BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat. Pemerintah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, transparan, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya melalui suatu sistem pelayanan publik yang baik. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat dan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki kedudukan strategis adalah pelayanan kesehatan. Kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi melalui penyelenggaraan pelayanan yang aman, bermutu, merata, dan terjangkau. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menegaskan bahwa penyelenggaraan kesehatan diarahkan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui upaya kesehatan yang berkualitas dan berkesinambungan. Dengan demikian, tanggung jawab pemerintah dalam bidang kesehatan tidak hanya berkaitan dengan penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan, tetapi juga memastikan bahwa masyarakat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan standar dan kebutuhannya (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023).

Kualitas pelayanan kesehatan menjadi semakin penting karena masyarakat tidak hanya membutuhkan pelayanan yang tersedia, tetapi juga membutuhkan pelayanan yang efektif, aman, tepat waktu, berorientasi pada masyarakat,

berkeadilan, terintegrasi, dan efisien. World Health Organization (WHO) menempatkan kualitas pelayanan sebagai salah satu unsur penting dalam pencapaian pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan kesehatan tidak cukup dinilai berdasarkan ketersediaan fasilitas atau jumlah pelayanan yang diberikan, tetapi juga berdasarkan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (*World Health Organization*, 2025).

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memiliki posisi strategis karena menjadi salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berhubungan langsung dengan masyarakat pada tingkat pertama. Puskesmas tidak hanya memberikan pelayanan pengobatan, tetapi juga menyelenggarakan berbagai upaya kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, serta pelayanan kesehatan lainnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Penyelenggaraan Puskesmas saat ini diatur melalui Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat yang mengatur antara lain tugas, fungsi, wewenang, peningkatan mutu pelayanan kesehatan, organisasi dan tata hubungan kerja, jejaring pelayanan kesehatan, pencatatan dan pelaporan, serta pembinaan dan pengawasan Puskesmas (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2024).

Pentingnya kualitas pelayanan Puskesmas juga didukung oleh sejumlah penelitian terdahulu. Yonanda et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Puskesmas di Kota Salatiga, dengan kontribusi pengaruh sebesar 38,8%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan kesehatan. Penelitian Minarti et al. (2024) pada Puskesmas Batu-Batu juga menunjukkan adanya keterkaitan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sementara itu, penelitian Sirajuddin et al. (2026) pada Puskesmas Kabanjahe menganalisis kualitas pelayanan rawat jalan melalui dimensi

reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan *tangibles*, serta menempatkan hasil penilaian kualitas pelayanan sebagai dasar dalam merumuskan rekomendasi perbaikan kebijakan. Ketiga penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Puskesmas merupakan aspek yang penting untuk dikaji karena berkaitan dengan pengalaman, kepuasan, dan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Kabupaten Bekasi, Puskesmas memiliki posisi strategis sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berhadapan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Salah satu fasilitas tersebut adalah Puskesmas Sirnajaya Kabupaten Bekasi yang berada di wilayah Kecamatan Serang Baru. Berdasarkan data dalam proposal penelitian, wilayah kerja Puskesmas Sirnajaya mencakup delapan desa, yaitu Sukasari, Sukaragam, Sirnajaya, Cilangkara, Nagacipta, Jayamulya, Jayasampurna, dan Nagasari. Cakupan wilayah kerja tersebut menempatkan Puskesmas Sirnajaya sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan yang memiliki tanggung jawab dalam menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah kerjanya.

Besarnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sirnajaya dapat dilihat dari jumlah kunjungan pasien selama periode 2023–2025 sebagaimana disajikan pada dibawah ini.

Tabel 1.1
Jumlah Kunjungan Pasien Puskesmas Sirnajaya Kecamatan Serang Baru Kabupaten Bekasi

Bulan	**Tahun**		
	2023	**2024**	**2025**
Januari	2348	3020	2918
Februari	1944	2809	2384
Maret	2352	2846	2384
Mei	2794	2991	3031
Juni	2404	2669	2873
Juli	2428	3440	3491
Agustus	2691	3822	3141

September	2755	2988	3438
Oktober	2875	3239	3601
November	2753	3197	3156
Desember	2749	3042	2952

(Sumber : Data Sekunder PKM Sirnajaya, 2023-2025)

Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Sirnajaya menunjukkan tingkat pemanfaatan pelayanan yang relatif tinggi. Pada tahun 2024, jumlah kunjungan mencapai 3.440 pasien pada bulan Juli dan meningkat menjadi 3.822 pasien pada bulan Agustus. Sementara itu, pada tahun 2025 jumlah kunjungan mencapai 3.491 pasien pada bulan Juli, 3.438 pasien pada bulan September, dan 3.601 pasien pada bulan Oktober. Tingginya volume kunjungan tersebut menunjukkan bahwa Puskesmas Sirnajaya memiliki peran yang cukup besar dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat. Kondisi tersebut sekaligus menempatkan tuntutan terhadap penyelenggara pelayanan untuk mampu mengelola proses pelayanan secara efektif, tepat waktu, responsif, serta didukung oleh sumber daya dan sarana prasarana yang memadai.

Besarnya volume kunjungan tersebut perlu dilihat tidak hanya dari aspek kuantitas pelayanan yang diberikan, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Hal ini penting karena tingginya jumlah masyarakat yang memanfaatkan pelayanan Puskesmas tidak dengan sendirinya menunjukkan bahwa pelayanan telah memenuhi seluruh harapan dan kebutuhan pengguna layanan. Kualitas pelayanan perlu dilihat dari bagaimana proses pelayanan diselenggarakan, bagaimana masyarakat memperoleh akses terhadap pelayanan, bagaimana petugas merespons kebutuhan pengguna layanan, serta sejauh mana fasilitas dan sarana prasarana mendukung kelancaran pelayanan.

Salah satu gambaran mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Sirnajaya dapat dilihat melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berdasarkan data yang diperoleh dari Puskesmas Sirnajaya, nilai IKM menunjukkan perkembangan positif selama periode 2023–2025. Nilai IKM

pada tahun 2023 sebesar 81,25, kemudian meningkat menjadi 82,35 pada tahun 2024, dan kembali meningkat menjadi 84,10 pada tahun 2025. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa secara umum persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Sirnajaya mengalami perkembangan positif dari tahun ke tahun.

Meskipun demikian, peningkatan nilai IKM secara agregat belum dapat dimaknai bahwa seluruh unsur pelayanan telah berada pada kondisi yang sama baiknya. Data Puskesmas Sirnajaya menunjukkan bahwa masih terdapat unsur pelayanan yang memperoleh penilaian relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, khususnya pada aspek waktu pelayanan serta sarana dan prasarana. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ruang perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan, meskipun secara umum tingkat kepuasan masyarakat menunjukkan kecenderungan meningkat. Dengan demikian, capaian IKM yang semakin baik perlu dipahami secara lebih mendalam dengan melihat unsur-unsur pelayanan yang masih memerlukan perhatian.

Permasalahan tersebut menjadi relevan karena kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir yang dirasakan masyarakat, tetapi juga oleh proses pelayanan yang berlangsung sejak masyarakat mengakses layanan hingga memperoleh pelayanan yang dibutuhkan. Waktu pelayanan, misalnya, berkaitan dengan kemampuan Puskesmas dalam menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu dan efisien. Sementara itu, sarana dan prasarana merupakan bagian penting yang mendukung kelancaran proses pelayanan sekaligus menciptakan kondisi pelayanan yang aman dan nyaman bagi masyarakat. Oleh karena itu, kedua aspek tersebut perlu dilihat sebagai bagian dari keseluruhan kualitas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Sirnajaya.

Selain aspek waktu pelayanan dan sarana prasarana, kualitas pelayanan pada tingkat Puskesmas juga dapat menghadapi berbagai persoalan dalam proses interaksi antara petugas dengan masyarakat. Responsivitas petugas, kejelasan informasi, kepastian prosedur, kemudahan memperoleh pelayanan, serta kemampuan petugas dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan

merupakan bagian dari pengalaman masyarakat selama menerima pelayanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak cukup dipahami hanya berdasarkan pencapaian nilai kepuasan masyarakat secara keseluruhan, tetapi perlu dilihat secara lebih komprehensif berdasarkan proses pelayanan dan berbagai unsur yang membentuk pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dalam konteks pelayanan rawat jalan, salah satu aspek yang dapat digunakan untuk melihat kualitas proses pelayanan adalah waktu tunggu pasien. Waktu tunggu menggambarkan rentang waktu yang harus dilalui pasien sejak mengakses tahapan pelayanan hingga memperoleh pelayanan yang dibutuhkan. Waktu tunggu yang panjang dapat menjadi indikasi adanya hambatan dalam alur pelayanan, baik pada tahap pendaftaran, antrean, pemeriksaan, maupun tahapan pelayanan lainnya. Oleh karena itu, apabila data waktu tunggu rawat jalan tersedia di Puskesmas Sirnajaya, data tersebut dapat digunakan sebagai salah satu informasi pendukung untuk memahami kualitas pelayanan, khususnya pada aspek ketepatan waktu dan efisiensi pelayanan. Namun, waktu tunggu tidak berdiri sendiri sebagai ukuran kualitas, melainkan perlu dianalisis bersama aspek pelayanan lainnya agar diperoleh gambaran kualitas pelayanan secara utuh.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan empiris dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sirnajaya. Di satu sisi, nilai IKM menunjukkan kecenderungan meningkat dari tahun 2023 hingga 2025 yang mengindikasikan adanya perkembangan positif dalam persepsi masyarakat terhadap pelayanan. Di sisi lain, masih terdapat unsur pelayanan yang memperoleh penilaian relatif lebih rendah, khususnya waktu pelayanan serta sarana dan prasarana. Perbedaan antara capaian pelayanan secara umum dengan masih adanya aspek pelayanan yang memerlukan perhatian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sirnajaya perlu dikaji secara lebih mendalam.

Penelitian ini tidak didasarkan pada asumsi bahwa pelayanan Puskesmas Sirnajaya berada dalam kondisi yang buruk. Sebaliknya, data IKM menunjukkan bahwa terdapat perkembangan positif dalam penilaian

masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Permasalahan penelitian justru terletak pada kebutuhan untuk memahami mengapa di tengah peningkatan penilaian masyarakat masih terdapat unsur pelayanan tertentu yang memperoleh penilaian relatif lebih rendah dan bagaimana kondisi tersebut dikelola oleh Puskesmas. Perspektif tersebut penting karena peningkatan kualitas pelayanan bukan hanya mengenai pencapaian nilai kepuasan yang lebih tinggi, tetapi juga mengenai kemampuan organisasi pelayanan publik dalam mempertahankan capaian positif sekaligus mengidentifikasi dan memperbaiki aspek pelayanan yang masih memerlukan peningkatan.

Dengan demikian, kajian mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sirnajaya menjadi penting untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai penyelenggaraan pelayanan kesehatan pada tingkat pertama. Penelitian ini diarahkan untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan dilaksanakan, aspek-aspek apa yang masih menjadi perhatian, kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan, serta upaya yang dilakukan Puskesmas Sirnajaya dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah kerjanya.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai "Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Sirnajaya Kabupaten Bekasi" menjadi relevan untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kondisi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sirnajaya serta memberikan kontribusi sebagai bahan evaluasi bagi Puskesmas dan Pemerintah Kabupaten Bekasi dalam meningkatkan pelayanan kesehatan yang responsif, tepat waktu, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, Puskesmas Sirnajaya Kabupaten Bekasi telah menunjukkan perkembangan positif dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang tercermin dari peningkatan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama periode 2023–2025. Namun demikian, masih

terdapat beberapa aspek pelayanan yang memperoleh penilaian relatif lebih rendah, khususnya berkaitan dengan waktu pelayanan serta sarana dan prasarana. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan capaian pelayanan secara umum masih perlu dikaji lebih mendalam untuk memahami kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat, termasuk berbagai kendala yang dihadapi serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Sirnajaya Kabupaten Bekasi?
2. Apa saja kendala yang dihadapi Puskesmas Sirnajaya Kabupaten Bekasi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan Puskesmas Sirnajaya Kabupaten Bekasi dalam mengatasi kendala dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Sirnajaya Kabupaten Bekasi.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi Puskesmas Sirnajaya Kabupaten Bekasi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan Puskesmas Sirnajaya Kabupaten Bekasi dalam mengatasi kendala dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

1.4 Signifikansi Penelitian

Signifikansi penelitian menjelaskan manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian, baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Signifikansi penelitian ini terdiri atas signifikansi akademik dan signifikansi praktis.

1.4.1 Signifikansi Akademik

Secara akademik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian Ilmu Administrasi Negara, khususnya dalam bidang pelayanan publik dan kualitas pelayanan kesehatan pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman mengenai kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas, termasuk aspek pelayanan yang telah berjalan dengan baik, aspek yang masih memerlukan perbaikan, kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kajian mengenai kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas telah dilakukan oleh sejumlah peneliti dengan menunjukkan hasil yang beragam. Ramadhan, Muhafidin, dan Miradhia (2021) dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ibun Kabupaten Bandung menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum berada pada kategori baik. Penelitian tersebut menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, empati, reliabilitas, daya tanggap, dan jaminan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap petugas yang ramah, sopan, dan bertanggung jawab menjadi salah satu aspek yang mendukung kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas.

Hasil yang berbeda ditunjukkan oleh Kantohe et al. (2023) melalui penelitian mengenai kualitas pelayanan petugas di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat aspek pelayanan yang belum sepenuhnya terpenuhi, antara lain berkaitan dengan fasilitas, keakuratan pelayanan, jaminan, dan perhatian kepada pasien. Selain itu, sebagian pasien menyampaikan bahwa mereka masih mengalami waktu tunggu yang lama dalam

memperoleh pelayanan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dapat menghadapi persoalan pada aspek tertentu meskipun pelayanan tetap diselenggarakan pada tingkat fasilitas pelayanan kesehatan pertama.

Penelitian Sari dan Subadi (2020) yang mengkaji kualitas pelayanan kesehatan dari aspek *tangible* di Puskesmas Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada aspek berwujud berada dalam kategori berkualitas. Meskipun demikian, penelitian tersebut tetap menunjukkan pentingnya perhatian terhadap aspek fasilitas sebagai bagian dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Sementara itu, Pranata, Lanin, dan Mubarak (2019) dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sitiung Kecamatan Sitiung Kabupaten Dharmasraya menemukan bahwa dimensi *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta dimensi kualitas pelayanan lainnya yang dikaji, berada dalam kategori baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Puskesmas dapat berada pada kondisi yang baik apabila berbagai dimensi pelayanan dapat dilaksanakan secara optimal.

Beragamnya hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas bersifat kontekstual dan tidak selalu menunjukkan kondisi yang sama pada setiap fasilitas pelayanan kesehatan. Terdapat Puskesmas yang secara umum telah memberikan pelayanan dengan baik, tetapi masih memiliki aspek tertentu yang perlu ditingkatkan, sementara Puskesmas lainnya menghadapi persoalan pada fasilitas, ketepatan pelayanan, waktu tunggu, maupun aspek interaksi antara petugas dengan masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan tidak cukup hanya didasarkan pada capaian pelayanan secara umum, tetapi perlu memperhatikan karakteristik, kondisi, permasalahan, serta upaya perbaikan yang dilakukan pada masing-masing Puskesmas.

Dalam konteks tersebut, penelitian ini memiliki signifikansi akademik karena mengkaji kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Sirnajaya Kabupaten Bekasi dengan memperhatikan kondisi empiris pelayanan yang terdapat di lokasi penelitian. Penelitian ini tidak hanya diarahkan untuk mengetahui kualitas pelayanan secara umum, tetapi juga untuk mengidentifikasi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya bukti empiris mengenai penyelenggaraan kualitas pelayanan publik pada sektor kesehatan, khususnya pada tingkat Puskesmas.

Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan kesehatan pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Hasil penelitian juga diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai penerapan konsep kualitas pelayanan dalam konteks pelayanan kesehatan serta menjadi bahan pembanding bagi penelitian dengan lokasi, karakteristik organisasi, maupun pendekatan penelitian yang berbeda.

1.4.2 Signifikansi Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak sebagai berikut:

1. Bagi Puskesmas Sirnajaya Kabupaten Bekasi

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Puskesmas Sirnajaya dalam mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih memerlukan perhatian, termasuk ketepatan waktu pelayanan, responsivitas petugas, sarana dan prasarana, serta aspek lain yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan. Hasil penelitian juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam

merumuskan upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

2. Bagi Pemerintah Kabupaten Bekasi

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi empiris yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan pembinaan, evaluasi, dan pengembangan pelayanan kesehatan pada tingkat Puskesmas. Hasil penelitian juga diharapkan dapat mendukung upaya Pemerintah Kabupaten Bekasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

3. Bagi Masyarakat

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara tidak langsung melalui peningkatan perhatian terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterima masyarakat. Hasil penelitian diharapkan dapat mendorong terselenggaranya pelayanan kesehatan yang lebih responsif, tepat waktu, mudah diakses, serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan informasi awal bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan publik, khususnya kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas dengan menggunakan pendekatan, lokasi, maupun perspektif yang berbeda.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini terdiri dari lima bab dan setiap bab terdiri dari sub – sub pembahasan dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

1. **BAB I PENDAHULUAN** : Bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitan, signifikansi penelitan dan sistematikan penelitan.
2. **BAB II KERANGKA TEORI** : Bab ini berisikan perspektif teori, definisi para ahli, kerangka pemikiran dan asumsi penelitian.
3. **BAB III METODE PENELITIAN** : Bab ini berisikan paradigma penelitian, metode penelitian, desain penelitian, sumber dan teknik perolehan data, uji keabsahan data, tempat dan waktu penelitian, jadwal penelitin dan keterbatasan penelitian.
4. **BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN** : Bab ini berisikan gambaran umum objek penelitan, hasil penelitian dan pembahasan
5. **BAB V PENUTUP**