang mudah diakses. Kedua aspek ini memiliki peran penting dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap mutu layanan yang diterima.

Pendapat lain disampaikan oleh Prasetyo et al.,(2022) yang menyatakan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan tidak hanya mencerminkan citra institusi, tetapi juga secara langsung memengaruhi perilaku dan keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan tersebut. Ketika pasien merasa bahwa fasilitas yang tersedia memadai, bersih, aman, dan mendukung proses pengobatan, maka tingkat kepuasan mereka akan meningkat dan dapat memunculkan loyalitas terhadap institusi tersebut. Hal ini selaras dengan hasil penelitian di berbagai puskesmas yang menunjukkan bahwa kualitas fasilitas memiliki korelasi positif terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien.

Kualitas Pelayanan kesehatan adalah kebutuhan pokok yang sangat penting bagi seluruh lapisan masyarakat Indonesia, karena kesehatan merupakan fondasi utama dalam menjalani kehidupan yang produktif dan sejahtera. Dalam konteks negara yang besar dan majemuk seperti Indonesia, setiap individu tanpa memandang usia, jenis kelamin, status sosial, maupun lokasi geografis memiliki hak yang sama untuk memperoleh layanan kesehatan yang layak dan bermutu.

Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mencakup ketepatan diagnosis dan pengobatan secara medis, tetapi juga aspek non-medis seperti sikap ramah tenaga kesehatan, kecepatan penanganan, dan kenyamanan fasilitas. Jika kualitas pelayanan tidak terpenuhi, hal ini dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kesehatan dan memperburuk kesenjangan akses, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan kesehatan harus menjadi prioritas nasional agar manfaat layanan kesehatan dapat dirasakan secara adil dan merata oleh seluruh masyarakat Indonesia.

Dalam upaya pemerataan akses layanan kesehatan yang berkualitas, keberadaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui BPJS kesehatan menjadi sangat strategis, khususnya di daerah-daerah yang memiliki keterbatasan sumber daya kesehatan. BPJS tidak hanya menjembatani akses masyarakat terhadap fasilitas kesehatan, tetapi juga menjadi indikator penting dalam melihat efektivitas sistem pelayanan kesehatan, terutama di tingkat daerah.

Kondisi ini sesuai dengan yang terjadi di Kabupaten Situbondo, dimana sebagian besar masyarakatnya memanfaatkan BPJS Kesehatan sebagai jaminan sosial untuk mengakses layanan kesehatan. Dengan tingginya jumlah pengguna BPJS di wilayah ini,

kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien BPJS sangat menentukan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem kesehatan setempat. Berikut merupakan data pengguna bpjs di kabupaten situbondo.

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna BPJS Kesehatan di Situbondo (2025)

Kategori Peserta BPJS	Jumlah Peserta (Orang)	Persentase dari Total Penduduk (%)
Total Penduduk Situbondo	700.000	100%
Total Peserta BPJS Kesehatan	630.000	90%
Peserta PBI (Penerima Bantuan Iuran)	280.000	40%
Peserta Mandiri & Pekerja Formal	350.000	50%

Sumber: Berita UHC Kabupaten Situbondo 2025

Pada tabel di atas menunjukkan sebagian besar masyarakat, khususnya di daerah-daerah seperti Kabupaten Situbondo, sangat bergantung pada BPJS Kesehatan sebagai program jaminan sosial untuk mengakses layanan medis. Program BPJS dirancang untuk memberikan kemudahan akses layanan kesehatan dengan biaya yang lebih terjangkau dibandingkan pelayanan kesehatan mandiri, sehingga banyak masyarakat yang memilih menggunakan layanan ini sebagai solusi utama untuk menjaga kesehatan mereka. Namun, kenyataan di lapangan seringkali berbeda. Di berbagai wilayah, termasuk di Kabupaten Situbondo khususnya di Puskesmas Sumbermalang, Mayoritas penduduk di wilayah ini sangat mengandalkan BPJS sebagai jaminan sosial karena keterbatasan finansial serta ingin memperoleh layanan kesehatan yang layak tanpa harus menanggung biaya mahal.

Namun, meskipun BPJS bertujuan memberikan kemudahan dan pemerataan akses kesehatan, kenyataannya masih ditemukan berbagai kendala yang mengganggu proses pelayanan, terutama di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Seperti puskesmas sumbermalang, disana muncul banyak keluhan dari pasien BPJS terkait kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Pasien sering menghadapi berbagai kendala, seperti proses pendaftaran yang memakan waktu lama, antrean yang sangat panjang, serta pelayanan yang kurang responsif dari petugas medis. Selain itu, keterbatasan fasilitas dan ketersediaan obat-obatan juga menjadi masalah yang kerap dikeluhkan pasien, sehingga pihak pasien maupun keluarga harus mencari diluar puskesmas dengan jarak tempuh yang jauh dan memakan waktu.

Kondisi tersebut menimbulkan tingkat ketidakpuasan yang cukup tinggi di kalangan pasien BPJS maupun non BPJS, padahal program ini sangat vital bagi mereka karena menjadi satu-satunya jalur untuk mendapatkan layanan kesehatan secara terjangkau. Ketidakpuasan ini bukan hanya berdampak pada individu pasien, tetapi juga berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan kesehatan, khususnya Puskesmas Sumbermalang. Fenomena ini mengindikasikan adanya kesenjangan yang signifikan antara ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan BPJS dengan kenyataan yang dialami selama proses pelayanan. Adapun data perhitungan survey indeks kepuasan masyarakat di puskesmas sumbermalang sebagai berikut :

Tabel 1.2 Indeks Survey Kepuasan Pasien

Tahun	NRR Tertimbang	SKM (Skor Kepuasan Masyarakat)	Keterangan	Kategori Mutu
2023	3,18	80,20	Mulai terlihat penurunan kualitas	Cukup (B)
2024	3,10	78,75	Kepuasan menurun, perlu perhatian	Cukup (B)
2025	2,98	74,40	Mutu layanan menurun signifikan	Perlu Peningkatan (C)

Sumber : Hasil Survey dari puskesmas Sumbermalang

Tabel hasil survei kualitas pelayanan di Puskesmas Sumbermalang menunjukkan adanya tren penurunan kepuasan masyarakat selama tiga tahun terakhir. Pada tahun 2023, nilai rata-rata tertimbang (NRR Tertimbang) sebesar 3,18 dengan Skor Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 80,20 yang masih berada dalam kategori mutu Cukup (B)”. Ini menunjukkan bahwa masyarakat masih merasa cukup puas terhadap pelayanan puskesmas, meskipun nilainya sudah mulai mendekati batas bawah kategori tersebut. Pada tahun 2024, terjadi penurunan nilai NRR menjadi 3,10 dan SKM turun menjadi 78,75, yang tetap berada pada kategori “Cukup” namun semakin mengarah ke zona peringatan. Hal ini mengindikasikan adanya penurunan persepsi masyarakat terhadap mutu layanan, yang kemungkinan besar disebabkan oleh menurunnya kualitas pada aspek-aspek seperti waktu pelayanan, ketersediaan fasilitas, dan sikap petugas kesehatan.

Kondisi semakin memburuk pada tahun 2025, di mana nilai NRR Tertimbang turun ke angka 2,98 dan SKM hanya mencapai 74,40. Berdasarkan klasifikasi mutu, skor ini masuk dalam kategori “Perlu Peningkatan (C)”. Artinya, masyarakat mulai merasa tidak puas secara signifikan terhadap layanan yang diberikan, dan kualitas pelayanan puskesmas berada di bawah standar minimal yang diharapkan. Penurunan ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Sumbermalang semakin tidak mampu memenuhi ekspektasi pasien, khususnya pengguna BPJS yang sangat bergantung pada layanan ini. Jika kondisi ini terus dibiarkan, maka kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas pelayanan primer seperti puskesmas akan terus menurun. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan perbaikan menyeluruh pada sistem pelayanan, sumber daya manusia, serta fasilitas penunjang agar mutu layanan dapat ditingkatkan kembali ke tingkat yang memadai.

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Purba *et al.*, (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, yang kemudian meningkatkan loyalitas pasien di Poliklinik Bedah Saraf. Temuan ini memperkuat peran kualitas pelayanan sebagai pendorong utama kepuasan dan loyalitas pasien di fasilitas pelayanan primer dan sekunder.

Sedangkan menurut penelitiannya Enas, (2020) dengan menggunakan metode kuantitatif cross-sectional pada 100 responden pengguna Puskesmas, studi ini menyelidiki

pengaruh dimensi kualitas layanan khususnya tangible, responsiveness, dan empathy terhadap kepuasan pasien. Analisis jalur menunjukkan efek positif dan signifikan dari ketiga dimensi tersebut. Pada Penelitian yang dilakukan Ameliah *et al.*, (2022) Penelitian berbasis survei terhadap sekitar 100 pasien rawat jalan di Puskesmas Barana menggunakan instrumen SERVQUAL. Para peneliti menemukan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Puji Rahayu (2021) juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien kemudian terbukti memperkuat loyalitas dan retensi pasien.

Penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien telah banyak dilakukan di berbagai fasilitas kesehatan seperti rumah sakit umum, rumah sakit swasta, maupun klinik rawat jalan, dan sebagian besar menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Namun, sebagian besar studi tersebut masih terfokus pada rumah sakit besar yang memiliki fasilitas dan sumber daya yang lebih lengkap, sehingga hasilnya belum tentu mencerminkan kondisi yang ada di fasilitas layanan kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas, terutama di daerah rural atau pedesaan. Selain itu, penelitian sebelumnya umumnya mengkaji kualitas layanan secara umum tanpa memperhatikan kondisi spesifik pelayanan terhadap pasien BPJS Kesehatan, yang notabene menjadi kelompok mayoritas pengguna layanan kesehatan di Indonesia, termasuk di Kabupaten Situbondo. Padahal, terdapat banyak laporan dan keluhan masyarakat mengenai rendahnya kualitas pelayanan terhadap pasien BPJS, khususnya dalam hal kecepatan pelayanan, ketersediaan obat, hingga perlakuan dari petugas kesehatan.

Lebih khusus lagi, belum ditemukan secara spesifik penelitian yang menganalisis hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Sumbermalang, sebuah wilayah dengan karakteristik geografis yang cukup menantang, keterbatasan fasilitas kesehatan, dan ketergantungan masyarakat terhadap BPJS Kesehatan. Penelitian yang memfokuskan pada konteks lokal ini penting untuk memahami sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan puskesmas di wilayah pinggiran mampu memenuhi ekspektasi pasien serta memberikan rekomendasi konkret bagi peningkatan mutu pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini memiliki urgensi akademis dan praktis untuk mengisi kesenjangan tersebut, serta memberikan kontribusi pada literatur ilmiah mengenai kualitas layanan dan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan primer berbasis BPJS di daerah terpencil.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di puskesmas Sumbermalang ?
2. Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di puskesmas Sumbermalang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas Sumbermalang.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Fasilitas Layanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas Sumbermalang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmiah di bidang manajemen pelayanan kesehatan, khususnya dalam memahami hubungan antara kualitas layanan dan tingkat kepuasan pasien. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat memperkuat teori-teori sebelumnya mengenai kualitas pelayanan publik, terutama teori SERVQUAL yang mencakup lima dimensi utama yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dengan fokus pada puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, penelitian ini juga memperluas cakupan aplikasi konsep kualitas layanan pada konteks pelayanan primer di daerah pedesaan. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan model pelayanan kesehatan yang lebih adaptif dan kontekstual di tingkat lokal.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini bermanfaat bagi pihak Puskesmas Sumbermalang sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas layanan yang berorientasi pada kepuasan pasien. Temuan dari penelitian ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang masih belum optimal dan memerlukan perbaikan, seperti waktu tunggu, komunikasi petugas, hingga ketersediaan sarana dan prasarana. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Situbondo dalam merumuskan kebijakan pelayanan kesehatan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, khususnya pengguna BPJS. Bagi masyarakat, peningkatan kualitas pelayanan yang berbasis pada kebutuhan pasien dapat meningkatkan kepercayaan serta partisipasi aktif dalam menjaga kesehatan.