

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Masalah**

Pelayanan memiliki cakupan yang luas sehingga pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan. Pelayanan juga memiliki jenis-jenis, yaitu layanan dengan perbuatan yang terbagi lagi menjadi tiga. Pelayanan kesehatan termasuk kedalam kelompok pelayanan jasa yang menghasilkan berbagai bentuk jasa untuk kepentingan publik. Maka pelayanan kesehatan merupakan bagian dari pelayanan dasar yang harus diselenggarakan oleh pemerintah semata-mata untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Hadi, 2020).

Menurut Kotler (2016) pelayanan merujuk pada segala bentuk tindakan yang satu pihak sediakan untuk pihak lain tanpa menghasilkan produk fisik yang dapat disimpan. Ini dapat berupa berbagai aktivitas atau layanan yang memberikan manfaat kepada konsumen, seperti pelayanan konsultasi, perawatan, atau bantuan teknis. Sedangkan menurut Lovelock dan Wirtz (2022) menggambarkan pelayanan sebagai segala tindakan atau proses yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau kepentingan konsumen. Ini mencakup berbagai jenis layanan yang disediakan oleh organisasi untuk memberikan nilai tambah kepada konsumen, seperti pelayanan perbankan, pelayanan kesehatan, atau pelayanan jasa transportasi.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Vidiati (2023) mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan atau proses yang memiliki karakteristik khusus seperti intangibilitas, heterogenitas, dan keterlibatan konsumen. Mereka menekankan bahwa pelayanan tidak dapat disimpan atau dimiliki secara fisik, dan kadang-kadang kualitasnya sulit untuk diukur secara objektif.

Negara membentuk undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 yang mengatur tentang kesehatan yang menetapkan bahwa kesehatan

merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan bagi diri sendiri ataupun bagi bangsa. Tujuan Pembangunan Kesehatan berdasarkan undang-undang kesehatan untuk meningkatkan kesadaran setiap orang agar terwujud pemikiran pentingnya kesehatan. Sehingga masyarakat dapat meningkatkan derajat kesehatan dengan lebih baik. Maka perlunya suatu pelayanan kesehatan yang baik.

Pada dasarnya, kesehatan sangat penting bagi kelangsungan hidup manusia karena apabila kesehatannya mengalami masalah maka akan menghambat aktivitasnya sehari-hari. Begitu pula dengan manusia yang terlahir di dunia berhak atas kelangsungan hidup, tumbuh dan berkembang, serta mempertahankan hidup dan kehidupannya. Hal itu sejalan dengan Hak Asasi Manusia (HAM) dalam Undang-undang dasar 1945 setelah amandemen pada pasal 28A yang mengesahkan bahwa “Setiap orang berhak untuk hidup serta mempertahankan hidup dan kehidupannya”. Kemudian pada pasal 28I ayat (1) juga mengesahkan bahwa hak untuk hidup adalah satu dari tujuh hak asasi manusia yang oleh Undang-Undang dasar 1945 dinyatakan sebagai hak asasi yang tidak dapat dikurangi dalam keadaan apapun (*non-derogable right*), itu berarti hak untuk hidup adalah hak yang tak bisa ditawar-tawar lagi keberadaannya, hak ini adalah hak yang harus diterima setiap manusia yang terlahir di dunia. Kemudian pada pasal 28I ayat (4) juga menyinggung bahwa perlindungan, pemajuan, penegakan, dan pemenuhan hak asasi manusia adalah tanggung jawab negara, terutama pemerintah. Itu berarti bahwa pemerintah berperan penting dalam menyediakan sarana dan prasarana untuk memenuhi hak hidup masyarakatnya.

Untuk menjamin kesehatan diperlukan suatu sistem pelayanan kesehatan yang berkualitas dan optimal untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar tetap hidup sehat. Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan masyarakat serta memenuhi harapan dan nilai-nilai masyarakat sebagai persyaratan yang dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menggunakan jasa kesehatan.

Tentunya masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang bertanggungjawab, aman dan bermutu, sehingga masyarakat yang menggunakan jasa kesehatan merasa terlindungi disaat menggunakan jasa kesehatan tersebut.

Kesehatan sangat penting bagi setiap makhluk hidup maka program kesehatan yang dibuat pemerintah haruslah baik dan memadai agar setiap masyarakat bisa merasakan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan juga optimal, dengan adanya program kesehatan yang berkualitas dan optimal maka akan membantu untuk kelangsungan hidup, tumbuh dan berkembang, serta mempertahankan hidup dan kehidupan makhluk hidup, pelayanan kesehatan yang diberikan haruslah optimal atau sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) agar masyarakat pun merasakan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk Puskesmas Rawat Inap adalah kerangka yang sangat penting dalam memastikan bahwa setiap aspek dari layanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan standar kualitas yang diharapkan, sebagaimana didefinisikan dalam kerangka konsep Parasuraman. SOP ini dirancang untuk memastikan bahwa kondisi fisik fasilitas, seperti ruang rawat inap, poliklinik, serta area publik lainnya, selalu terjaga dengan baik dan bersih. Perawatan rutin terhadap fasilitas, termasuk toilet dan ruang tunggu, menjadi bagian integral dari SOP ini untuk memastikan kebersihan dan kenyamanan pasien. Selain itu, tersedianya peralatan medis yang diperlukan dan ambulans yang terawat dengan baik juga menjadi prioritas dalam SOP, guna mendukung ketersediaan pelayanan kesehatan yang optimal.

Selain aspek fisik, SOP juga mengatur prosedur pelayanan yang ketat untuk memastikan keandalan layanan. Ini termasuk penjadwalan pemeriksaan dan prosedur medis sesuai dengan yang dijadwalkan, serta penerapan sistem manajemen antrian yang efisien untuk mengurangi waktu tunggu pasien. Keterandalan dalam proses pendaftaran dan administrasi pasien juga dijaga melalui SOP, sehingga setiap pasien menerima perhatian medis yang tepat

waktu dan sesuai dengan kebutuhannya.

Daya tanggap terhadap keadaan darurat merupakan aspek krusial dari SOP ini, dengan penetapan prosedur tanggap darurat yang jelas dan latihan rutin kepada staf dalam penanganan situasi darurat. Ini tidak hanya mencakup kesiapan fisik dan teknis staf, tetapi juga kemampuan komunikasi yang efektif dengan pasien dan keluarganya dalam situasi yang mengharuskan respon cepat dan tepat.

Sementara itu, aspek jaminan (assurance) dalam SOP menggarisbawahi pentingnya kompetensi dan etika dalam pelayanan kesehatan. Pelatihan kontinu dan pengembangan profesional menjadi bagian integral dari SOP untuk memastikan bahwa staf kesehatan tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga mampu menjaga standar etika dan sikap keramahan dalam setiap interaksi dengan pasien.

Terakhir, pendekatan berbasis empati (empathy) menjadi fokus dalam pelaksanaan SOP ini. Staf dilatih untuk memahami dan merespons kebutuhan emosional serta psikologis pasien, dengan menunjukkan perhatian dan empati yang diperlukan, terutama kepada kelompok rentan seperti lansia dan anak-anak.

Secara keseluruhan, SOP yang terstruktur dan diterapkan dengan konsisten di Puskesmas Rawat Inap tidak hanya menjamin kualitas pelayanan yang optimal, tetapi juga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien secara menyeluruh. Evaluasi terus-menerus terhadap pelaksanaan SOP dan penyesuaian yang diperlukan akan memastikan bahwa setiap aspek dimensi pelayanan sesuai dengan standar yang diharapkan dan terus meningkatkan pengalaman positif pasien.

Pentingnya kesehatan tidak dapat dipandang remeh. Kesehatan adalah pondasi utama bagi kualitas hidup yang lebih baik. Individu yang sehat memiliki energi yang cukup untuk menjalani kegiatan sehari-hari dengan baik, serta mampu menikmati aktivitas dan hubungan sosial dengan lebih baik.

Selain itu, menjaga kesehatan juga membantu dalam mencegah berbagai penyakit dan kondisi kesehatan yang dapat mengganggu kehidupan sehari-hari. Dengan menerapkan gaya hidup sehat, termasuk mengadopsi diet seimbang, rutin berolahraga, dan mengelola stres, risiko terkena penyakit kronis dapat diminimalkan.

Tak hanya itu, kesehatan yang baik juga berdampak positif pada produktivitas dan kinerja individu di berbagai aspek kehidupan. Individu yang sehat cenderung memiliki tingkat energi yang lebih tinggi dan lebih fokus dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka, baik dalam lingkup pekerjaan, pendidikan, maupun dalam menjalin hubungan sosial. Dengan demikian, menjaga kesehatan bukan hanya penting bagi kesejahteraan pribadi, tetapi juga bagi kemajuan dan produktivitas secara keseluruhan dalam masyarakat.

World Health Organization (WHO): WHO mendefinisikan kesehatan sebagai "keadaan sejahtera secara fisik, mental, dan sosial, bukan hanya ketiadaan penyakit atau kecacatan." Definisi ini menekankan aspek kesejahteraan yang holistik dan menyatakan bahwa kesehatan bukan hanya tentang ketiadaan penyakit, tetapi juga melibatkan keadaan fisik, mental, dan sosial yang baik.

Kesehatan adalah investasi, bukan biaya." Pernyataan ini menyoroti pentingnya memandang kesehatan sebagai investasi jangka panjang dalam kesejahteraan individu dan Masyarakat (WHO, 2020). Huber et al (2011), mereka mendefinisikan kesehatan sebagai "kemampuan seseorang untuk mengatasi dan beradaptasi dengan perubahan kehidupan yang tidak terduga dan menjaga keseimbangan fisik dan psikologis." Definisi ini menekankan konsep ketahanan (resilience) dan kemampuan individu untuk beradaptasi dengan tantangan kehidupan.

Undang-Undang No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dijelaskan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana

dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dan bahwa setiap hal yang menyebabkan terjadinya gangguan kesehatan pada masyarakat Indonesia akan menimbulkan kerugian ekonomi yang besar bagi negara, dan setiap upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat juga berarti investasi bagi pembangunan negara.

Jenis Pelayanan Kesehatan Rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan perawatan medis intensif dan terpadu. Mereka umumnya dilengkapi dengan fasilitas untuk diagnosis, perawatan, dan pemulihan pasien yang mengalami berbagai kondisi medis, mulai dari kasus darurat hingga perawatan jangka panjang. Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih kecil dibandingkan rumah sakit dan biasanya fokus pada diagnosis, pengobatan, dan pencegahan penyakit umum. Mereka seringkali melayani pasien dengan kondisi non-urgent dan penyakit ringan. Puskesmas adalah pusat pelayanan kesehatan primer yang menyediakan layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif kepada masyarakat di tingkat primer. Mereka umumnya menyediakan layanan kesehatan dasar seperti pemeriksaan kesehatan, imunisasi, konsultasi medis, serta pengobatan ringan.

Salah satu upaya pemerintah untuk membantu kelangsungan hidup masyarakat yang berkaitan dengan kesehatan yang menjunjung tinggi hak asasi manusia khususnya hak untuk hidup maka pemerintah membuat Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang disingkat (Puskesmas). Ini bertujuan untuk membantu masyarakat dalam bidang kesehatan dan dengan adanya Puskesmas ini masyarakat akan lebih mudah mendapatkan pelayanan kesehatan yang diberikan melalui program yang dibuat oleh pemerintah.

Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan merupakan penanggungjawab penyelenggara upaya kesehatan untuk jenjang pertama di wilayah kerjanya masing-masing dalam memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, berjenjang dan terpadu. Sesuai dengan fungsinya, Puskesmas dapat memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat mencapai tujuan pembangunan kesehatan Nasional yaitu terwujudnya derajat

kesehatan setinggi-tingginya bagi setiap orang. Dengan adanya Puskesmas maka lembaga kesehatan ini bisa menjangkau di wilayah terkecil, dengan begitu dibentuknya Puskesmas ini sangat membantu kelangsungan hidup masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang tidak hanya dikalangan wilayah yang terjangkau tetapi begitu pula dengan masyarakat di wilayah terkecil. Karena pada dasarnya setiap individu berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang memadai.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), bahwa pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu, hidup dalam lingkungan sehat, dan memiliki derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Mengacu pada peraturan Kepmenkes No. 128/Menkes/SK/II/2014 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas mempunyai tiga (3) fungsi yaitu : pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama. Dalam pelaksanaan fungsi tersebut, di Puskesmas memiliki beberapa kegiatan atau program yang dilaksanakan seperti kegiatan di bidang bina kesehatan masyarakat, kegiatan di bidang P3KL, kegiatan di bidang Yankes, dan kegiatan di bidang farmasi dan pembiayaan. Selain itu terdapat kegiatan konseling dan penyuluhan dalam gedung. Sedangkan untuk diluar gedung diadakannya kegiatan posyandu, pusling, posbindu kunjungan rumah, inspeksi, pelacakan kasus dan penyuluhan.

Dengan adanya kelengkapan program dan kegiatan yang disediakan oleh Puskesmas maka masyarakat akan terjamin dalam mendapatkan program kesehatan yang telah disediakan, tetapi hal tersebut juga harus didukung oleh kualitas pelayanan yang mendukung pula, dengan adanya kualitas pelayanan

yang optimal maka program dan kegiatan yang disediakan oleh Puskesmas akan berjalan dengan semestinya dan selain itu akan memberikan kepuasan kepada masyarakat karena mendapatkan kualitas pelayanan yang optimal sesuai dengan harapan masyarakat.

Adapun pelaksanaan kegiatan pelayanan kesehatan di puskesmas sesuai peraturan Kepmenkes No. 128/Menkes/SK/II/2014 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat yaitu adanya pengorganisasian, adanya pengorganisasian untuk dapat terlaksananya rencana kegiatan puskesmas, pengorganisasian dibagi dua yaitu, pengorganisasian berupa penentuan para penanggungjawab dan para pelaksana setiap kegiatan serta untuk setiap satuan wilayah kerja. Kemudian adanya penyelenggaraan rencana kegiatan puskesmas. Kemudian kendali mutu, program kendali mutu adalah kepatuhan terhadap berbagai standar dan pedoman pelayanan serta etika profesi, yang memuaskan pemakai jasa pelayanan, kemudian adanya kendali biaya, yang artinya kepatuhan terhadap standar dan pedoman pelayanan serta etika profesi, yang terjangkau oleh pemakai jasa pelayanan, dan terakhir yaitu penilaian, penilaian dilakukan pada akhir tahun, penilaian yang dilakukan yaitu melakukan penilaian terhadap penyelenggaraan kegiatan dan hasil yang dicapai, dibandingkan dengan rencana tahunan dan standar pelayanan dan menyusun saran peningkatan penyelenggaraan kegiatan sesuai dengan pencapaian serta masalah dan hambatan yang ditemukan untuk rencana tahun berikutnya Puskesmas yang disediakan oleh pemerintah ada yang memiliki tempat rawat inap dan non rawat inap, puskesmas rawat inap merupakan Puskesmas yang diberikan tambahan ruangan dan fasilitas untuk menolong penderita gawat darurat, baik berupa tindakan operatif terbatas maupun rawat inap sementara.

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan primer yang disediakan oleh pemerintah di tingkat masyarakat. Peran Puskesmas, Puskesmas berperan sebagai pusat pelayanan kesehatan primer yang menyediakan layanan kesehatan dasar kepada masyarakat di



tingkat primer. Mereka menangani berbagai aspek kesehatan, mulai dari promosi kesehatan dan pencegahan penyakit hingga diagnosis, pengobatan, dan pemulihan kondisi kesehatan ringan hingga sedang. Fungsi Puskesmas Layanan Promotif Puskesmas menyelenggarakan kegiatan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesehatan, seperti penyuluhan kesehatan, program imunisasi, dan kampanye kesehatan. Layanan Preventif Puskesmas melakukan upaya pencegahan penyakit melalui kegiatan seperti pemeriksaan kesehatan berkala, deteksi dini penyakit, dan program pengendalian penyakit menular. Layanan Kuratif Puskesmas memberikan layanan diagnosis dan pengobatan untuk penyakit-penyakit umum dan kondisi kesehatan ringan hingga sedang, serta merujuk kasus yang lebih kompleks ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi.

Layanan Rehabilitatif Puskesmas juga memberikan layanan rehabilitasi untuk pemulihan kondisi kesehatan setelah pengobatan, seperti terapi fisik dan rehabilitasi pasca operasi. Puskesmas rawat inap memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi observasi, diagnosa, pengobatan, rehabilitasi medik dan berbagai jenis pelayanan medis lainnya yang dibutuhkan untuk menunjang proses pengobatan dan keperawatan pasien. Sedangkan puskesmas non rawat inap hanya melakukan pelayanan kesehatan rawat jalan yakni observasi, diagnosis, pengobatan, dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa harus dirawat inap.

Puskesmas juga menjadi prioritas pemerintah karena Puskesmas disediakan oleh pemerintah dengan tujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, letak Puskesmas pun di tengah-tengah masyarakat yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Selain itu Puskesmas juga merupakan pelayanan kesehatan tingkat pertama, yang mana pelayanan tingkat pertama sangat membantu bagi masyarakat yang berada di wilayah terpencil.

Upaya kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan

yang setinggi-tingginya, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Karena pada dasarnya setiap manusia berhak mendapatkan pelayanan yang optimal tanpa membandingkan satu sama lain dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat karena dengan begitu masyarakat akan merasakan keadilan dalam menerima pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Puskesmas.

Selain mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal haruslah didukung dengan adanya kemudahan-kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka masyarakat dapat memenuhi kebutuhannya dan dengan begitu pelayanan yang diberikan merupakan upaya dalam memberikan kesenangan- kesenangan kepada masyarakat, tapi pada kenyataannya di Indonesia kualitas pelayanan masih rendah sehingga mendorong pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanannya. Terutama di bidang kesehatan yang merupakan aspek penting bagi kelangsungan hidup masyarakat di kehidupannya. Karena apabila kualitas pelayanan yang diberikan rendah, maka akan menghambat masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang optimal dan jauh dari harapan masyarakat.

Di Indonesia kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang optimal karena masih adanya masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan, terutama pelayanan kesehatan yang merupakan aspek penting dalam kehidupan masyarakat, maka sudah seharusnya pelayanan yang diberikanpun harus optimal. Pada dasarnya Puskesmas merupakan tulang punggung pelayanan kesehatan masyarakat tingkat pertama maka sudah seharusnya pelayanan kesehatan di tingkat Puskesmas harus optimal agar masyarakat merasakan pelayanan yang baik sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Standar Pelayanan Minimal (SPM) di bidang kesehatan untuk tingkat Nasional diatur dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1457/MENKES/SK/X/2003 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/ Kota. Dalam pasal 2 Keputusan Menteri Kesehatan

tersebut diamanatkan kepada Kabupaten/ Kota untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai Standar Pelayanan Minimal. Standar Pelayanan Minimal tersebut berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang meliputi jenis pelayanan beserta target yang merupakan SPM bidang kesehatan untuk tingkat Nasional. Selain mengharapkan pelayanan kesehatan yang optimal. Masyarakat juga mengharapkan pelayanan kesehatan yang bermutu namun pelayanan kesehatan yang bermutu di Indonesia masih jauh dari harapan masyarakat, maka Undang- Undang No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menekankan bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Maka dari itu Puskesmas haruslah memiliki pelayanan yang bermutu, selain bermutu haruslah aman, dan terjangkau di kalangan masyarakat karena dengan begitu, akan membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya dalam menerima pelayanan kesehatan.

Selain pentingnya pelayanan kesehatan yang bermutu dan optimal, tenaga kesehatan juga memiliki peranan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat, maka Undang-Undang No.36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan menegaskan bahwa tenaga kesehatan memiliki peran penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat agar masyarakat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat sehingga akan terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai investasi bagi pembangunan sumberdaya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi serta sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, yang mana kesehatan sebagai hak asasi manusia harus diwujudkan dalam bentuk pemberian berbagai pelayanan kesehatan kepada seluruh Masyarakat.

Definisi pelayanan kesehatan juga diatur dalam UU No.36 tentang kesehatan merupakan keadaan sehat, baik secara fisik, mental ,dan spiritual yang mekan setiap orang hidup dengan produktif secara ekonomi dan sosial.

Sesuai dengan keputusan Menteri Kesehatan No.128 Tahun 2004 puskesmas adalah unit pelaksanaan teknis dinas kesehatan kabupaten atau kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja. Dan sebagai pelayanan kesehatan yang merupakan faktor utama dalam peningkatan kesejahteraan bagi masyarakat Indonesia.

Pelayanan kesehatan di Puskesmas merupakan rangkaian kegiatan pelayanan primer yang disediakan oleh tenaga medis dan tenaga kesehatan lainnya di tingkat masyarakat. Pelayanan tersebut mencakup upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang ditujukan untuk memelihara, meningkatkan, atau mengembalikan kesehatan masyarakat dalam lingkungan yang terjangkau dan terintegrasi.

Pembaharuan tentang puskesmas yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan yang baru yaitu Permenkes No. 43 Tahun 2019, menyebutkan bahwa puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan (Faskes). Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif (peningkatan kesehatan), preventif (upaya pencegahan), kuratif (pengobatan) maupun rehabilitatif (pemulihan kesehatan) yang dilakukan oleh pemerintah daerah kabupaten/kota. Puskesmas ini memiliki tugas dalam menjalankan kebijakan kesehatan guna memenuhi tujuan pembangunan untuk kesehatan yang ada di wilayah kerjanya tersebut.

Setiap puskesmas memiliki fungsi pokok sesuai pendapat sebagai berikut :

- a. Puskesmas ialah pusat yang dapat menggerakkan pembangunan yang berwawasan Kesehatan
- b. Puskesmas ialah sebagai pusat untuk memberdayakan Masyarakat
- c. Puskesmas ialah sebagai pusat dari layanan kesehatan (primer) dalam tingkatan utama.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan: UU ini menyediakan kerangka kerja umum untuk penyelenggaraan sistem kesehatan di Indonesia, termasuk pelayanan kesehatan di Puskesmas. Peraturan Menteri

Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kesehatan di Puskesmas: Peraturan ini menetapkan standar pelayanan kesehatan yang harus dipenuhi oleh Puskesmas dalam memberikan layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif kepada masyarakat. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Klasifikasi Puskesmas: Peraturan ini mengatur tentang klasifikasi Puskesmas berdasarkan jenis dan tingkat pelayanan yang diselenggarakan. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pelayanan Kesehatan Dasar: Peraturan ini mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan kesehatan dasar di tingkat puskesmas, termasuk penyediaan obat-obatan dan pemeriksaan kesehatan.

Sebagai Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, memenuhi tuntutan masyarakat di bidang kesehatan merupakan prioritas. Oleh karena itu, kehadiran dan operasional Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Kabupaten Lebak Banten bertujuan untuk menyelenggarakan layanan kesehatan secara efisien dan berkualitas bagi masyarakat. Pendirian Puskesmas ini bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan optimal, memastikan kepuasan masyarakat dalam menerima layanan tersebut, dan menjadi tempat khusus yang memberikan pertolongan oleh tenaga ahli di bidang kesehatan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tri Widodo (2020), ditemukan bahwa Puskesmas Rawat Inap Sumbersari Bantul dinilai baik dan memuaskan dalam hal fisik, keandalan, responsiveness, jaminan, dan empati, meskipun terdapat beberapa kelemahan seperti kurangnya sarana fisik. Sementara itu, penelitian oleh Adriani (2017) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Magelang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di sana sangat baik, dengan tingkat kepuasan pasien yang juga tinggi. Oktaviana Bibu (2019) menemukan bahwa Puskesmas Dinoyo Kota Malang dinilai baik dalam aspek reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, meskipun terdapat kekurangan pada sarana dan prasarana fisik.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas

pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Kabupaten Lebak Banten, salah satunya adalah kondisi sanitasi yang kurang memadai, terutama terkait dengan kebersihan toilet dan wastafel yang seringkali kotor dan tidak disediakan sabun cuci tangan. Selain itu, ketersediaan ambulans yang hanya satu dapat menjadi hambatan ketika terjadi keadaan darurat yang memerlukan evakuasi cepat. Permasalahan lain yang perlu diperhatikan adalah kurangnya sarana pelayanan kesehatan yaitu poli gizi yang dapat menghambat kemampuan puskesmas dalam memberikan layanan medis yang komprehensif dan akurat kepada masyarakat. Oleh karena itu, perbaikan dalam infrastruktur dan pengadaan peralatan menjadi sangat penting untuk meningkatkan standar pelayanan kesehatan yang disediakan oleh Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Kabupaten Lebak Banten.

Akreditasi Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat memiliki tiga tingkatan, yaitu madya, utama, dan paripurna. Setiap tingkatan menunjukkan sejauh mana puskesmas tersebut memenuhi standar kualitas yang ditetapkan oleh otoritas kesehatan. Tingkat akreditasi madya menunjukkan bahwa puskesmas telah memenuhi sebagian besar standar kualitas yang ditetapkan. Tingkat utama menunjukkan bahwa puskesmas tersebut telah memenuhi sebagian besar standar kualitas dengan baik, sementara tingkat paripurna menunjukkan bahwa puskesmas telah memenuhi semua standar kualitas dengan sangat baik dan konsisten. Oleh karena itu, akreditasi pada tingkatan yang lebih tinggi menunjukkan bahwa puskesmas tersebut mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Akreditasi Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Kabupaten Lebak Banten memiliki akreditasi utama. Akreditasi utama menunjukkan bahwa sebuah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat (UP2KSM) atau puskesmas telah memenuhi sebagian besar standar kualitas yang ditetapkan

oleh otoritas kesehatan. Ini menunjukkan bahwa puskesmas tersebut telah melakukan upaya yang signifikan dalam memastikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Meskipun demikian, masih ada ruang untuk peningkatan agar dapat mencapai tingkat akreditasi yang lebih tinggi, seperti akreditasi paripurna, yang menandakan bahwa semua standar kualitas telah terpenuhi dengan sangat baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat ya diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan mmbandingkanantara harapan dengan kebutuhannya.

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Lebak, perkembangan indeks kepuasan masyarakat dari tahun 2019 ampai dengan tahun 2022 dapat dijelaskan pada gambar berikut:



**Gambar 1.1**

### **Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lebak Tahun 2019 - 2022**

Sumber : [dinkes.lebakkab.co.id](http://dinkes.lebakkab.co.id), 2022

Dari gambar 1.1 dapat dijelaskan bahwa indeks kepuasan masyarakat lebak tahun 2019 hingga tahun 2022 belum mencapai target yang ditetapkan. Capaian realisasi Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lebak tahun 2019 sebesar 76,67 poin, sedangkan target renstra Dinas Kesehatan tahun 2019 sebesar 80,00 poin.

adalah 80,00 poin, sehingga terdapat selisih 3,33 point dari target. Di tahun 2020 Capaian realisasi Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lebak sebesar 76,81 poin, sedangkan target renstra Dinas Kesehatan tahun 2020 adalah 82,00 poin, sehingga terdapat selisih 5,19 point dari target. Di tahun 2021 Capaian realisasi Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lebak sebesar 78,50 poin, sedangkan target renstra Dinas Kesehatan tahun 2021 adalah 84,00 poin, sehingga terdapat selisih 5,19 point dari target. Capaian realisasi Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lebak tahun 2022 sebesar 78,95 poin, sedangkan target akhir renstra Dinas Kesehatan tahun 2022 sebesar 86,00,

Target akhir renstra Dinas Kesehatan tahun 2024 adalah 90,00 poin. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa masih diperlukan upaya untuk mempercepat peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat, karena terdapat selisih sekitar 11,05 poin dari target yang ingin dicapai

Berdasarkan informasi dari (kabar6.com, 2023), Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Lebak mengalami peningkatan pada tahun 2023, mencapai nilai 82,05 dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang hanya 79,11. Survei untuk menentukan IKM dilakukan terhadap 111 objek penilaian, termasuk perangkat daerah, kecamatan, kelurahan, puskesmas, RSUD, dan UPT, dengan total responden sebanyak 12.262 orang.

Sekretaris Badan Perencanaan dan Penelitian Pengembangan Pembangunan Daerah (Bapelitbangda) Lebak, menjelaskan bahwa terdapat 32 indikator yang digunakan dalam penilaian IKM, termasuk kemudahan persyaratan, prosedur, pungli, keramahan, dan ketidakhakiratifan. Secara keseluruhan, mutu pelayanan dinilai berkualifikasi B, dan kesenjangan antara berbagai unit pelayanan mulai berkurang. Peningkatan nilai IKM ini menandakan bahwa tata kelola pelayanan publik di Kabupaten Lebak menuju ke arah yang lebih baik. Pelatihan rutin terhadap IKM dapat menjadi tolok ukur untuk pelayanan publik dan digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut. (kabar6.com,2023)



Meskipun IKM di kabupaten tersebut meningkat, namun hal ini tidak mencerminkan secara langsung kondisi di unit pelayanan kesehatan tertentu, seperti yang terlihat dari kondisi di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat kesehatan Masyarakat Warunggunung Banten. Oleh karena itu, perbaikan yang dilakukan di unit pelayanan kesehatan tersebut perlu menjadi fokus untuk meningkatkan kepuasan dan kualitas layanan kepada masyarakat, sejalan dengan upaya peningkatan dalam tata kelola pelayanan publik secara keseluruhan.

Dalam hasil observasi awal, dilakukan wawancara pra-riset dengan narasumber yaitu salah satu pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat kesehatan Masyarakat Warunggunung Banten pada tanggal 15 Januari 2024, terungkap beberapa hal yang relevan dengan peningkatan kualitas layanan di puskesmas tersebut. Yang pertama fasilitas yang perlu ditingkatkan. Fasilitas di puskesmas tersebut masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kebersihan dan kenyamanan ruangan. hal ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan untuk meningkatkan kondisi fisik dan lingkungan di puskesmas agar dapat memenuhi kebutuhan pasien dengan lebih baik.

Kemudian mengenai pengalaman selama proses pelayanan, pasien menggambarkan bahwa pengalaman selama proses pelayanan di puskesmas mengalami keterlambatan karena tingginya jumlah pasien. Mengenai tingkat kepedulian petugas Kesehatan, pasien mengungkapkan bahwa tingkat kepedulian petugas kesehatan terhadap kebutuhan individu pasien masih perlu ditingkatkan. Beberapa petugas terlihat kurang ramah dan kurang memberikan perhatian terhadap pasien. Meskipun demikian, harapannya adalah agar petugas terus melakukan upaya untuk memperbaiki hal ini, menunjukkan kesadaran akan pentingnya memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien. Dengan demikian, hasil wawancara/observasi awal dengan pasien, ada beberapa masukan yang berharga untuk meningkatkan kualitas layanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Kabupaten Lebak Banten.

Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warungnung Kabupaten Lebak Banten pada tahun 2023 telah melakukan survey terkait mutu pelayanan puskesmas yg dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1.1**  
**Nilai Per Unsur di Setiap Unit**

Nilai Per Unsur di Setiap Unit	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Pendaftaran	3,1	3,41	3,42	2,7	2,88	2,38	2,47	3	3,2
Balai Pengobatan	3,08	3,4	3,34	2,58	2,78	2,37	2,47	2,93	3,2
Kesehatan Ibu dan Anak	2,96	3,26	3,56	2,2	2,35	2,2	2,2	3,07	3,4
Manajemen Terpadu Balita Sakit	3,49	3,24	3,28	3,1	3,1	2,7	2,73	3,27	3
Gigi	3,1	3,37	3,32	2,83	2,75	2,5	2,57	3,27	3,2
Apotek	3,16	3,51	3,56	3,23	3,15	2,57	2,7	3,37	3,2
Laboratorium	3,11	3,47	3,4	3,18	2,99	2,53	2,97	3,07	3,2
Instalasi Gawat Darurat	3	3,39	3,34	3,23	3,3	2,35	2,8	2,87	3
Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar	3,44	3,79	3,6	3,18	3,43	2,47	2,27	3,33	2,2
Nilai Rata-rata Unsur	3,16	3,43	3,42	2,80	2,87	2,45	2,57	3,11	2,93
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat/Ruangan	78,99	85,67	85,21	70,07	69,87	61,3	64,35	77,78	73,33

Sumber : Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat kesehatan Masyarakat Warungnung Banten, 2024

Berdasarkan tabel diatas, UPTD Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Lebak Banten melakukan survei mutu pada tahun 2023. Dari hasil survei di UPTD Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Lebak Banten dengan kriteria kepuasan tertinggi yaitu pada angka 4. Pada tabel ini dapat terlihat bahwa terdapat beberapa unsur yang memiliki nilai rata-rata di bawah angka 3,00

yaitu U4, U5, U6, U7, dan U9. Pada penelitian ini peneliti memfokuskan nilai rata-rata unsur hanya pada unsur 5 yaitu kesesuaian pelayanan, unsur 6 kompetensi petugas, unsur 7 perilaku Petugas Pelayanan, unsur 9 kualitas sarana dan prasarana. Peneliti akan memfokuskan pada unsur ini yang merupakan kriteria indikator dari teori parasuraman yaitu kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa unsur-unsur tersebut perlu diperhatikan dan ditingkatkan lagi untuk meningkatkan mutu pelayanan secara keseluruhan.

Unsur yang pertama, Kesesuaian Pelayanan (U5): Dengan nilai rata-rata 2,87, ada ruang untuk peningkatan dalam kesesuaian pelayanan. Dalam hal ini diperlukan evaluasi lebih lanjut terhadap proses-proses pelayanan yang ada untuk memastikan bahwa kebutuhan pasien dipenuhi dengan baik.

Unsur yang kedua, Kompetensi Petugas (U6): Ini adalah salah satu aspek yang paling rendah dengan nilai rata-rata 2,45 Hal ini menunjukkan bahwa perlu dilakukan peningkatan dalam kompetensi petugas, baik melalui pelatihan tambahan, penilaian kinerja, atau langkah-langkah lain untuk memastikan bahwa petugas memiliki keterampilan yang cukup untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Unsur yang ketiga, Perilaku Petugas Pelayanan (U7): Dengan nilai rata-rata 2,57, masih ada ruang untuk perbaikan dalam perilaku petugas pelayanan. Dalam hal ini diperlukan peningkatan dalam pelatihan interpersonal dan keterampilan komunikasi untuk memastikan bahwa pasien diperlakukan dengan sopan dan ramah.

Unsur yang keempat, Kualitas Sarana dan Prasarana (U9): Dengan nilai rata-rata 2,93, masih ada ruang untuk peningkatan dalam kualitas sarana dan prasarana. Ini melibatkan pemeliharaan rutin, peningkatan fasilitas, atau peningkatan aksesibilitas untuk memastikan lingkungan pelayanan yang optimal bagi pasien.

Berdasarkan tabel 1,1, terlihat bahwa nilai rata-rata terendah terletak pada unsur U6 dengan nilai 2,45 yaitu terkait kompetensi petugas. Ini merupakan hal yang perlu lebih diperhatikan oleh Unit Pelaksana Teknis

Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Kabupaten Lebak Banten dengan lebih memfokuskan pada peningkatan kualifikasi dan keterampilan petugas. Terutama pada unit pelayanan KIA, unit yang mendapatkan nilai terendah diantara unit-unit lainnya yaitu sebesar 2,20. Dengan demikian, dapat dilakukan peningkatan kualitas mutu pelayanan secara menyeluruh. Upaya ini dapat menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut guna mengidentifikasi faktor-faktor spesifik yang memengaruhi kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Warunggunung.

Berdasarkan hasil dokumentasi yang berkaitan pelayanan kesehatan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Warunggunung Banten, yang didokumentasikan pada hari yang sama 15 Januari 2024 dapat dilihat adanya antrian panjang di area pendaftaran dan proses pemeriksaan. Hal ini mengindikasikan tingginya jumlah pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut. Antrian panjang ini kean besar berdampak pada lamanya waktu tunggu pasien sebelum dapat menerima pelayanan medis. Selanjutnya, ditemukan bahwa kondisi Westafel dan toilet di fasilitas tersebut kurang terawat dan bersih. Kebersihan fasilitas merupakan hal penting dalam lingkungan pelayanan kesehatan untuk mencegah penularan penyakit dan memberikan rasa nyaman bagi pasien. Selain itu, observasi juga mencatat bahwa sarana dan prasarana di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat kesehatan Masyarakat Warunggunung Banten masih belum memadai. Hal ini dapat mempengaruhi kenyamanan pasien selama proses pemeriksaan dan pengobatan.

Berdasarkan hasil observasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa area yang perlu diperhatikan dan diperbaiki dalam pelayanan kesehatan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat kesehatan Masyarakat Warunggunung Banten. Perbaikan sarana dan prasarana, peningkatan kebersihan, serta peningkatan sikap dan kepedulian pegawai dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman pasien di puskesmas.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik

untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Kabupaten Lebak Banten**”

## **1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti, maka peneliti mencoba mengidentifikasi masalah yang berada di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Kabupaten Lebak Banten, terkait masalah pelayanan kesehatan, identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sarana dan prasarana masih belum memadai sehingga kurang memberikan kenyamanan.
2. Pelayanan di puskesmas terhambat karena tingginya jumlah pasien, menyebabkan lambatnya proses pemeriksaan dan pengobatan.
3. Kepedulian pegawai/ pemberi layanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Kabupaten Lebak Banten, dalam hal kemampuan atau kesediaan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli terhadap pelanggannya masih tergolong rendah.

### **1.2.2 Pembatasan Masalah**

Dalam penelitian ini, peneliti mencoba membatasi ruang lingkup permasalahan agar penelitian ini tidak menyimpang dari tujuan. Maka pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah lebih terfokus pada kualitas pelayanan kesehatan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Kabupaten Lebak Banten.

### **1.2.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap

Warunggunung Kabupaten Lebak Banten, peneliti merumuskan masalah :  
Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Unit Pelaksana Teknis Daerah  
Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Kabupaten Lebak  
Banten?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Kabupaten Lebak Banten.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam penelitian dan pengembangan Ilmu Administrasi Publik khususnya mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Warunggunung Banten, untuk mengembangkan teori kualitas yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Kabupaten Lebak Banten.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Dari hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan sumbang saran terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Kabupaten Lebak Banten sebagai berikut:

- a. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan wawasan mengenai kualitas pelayanan kesehatan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Kabupaten Lebak Banten.

- b. Bagi peneliti, penelitian ini merupakan sarana peningkatan kemampuan ilmiah penulis dari teori-teori yang telah di dapat selama perkuliahan.
- c. Bagi pembaca, penelitian ini dapat di jadikan bahan informasi dan referensi bagi pembaca dan penelitian selanjutnya.