

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Secara umum, tujuan dari pelayanan publik ialah untuk memberikan bantuan dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat umum. Untuk mencapai tujuan tersebut, kualitas pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat umum agar dapat menjadi tujuan pemerintah (Muhammad Fitri Rahmadana et al., 2020).

Dalam pelayanan publik, penting untuk mengutamakan kebutuhan masyarakat, mendorong partisipasi mereka dalam penyelenggaraan layanan, serta memberikan umpan balik terhadap layanan yang telah diberikan (Dewi Kurniasih et al., 2022). Menurut Sinambela dalam (Dewi Kurniasih et al., 2022) pelayanan publik merupakan upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat. Layanan ini diselenggarakan oleh pemerintah melalui berbagai organisasi, perusahaan swasta, serta lembaga pemerintah yang turut berperan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Partisipasi masyarakat diharapkan dapat meningkat, terutama dengan menaati regulasi yang berlaku serta menghormati para penyelenggara layanan publik. Suatu layanan dianggap memuaskan apabila mampu memenuhi harapan serta kebutuhan pengguna. Sebaliknya, jika pengguna merasa tidak puas, maka layanan tersebut dapat dianggap kurang efektif dan efisien.

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN-RB Nomor 58 Tahun 2002, jenis pelayanan publik diklasifikasikan ke dalam tiga kategori berdasarkan karakteristik dan sifat proses pelayanan yaitu : (1) Pelayanan Administrasi, jenis pelayanan yang mencakup aktivitas seperti penelitian, pengambilan

keputusan, dokumentasi dan tata usaha lainnya, dengan hasil akhir berupa dokumen resmi. Contoh layanan ini meliputi penerbitan sertifikat tanah, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), serta dokumen administrasi kependudukan seperti KTP, akta kelahiran, dan izin praktik dokter; (2) Pelayanan barang, penyediaan barang atau jasa yang melibatkan distribusi serta penggunaan barang secara langsung oleh masyarakat dalam suatu sistem. Layanan ini berbentuk barang atau sesuatu yang dianggap sebagai barang yang memberikan manfaat bagi pengguna, seperti layanan penyediaan listrik, air bersih, dan telekomunikasi; (3) Pelayanan jasa, yaitu layanan yang disediakan dalam bentuk fasilitas serta sarana pendukung yang menghasilkan manfaat bagi pengguna secara langsung. Jasa ini bersifat habis pakai dalam kurun waktu tertentu. Contohnya adalah layanan di bidang pendidikan, transportasi, perbankan, dan kesehatan.

Dalam aspek pelayanan kesehatan, memiliki layanan yang berkualitas tinggi itu sangatlah penting. Layanan berkualitas tinggi yang diakui adalah layanan yang memenuhi kebutuhan orang yang bersangkutan. Sudah terlihat masyarakat memiliki harapan yang tinggi akan ketersediaan layanan kesehatan yang dapat dipercaya, aman, dan berkualitas. Hal ini dapat terwujud melalui kerja sama antara pemerintah, lembaga kesehatan, tenaga medis, dan masyarakat dalam membangun sistem kesehatan yang efektif, efisien, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Menurut (Mallat *et al.*, 2021) dalam jurnal (Ananda *et al.*, 2023) kualitas pelayanan menjadi faktor krusial dalam kepuasan masyarakat, sehingga diperlukan peran yang optimal guna meningkatkan kinerja fasilitas kesehatan. Maka dari itu, pelayanan kesehatan ialah hal yang penting yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan lagi agar masyarakat dapat merasakan dampak dari pelayanan yang diharapkan.

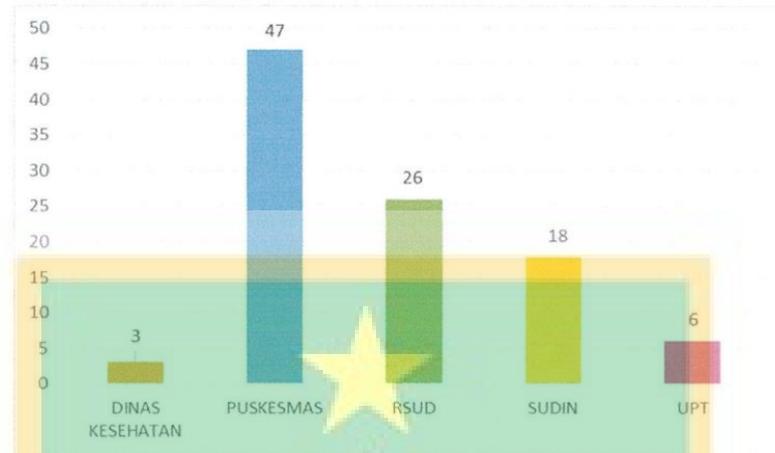
Selain itu, tenaga kesehatan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang optimal bagi masyarakat, guna mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi mungkin sebagai investasi dalam pengembangan sumber daya manusia yang produktif. Berdasarkan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik

Indonesia Tahun 1945, upaya kesehatan harus dilaksanakan oleh tenaga kesehatan yang bertanggung jawab serta menjunjung tinggi etika dan moral. Untuk itu, kewenangan dan keahlian tenaga kesehatan perlu terus ditingkatkan melalui pendidikan dan pelatihan berkelanjutan, sertifikasi, serta proses pembinaan, pengawasan dan pemantauan.

Menurut data dari Koran Kompas dalam jurnal yang ditulis (Cindy Anggraeny, 2013), sektor kesehatan, termasuk rumah sakit dan puskesmas, memperoleh tingkat kepuasan tertinggi pada tahun 2012. Peningkatan ini terjadi seiring dengan upaya pemerintah dalam memperbaiki infrastruktur guna meningkatkan standar kesehatan masyarakat. Dalam sektor kesehatan, tingkat kepuasan masyarakat mengalami kenaikan dari 54,2% pada tahun 2010 menjadi 67,6% pada tahun 2012. Sistem layanan kesehatan menjadi semakin kompleks karena hampir setiap permasalahan dalam sektor ini merupakan prioritas yang sering kali terabaikan. Selain itu, permasalahan dalam pelayanan kesehatan yang berhasil diselesaikan sering kali berpotensi memunculkan tantangan baru.

Dalam sebuah diskusi publik, Anggota Ombudsman RI, Robert Na Endi Jaweng mengungkapkan bahwa selama tahun 2021-2022 pihaknya telah menerima 700 laporan masyarakat terkait layanan kesehatan di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat belum mencapai tingkat yang optimal. Hal ini bisa dilihat dalam laporan pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM (Cepat Respon Masyarakat) bahwa laporan terbanyak pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta di tahun 2024 ialah Puskesmas sebanyak 47 laporan dan kategori keluhan paling banyak dilaporkan oleh masyarakat ialah mengenai pelayanan kesehatan.

Gambar 1.1
Jumlah Laporan pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta



Sumber : PPID Dinkes (2024)

Gambar 1.2
Kategori Keluhan



Sumber : PPID Dinkes (2024)

Selain itu, permasalahan terkait kuota dalam pelayanan kesehatan muncul akibat ketiadaan standar yang jelas dalam penetapan batasan kuota layanan, sehingga fasilitas kesehatan secara sepihak menentukan jumlah layanan yang diberikan. Keterbatasan kuota layanan yang tidak hanya disebabkan oleh kebijakan internal faskes, tetapi juga oleh sejumlah faktor lain, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya jumlah dokter

yang tersedia, minimnya kapasitas ruang perawatan, serta keterbatasan alat medis.

Berdasarkan Pasal 36 Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, upaya mewujudkan Indonesia sehat memerlukan peninjauan ulang serta penguatan kebijakan pembangunan kesehatan nasional. Langkah ini mencakup peningkatan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya pola hidup sehat serta promosi layanan kesehatan yang berkualitas, bermutu, dan dapat diakses oleh individu, keluarga, serta lingkungan sekitar. Setiap upaya yang dilakukan dalam mempromosikan dan meningkatkan kesehatan bertujuan utama untuk mencapai kondisi kesehatan optimal bagi masyarakat luas.

Untuk menyediakan layanan kesehatan, pemerintah membentuk lembaga yang bertanggung jawab menangani pelayanan kesehatan tingkat pertama yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas berfungsi sebagai fasilitas kesehatan dasar yang mendukung berbagai upaya, termasuk pencegahan, pengobatan, serta rehabilitasi dalam rangka mencegah, mengendalikan, dan memberantas penyakit. Langkah-langkah ini menjadi acuan bagi seluruh fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia, termasuk puskesmas (Farida Lasimpala et al., 2022). Sebagai penyelenggara layanan kesehatan di tingkat kecamatan, Puskesmas menjalankan tugas operasional dalam mendukung pembangunan kesehatan.

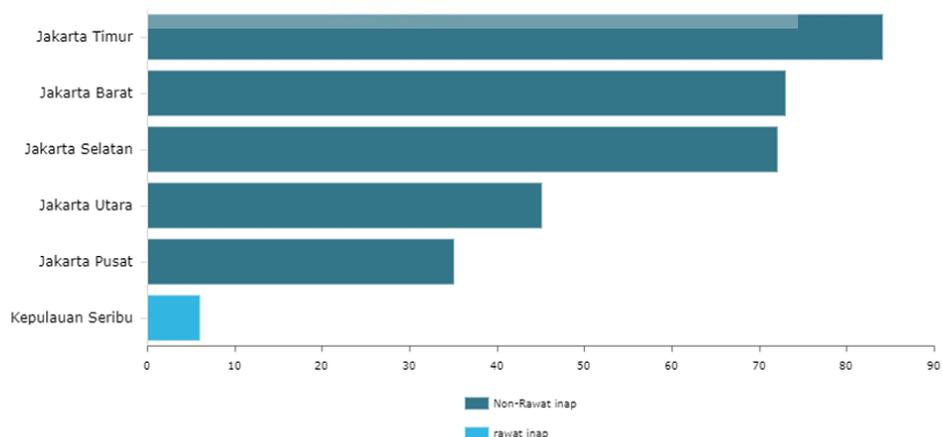
Puskesmas yang beroperasi di tingkat kecamatan dan kelurahan diharapkan dapat memberikan layanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan serta dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Hal ini sejalan dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SK/II/2004 mengenai Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, puskesmas bertanggung jawab atas pembangunan kesehatan di seluruh atau sebagian wilayah kecamatan. Sebagai ujung tombak dalam sistem kesehatan nasional, Puskesmas memiliki tujuan utama untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan masyarakat dalam menerapkan pola hidup sehat

guna mencapai tingkat kesehatan yang optimal. Selain itu, Puskesmas berperan penting dalam mempercepat perbaikan status kesehatan masyarakat melalui berbagai program pembangunan kesehatan di tingkat kabupaten/kota.

Sebagai garda terdepan dalam menangani permasalahan kesehatan masyarakat, puskesmas memiliki peran krusial dalam menyediakan layanan kesehatan. Namun, kinerja aparaturnya di berbagai sektor pelayanan, khususnya dalam memenuhi hak-hak sipil dan kebutuhan dasar, masih dinilai belum maksimal. Hal ini tidak sejalan dengan ketentuan dalam Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 mengenai standar pelayanan kesehatan. Masih banyak keluhan dari masyarakat, seperti kesalahan prosedur, ketidaksesuaian proses kerja, informasi yang tidak memadai, hasil pelayanan yang inkonsisten, serta sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Berdasarkan laporan Kementerian Kesehatan yang dikutip oleh (Ria Cory Fauziah, 2022), pada tahun 2020 terdapat 315 puskesmas di Jakarta. Dari jumlah tersebut, 6 puskesmas dengan fasilitas rawat inap, sementara 309 lainnya merupakan puskesmas non-rawat inap. Wilayah Jakarta Timur memiliki jumlah puskesmas terbanyak, yakni 84 unit non-rawat inap, disusul oleh Jakarta Barat berada di posisi kedua dengan 73 unit, diikuti oleh Jakarta Selatan dengan 72 unit. Adapun Jakarta Utara dan Jakarta Pusat masih-masing memiliki 45 dan 35 unit non-rawat inap. Sementara itu, unit

Gambar 1.3
Jumlah Puskesmas di Jakarta Berdasarkan Wilayah pada 2020



Sumber : Kementerian Kesehatan 2021

puskesmas yang menyediakan layanan fasilitas rawat inap terletak di Kepulauan Seribu.

Menurut data dari Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2018, masalah gigi yang paling sering ditemukan di Indonesia adalah kerusakan, gigi berlubang, atau sakit gigi, dengan angka mencapai 45,3%. Selain itu, masalah kesehatan mulut yang umum terjadi adalah pembengkakan gusi atau munculnya abses (bisul) dengan proporsi sebesar 14%. Drg. Saraswati dalam Temu Media Peringatan Hari Kesehatan Gigi dan Mulut Nasional 2021, menyatakan bahwa dari 57,6% penduduk yang mengalami masalah kesehatan gigi dan mulut, hanya sekitar 10,2% yang memanfaatkan layanan kesehatan gigi. Ia juga menyampaikan bahwa prevalensi masalah kegiatan gigi dan mulut di Indonesia masih sangat tinggi (<https://sehatnegeriku.kemkes.go.id>) 2021. Mayoritas penduduk terus mengabaikan kesehatan gigi dan mulut mereka. Padahal, fasilitas seperti dokter gigi, apotek, pusat kesehatan dan rumah sakit tersedia untuk memberikan layanan perawatan gigi dan mulut kepada penduduk setempat.

Menurut Pakasi et al (2016) dalam penelitian (Jeana Lydia Maramis et al., 2023) layanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling dibutuhkan dan memiliki peran penting bagi masyarakat. Pelayanan kesehatan yang ideal bagi masyarakat adalah yang dapat diakses dengan cepat, akurat, terjangkau, serta memberikan kenyamanan (Susan Srinoveani, 2021). Puspita (2012) menekankan bahwa untuk mencapai pelayanan berkualitas tinggi harus diperlukan upaya perbaikan berkelanjutan guna mengidentifikasi kekurangan dan kelebihan dari layanan, sehingga dapat beradaptasi dengan dengan kebutuhan masyarakat (Yusuf et al., 2018)

Dalam menilai kualitas suatu produk atau jasa yang dibutuhkan, persepsi masyarakat menjadi faktor utama yang pertama kali dipertimbangkan oleh pengguna layanan. Oleh karena itu, dalam penyediaan layanan publik, kualitas harus menjadi prioritas utama bagi pengguna, yang dalam konteks ini adalah klien. Pelayanan yang berkualitas

tinggi berperan dalam mempertahankan serta meningkatkan kepercayaan pengguna layanan terhadap produk dan jasa yang dihasilkan. Sebaliknya, jika kualitas produk dan jasa rendah, maka tingkat kepercayaan serta komitmen pengguna juga akan menurun (Sri Maulidiah, 2014).

Menurut Parasuraman et al (1994) dalam (Novia Susanti, 2019), kualitas layanan jasa dapat diukur melalui lima aspek utama, yaitu: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Konsep ini juga diterapkan dalam sektor pelayanan kesehatan, yang merupakan bagian dari industri jasa. Karakteristik layanan kesehatan bersifat tidak berwujud (*intangible*), karena melibatkan serangkaian proses serta interaksi langsung antara pasien sebagai pengguna layanan dengan tenaga medis atau sumber daya fisik yang tersedia. Oleh sebab itu, untuk menjamin mutu layanan yang optimal, evaluasi kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan pendekatan Model Service Quality, yang berfungsi sebagai standar dalam menilai efektivitas serta efisiensi pelayanan yang diberikan.

Model ini menilai kualitas layanan dengan cara membandingkan kinerja yang dicapai terhadap standar ideal atau optimal yang telah ditetapkan untuk setiap indikator relevan. Apabila kinerja layanan sesuai atau bahkan melebihi standar tersebut, maka pasien akan memiliki persepsi positif terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Sebaliknya, apabila kinerja yang diberikan tidak memenuhi ekspektasi, maka persepsi terhadap layanan cenderung negatif, yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien.

Oleh karena itu, pelayanan kesehatan menjadi aspek krusial dalam upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat di bidang kesehatan. Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, puskesmas memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan yang mudah diakses, terjangkau, dan berkualitas bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk dalam bidang kesehatan gigi. Salah satu puskesmas yang berperan penting dalam mendukung layanan kesehatan di kawasan perkotaan adalah Puskesmas Pembantu Ciganjur Jakarta Selatan, yang secara aktif

berkontribusi dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi kepada masyarakat setempat.

Puskesmas Pembantu Ciganjur merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang berlokasi di Kelurahan Ciganjur, Kecamatan Jagakarsa, Jakarta Selatan. Puskesmas ini merupakan unit layanan yang terbentuk sebagai bagian dari pengembangan Puskesmas Jagakarsa, yang berfungsi sebagai pusat kesehatan utama di wilayah tersebut. Beralamat di Jl. Pasir 1 RT. 001 RW. 006, Puskesmas Pembantu Ciganjur berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat setempat, khususnya dalam meningkatkan akses terhadap layanan kesehatan dasar. Dengan keberadaannya, diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang lebih dekat, cepat, dan berkualitas.

Jenis pelayanan kesehatan yang terdapat di Puskesmas Pembantu Ciganjur, yaitu :

Tabel 1. 1
Jenis Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu Ciganjur

Jenis Pelayanan	Waktu Pelayanan	Jam Pelayanan
Poli Umum	Senin s.d Jumat	07.30 s.d 16.00 WIB
Poli Gigi	Senin s.d Jumat	07.30 s.d 16.00 WIB
Poli KI	Senin, Selasa, dan Kamis	07.30 s.d 16.00 WIB
Poli KB	Senin s.d Jumat	07.30 s.d 16.00 WIB
IVA Test	Jumat	07.30 s.d 16.00 WIB
Poli Imunisasi	Rabu & Jumat	07.30 s.d 16.00 WIB
Pelayanan Sertifikat Imunisasi	Jumat	13.00 s.d 16.00 WIB
Pelayanan BPJS Kesehatan	Senin s.d Jumat	13.00 s.d 16.00 WIB
Pelayanan Sabtu	Sabtu	08.00 s.d 12.00 WIB

Sumber : Diolah Peneliti (2025)

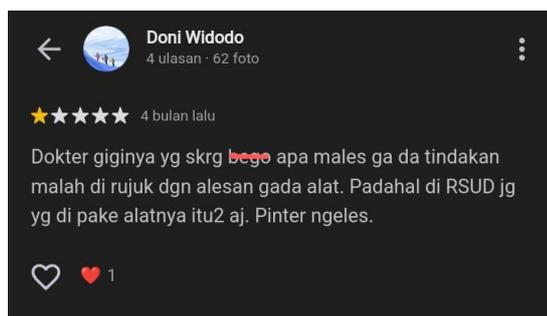
Pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Ciganjur diselenggarakan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan untuk setiap jenis layanan. Poli Umum, Poli Gigi, dan Poli KB beroperasi setiap hari Senin hingga Jumat dari pukul 07.30 hingga 16.00 WIB. Sementara itu, Poli Kesehatan Ibu (KI) hanya buka pada hari Senin, Selasa, dan Kamis dengan jam pelayanan yang sama. Layanan deteksi dini kanker serviks melalui IVA Test tersedia khusus pada hari Jumat, sedangkan Poli Imunisasi beroperasi setiap hari Rabu dan Jumat. Untuk pelayanan sertifikat imunisasi, masyarakat dapat mengaksesnya pada hari Jumat mulai pukul 13.00 hingga 16.00 WIB. Selain itu, pelayanan administrasi BPJS Kesehatan juga tersedia setiap Senin hingga Jumat pada pukul 13.00 hingga 16.00 WIB. Bagi masyarakat yang membutuhkan layanan pada akhir pekan, Puskesmas juga membuka pelayanan pada hari Sabtu dari pukul 08.00 hingga 12.00 WIB. Dengan adanya jadwal pelayanan yang beragam ini, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah mendapatkan akses terhadap layanan kesehatan sesuai dengan kebutuhannya.

Untuk mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang optimal sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), diperlukan pelayanan kesehatan yang bermutu dan efektif. Oleh karena itu, tenaga kesehatan sebagai penyelenggara layanan dituntut untuk memiliki kinerja yang tinggi. Puskesmas Pembantu Ciganjur selalu berusaha untuk memberikan pelayanan dengan baik dalam setiap aspek perawatan termasuk Fasilitas, Keramahan, Responsivitas, Jaminan, serta Ketetapan Waktu. Dengan upaya ini, diharapkan pasien atau pengguna layanan dapat merasakan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Namun, dalam pelaksanaan layanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Ciganjur, masih ada beberapa ketidakpuasan karena pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Ketidakpuasan terhadap pelayanan disebabkan oleh waktu tunggu yang lama, kurangnya alat medis pada poli gigi, serta kurangnya empati dan responsivitas dari petugas dalam menangani pasien.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi, seperti: *Pertama*, Keterbatasan tenaga medis serta fasilitas penunjang. Dalam beberapa kasus, jumlah tenaga kesehatan seperti dokter gigi dan perawat, tidak sebanding dengan jumlah pasien yang membutuhkan pelayanan, sehingga menyebabkan waktu tunggu yang lebih lama dan menurunkan efisiensi layanan. Dalam hal ini pada Poli Gigi Puskesmas Pembantu Ciganjur hanya memiliki satu dokter gigi dan satu perawat gigi. Selain itu, keterbatasan fasilitas serta peralatan medis yang tersedia dapat menjadi faktor penghambat, baik karena jumlahnya yang terbatas maupun karena kondisi alat yang mungkin sudah tidak optimal. Hal ini berpotensi mengurangi efektivitas layanan serta mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. *Kedua*, waktu tunggu yang lama, di mana antrian yang panjang sering kali menjadi sumber ketidaknyamanan bagi pasien. Lamanya proses pelayanan ini dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien dan berpotensi mengurangi kepercayaan mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan. *Ketiga*, kurangnya empati dan responsivitas dari tenaga medis. Tidak semua petugas kesehatan mampu memberikan pelayanan dengan tingkat empati yang tinggi ataupun merespons kebutuhan pasien secara cepat dan tepat. Kesibukan tenaga medis yang tinggi sering kali menyebabkan komunikasi dengan pasien menjadi kurang optimal, sehingga mengurangi pengalaman positif dan kepuasan pengguna layanan.

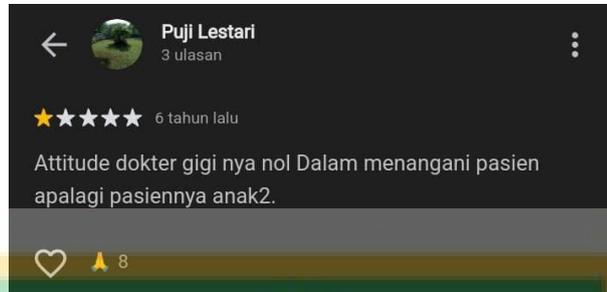
Berikut ini ulasan yang di dapat dari Google Review Puskesmas Pembantu Ciganjur :

Gambar 1. 4 Ulasan Google Review Mengenai Pelayanan Poli Gigi



Sumber : Google Reviews (2025)

Gambar 1. 5
Ulasan Google Review Mengenai Pelayanan Poli Gigi



Sumber : Google Reviews (2025)

Gambar 1. 6
Ulasan Google Review Mengenai Pelayanan Poli Gigi



Sumber : Google Reviews (2025)

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan kajian lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama, khususnya di Puskesmas Pembantu Ciganjur. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis lebih jauh mengenai kualitas layanan yang diberikan di poli gigi Puskesmas Pembantu Ciganjur Jakarta Selatan. Dengan demikian, penelitian ini akan mengangkat topik “Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Gigi di Puskesmas Pembantu Ciganjur Jakarta Selatan” guna memberikan gambaran komprehensif mengenai kondisi layanan serta peluang perbaikannya di masa mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat disimpulkan bahwa masalah utama yang diangkat dalam penulisan ini adalah “Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan poli gigi di Puskesmas Pembantu Ciganjur?”

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami kualitas pelayanan kesehatan di poli gigi dari sudut pandang pengguna layanan di Puskesmas Pembantu Ciganjur. Penelitian ini akan menggali persepsi dan pengalaman pasien dalam menerima layanan kesehatan gigi, sehingga diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam mengenai kepuasan pasien serta efektivitas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Ciganjur.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat yang signifikan serta berkontribusi positif, khususnya dalam bidang pengembangan kualitas layanan kesehatan.

a. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan teoritis bagi pengelola Puskesmas dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan kesehatan. Dengan adanya kajian ini, puskesmas dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki serta mengoptimalkan pelayanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

b. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi pembaca, terutama bagi akademisi, peneliti, serta pihak-pihak yang tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan kesehatan. Temuan dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru serta menjadi pijakan dalam pengembangan studi di masa mendatang.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian berjudul Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Gigi dalam Perspektif Pengguna di Puskesmas Pembantu Ciganjur Jakarta Selatan, disusun dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Di dalam BAB 1 ini terdapat Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada BAB II diuraikan dasar-dasar teori yang digunakan dalam penelitian ini. Selain itu terdapat temuan dari beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian penulis. Bab ini terbagi ke dalam sub-bab penelitian terdahulu, landasan teori, dan kerangka berfikir.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Pada BAB III menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian ini, termasuk pendekatan penelitian, penentuan informan, teknik pengumpulan data, pengelolaan dan analisis data, serta lokasi dan jadwal penelitian. Bab ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana penelitian ini akan dilakukan dan didukung oleh metode penelitian ilmiah.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada BAB IV penulis melakukan pembahasan dan analisis mendalam terhadap penelitian yang menjadi fokus keberhasilan dalam karya tulis ilmiah tugas akhir serta yang menjadi temuan dari hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

BAB V penulis menguraikan simpulan yang diperoleh dari hasil analisis pembahasan mendalam serta menjabarkan saran dan rekomendasi untuk peningkatan strategi yang nantinya dapat berguna bagi penelitian selanjutnya.