

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan kesehatan akan selalu menjadi garda terdepan dalam upaya menjaga kesejahteraan bagi masyarakat demi ekonomi yang berkelanjutan. Kesehatan yang terjaga dengan baik tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga berkontribusi secara optimal dalam kehidupan sosial dan ekonomi. Dengan demikian, layanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya berpengaruh pada tingkat kesejahteraan individu, tetapi juga berperan strategis dalam menciptakan sumber daya manusia yang produktif, kompetitif, dan berdaya saing tinggi (Puiu & Bîlbîie, 2025).

Undang-undang No. 36 tahun 2009 menegaskan pentingnya penyediaan layanan kesehatan yang merata dan berkualitas kepada masyarakat. UU ini menyatakan setiap orang mempunyai hak yang sama untuk memperoleh derajat kesehatan yang optimal. Karena pada dasarnya sehat merupakan hak asasi manusia. Hal ini menjadi dasar bagi setiap institusi, termasuk perguruan tinggi, untuk menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi seluruh civitas akademika

Perguruan tinggi sebagai institusi pendidikan tidak hanya bertanggung jawab atas pengembangan intelektual mahasiswa, tetapi juga memiliki kewajiban dalam menjamin aspek kesehatan yang menjadi prasyarat utama dalam mendukung kelancaran aktivitas akademik. Sebagai generasi penerus bangsa, civitas akademik seperti pada perguruan tinggi sangat membutuhkan layanan kesehatan yang baik, selain adanya kesesuaian dengan kebutuhan mahasiswa, kesehatan yang optimal akan mendukung kelancaran proses belajar, penelitian, dan berbagai aktivitas akademik lainnya. (Jery Y. Buitlena et al., 2022).

Oleh karena itu, keberadaan layanan kesehatan yang profesional, responsif, dan efisien di lingkungan kampus menjadi suatu keharusan strategis. Klinik pratama sebagai penyedia layanan kesehatan dasar di perguruan tinggi dituntut untuk memenuhi standar mutu nasional serta mampu merespons kebutuhan dan

ekspektasi pengguna secara optimal. Layanan yang bermutu tidak hanya mendukung keberlangsungan aktivitas akademik, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan produktivitas, inovasi, dan daya saing lulusan, sehingga perguruan tinggi dapat mencetak sumber daya manusia unggul yang siap menghadapi tantangan pembangunan nasional. (Sukatin et al., 2022).

Layanan kesehatan di lingkungan kampus merupakan salah satu bentuk tanggung jawab institusi pendidikan dalam menjamin kesejahteraan civitas akademika. Kehadirannya tidak hanya sebagai solusi ketika terjadi gangguan kesehatan, tetapi juga sebagai sarana preventif dan promotif untuk menjaga keberlangsungan proses akademik secara optimal. Agar layanan ini berjalan maksimal, diperlukan dukungan dari aspek infrastruktur, kelengkapan tenaga medis, serta sistem pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada pengguna. Pelayanan yang bermutu bukan hanya dilihat dari keberadaan fasilitas, tetapi dari sejauh mana layanan tersebut mampu menjawab kebutuhan dan ekspektasi mahasiswa, dosen, maupun tenaga kependidikan secara menyeluruh (Setiawan et al., 2022).

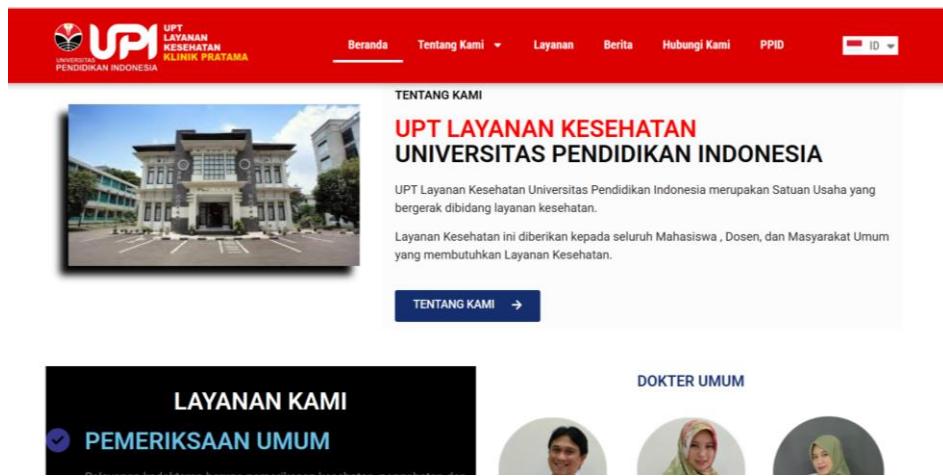
Dalam praktiknya, sebagian besar layanan kesehatan yang tersedia di lingkungan kampus diselenggarakan oleh klinik pratama. Klinik ini memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar yang mencakup pemeriksaan umum, layanan gigi, hingga konsultasi medis. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) No. 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas, klinik pratama memiliki karakteristik yang sejalan dengan puskesmas, yaitu fokus pada pelayanan tingkat pertama yang bersifat menyeluruh dan terintegrasi. Di perguruan tinggi, kehadiran klinik pratama berfungsi untuk memenuhi kebutuhan medis civitas akademika dalam skala yang lebih terfokus dan sesuai dengan karakteristik lingkungan pendidikan tinggi.

Merujuk pada data tahun 2021, terdapat 11.347 klinik pratama dan klinik utama di seluruh Indonesia. Pemerintah melalui Permenkes No. 34 Tahun 2022 menekankan pentingnya peningkatan mutu dan keselamatan pasien melalui proses akreditasi berkala. Kebijakan ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk yang berada di lingkungan kampus, dapat

menjamin standar mutu layanan dan keamanan pasien secara konsisten. Dengan demikian, akreditasi bukan sekadar formalitas administratif, melainkan instrumen penting untuk menjaga kepercayaan publik terhadap kualitas layanan kesehatan yang diberikan oleh institusi, termasuk perguruan tinggi.

Berdasarkan data tahun 2021 terdapat 11.347 klinik (klinik pratama dan klinik utama) di Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes RI) No. 34 Tahun 2022 tentang standar akreditasi menyatakan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan perlu meningkatkan dan menjamin mutu pelayanan dan keselamatan bagi pasien wajib melakukan akreditasi secara berkala. Hal ini akan memastikan pelayanan fasilitas kesehatan di Indonesia memenuhi standar mutu dan keselamatan.

Salah satu klinik pratama yang terdapat di lingkungan kampus yaitu Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Layanan Kesehatan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI). UPT Layanan Kesehatan UPI merupakan unit layanan yang menyediakan akses pelayanan kesehatan dasar bagi mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan masyarakat sekitar kampus. Sebagai klinik pratama, UPT Layanan Kesehatan UPI tidak hanya menjalankan fungsi kuratif, tetapi juga promotif dan preventif sesuai dengan standar pelayanan kesehatan tingkat pertama. Dalam menjalankan tugasnya, UPT ini mengusung visi “Menciptakan layanan kesehatan paripurna yang mampu meningkatkan produktivitas mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan serta masyarakat di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia.” Visi ini mencerminkan komitmen institusi terhadap penyediaan layanan kesehatan yang tidak sekadar memenuhi kebutuhan medis, tetapi juga mendukung terciptanya lingkungan akademik yang sehat, produktif, dan berdaya saing tinggi.



Gambar 1. 1 Laman UPT Layanan Kesehatan UPI

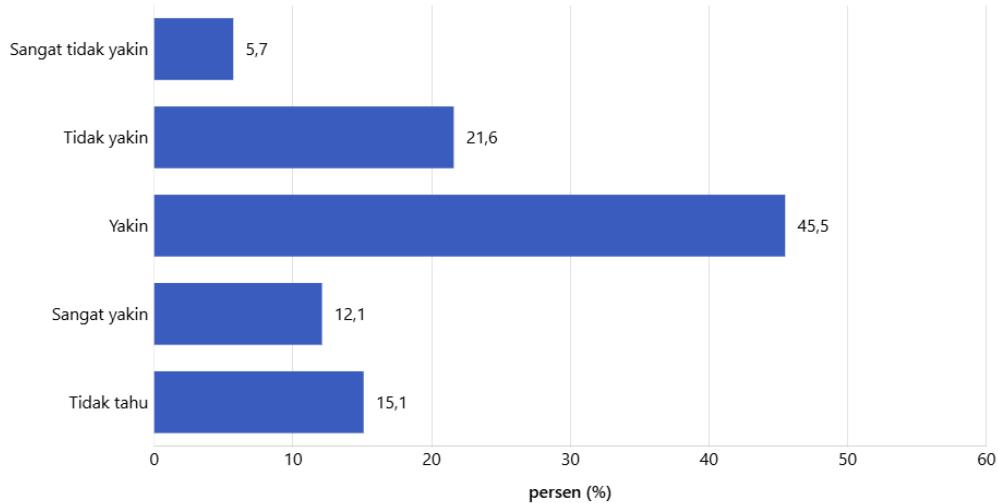
Sumber: upt-layanankesehatan.upi.edu(2025)

Berdasarkan laman website seperti pada *Gambar 1.1* UPT Layanan Kesehatan UPI terdapat 4 layanan diantaranya pemeriksaan umum, pemeriksaan gigi, konsultasi, dan pemeriksaan lab. Salah satu pelayanan yang paling diminati yaitu layanan yang bersifat *free of charge* untuk mahasiswa S-1. Sebagai klinik pratama seperti yang dijelaskan dalam Permenkes No. 14 Tahun 2021 klinik pratama merupakan klinik yang menyediakan pelayanan medis mendasar dan pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

Sebagai bentuk penguatan regulasi dalam sektor kesehatan, Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 14 Tahun 2021 menetapkan standar kegiatan usaha dan produk di bidang pelayanan kesehatan, termasuk mekanisme perizinan berbasis risiko bagi fasilitas seperti klinik. Regulasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk klinik pratama di lingkungan perguruan tinggi, menjalankan praktik layanan yang sesuai dengan tingkat risiko, serta memenuhi standar mutu, keamanan, dan keselamatan pasien. Penerapan kebijakan ini diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan sekaligus menjamin keberlangsungan layanan yang profesional dan berkualitas.

Fenomena ini tidak dapat dilepaskan dari konteks yang lebih luas mengenai persepsi masyarakat terhadap mutu layanan kesehatan di Indonesia. Pemerintah melalui transformasi sistem kesehatan nasional berupaya mendorong perbaikan

menyeluruh, termasuk melalui kebijakan strategis seperti Undang-Undang Kesehatan terbaru. Dalam pernyataannya, mantan Menteri Kesehatan Budi Gunadi Sadikin menegaskan bahwa salah satu prioritas utama dari kebijakan ini adalah meningkatkan akses dan mutu layanan kesehatan bagi masyarakat secara merata.



Gambar 1. 2Keyakinan UU Kesehatan Akan Meningkatkan Layanan.
(Sumber: Databoks, 2023)

Dukungan terhadap kebijakan tersebut juga tercermin dalam hasil survei yang ditampilkan pada *Gambar 1.2* hasil survei Kurious-Katadata Insight Center (KIC, 2023), mayoritas responden (57,6%) menyatakan keyakinan bahwa penerapan UU Kesehatan akan membawa perbaikan terhadap layanan kesehatan di Tanah Air, dengan rincian 45,5% menyatakan “yakin” dan 12,1% “sangat yakin”. Sementara itu, 27,3% responden menyatakan tidak yakin, dan 15,1% lainnya menjawab tidak tahu. Data ini menunjukkan adanya optimisme masyarakat terhadap arah reformasi layanan kesehatan di Indonesia.

Pada tahun yang sama menurut laporan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, sebanyak 78% pasien menempatkan kualitas pelayanan sebagai faktor utama yang memengaruhi kepuasan mereka. Temuan ini menegaskan bahwa mutu pelayanan memiliki dampak langsung terhadap pengalaman pengguna layanan dan kinerja sistem kesehatan secara keseluruhan.

Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa belum semua layanan klinik pratama di lingkungan kampus mampu memenuhi ekspektasi

penggunanya secara optimal. Berdasarkan penelusuran data ulasan publik melalui platform *Google Reviews*, ditemukan adanya perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan terhadap layanan klinik-klinik pratama yang beroperasi di perguruan tinggi di Kota Bandung. Penelusuran ini dilakukan secara sistematis dengan mengambil sampel klinik kampus yang memiliki jumlah ulasan terbanyak pada tahun 2025, sehingga hasilnya dapat mencerminkan persepsi publik secara lebih representatif dan aktual.

Tabel 1. 1
Google Reviews Klinik Kampus di Kota Bandung

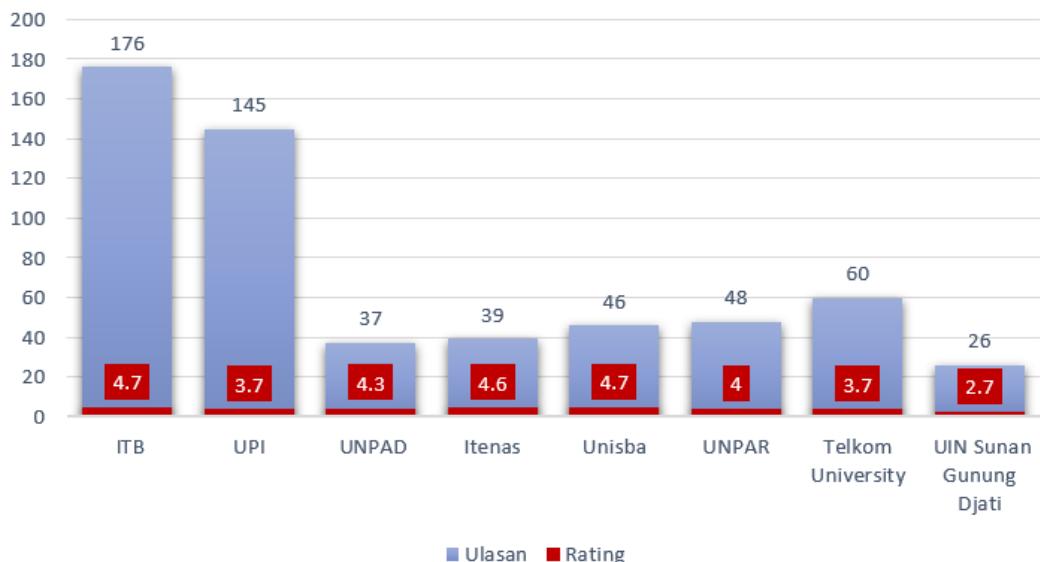
Perguruan Tinggi	Nama Klinik	Rating Google	Jumlah Ulasan
Institut Teknologi Bandung (ITB)	Klinik Pratama UPT Layanan Kesehatan ITB	4.7	176
Universitas Pendidikan Indonesia (UPI)	UPT Layanan Kesehatan UPI	3.7	145
Universitas Padjajaran (UNPAD)	Klinik Pratama UNPAD	4.3	37
Institut Teknologi Nasional (ITENAS)	Klinik Pratama Itenas	4.6	39
Universitas Islam Bandung (UNISBA)	Klinik Pratama UPTK Unisba	4.7	46
Univeristas Katolik Parahyangan	Klinik Pratama UNPAR	4.0	48
Telkom University	Klinik Pratama TelkoMedika Telkom University	3.7	60
Universitas Islam Negri (UIN) Sunan Gunung Djati	Klinik Pratama UIN Sunan Gunung Djati	2.7	26

Sumber: Data Google reviews (Juli 2025)

Pada *Tabel.1.1* merupakan gambaran awal mengenai mutu layanan kesehatan di lingkungan kampus, hasil penelusuran digital ulasan pengguna melalui *Google Reviews* terhadap sejumlah klinik pratama perguruan tinggi di Kota Bandung. Platform ini digunakan karena menyediakan akses langsung terhadap persepsi publik yang bersifat *real-time* dan terbuka. Fokus penelusuran diarahkan

pada klinik dengan jumlah ulasan terbanyak agar hasil yang diperoleh lebih representatif. Temuan ini menjadi dasar penting untuk mengidentifikasi kesenjangan layanan dan urgensi dilakukannya evaluasi berbasis persepsi pengguna (Agung et al., 2023).

Goole Reviews Klinik Pratama di Lingkungan Kampus Kota Bandung 2025



Gambar 1. 3 Google Reviews Klinik Pratama di Lingkungan Kampus Kota Bandung

Sumber: Google reviews (Juli 2025)

Berdasarkan grafik yang tertera pada *gambar 1.3* UPT klinik dengan jumlah ulasan terbanyak adalah Klinik Pratama UPT Layanan Kesehatan ITB (176 ulasan, rating 4.7), disusul oleh UPT Layanan Kesehatan UPI (145 ulasan, rating 3.7) dan Klinik Pratama TelkoMedika Telkom University (60 ulasan, rating 3.7). Klinik lain yang memiliki rating tinggi dengan jumlah ulasan yang relatif moderat adalah Klinik Pratama ITENAS (4.6, 39 ulasan), Klinik Pratama UNISBA (4.7, 46 ulasan), dan Klinik Pratama UNPAD (4.3, 37 ulasan).

Perbedaan antara jumlah ulasan dan nilai rating menunjukkan bahwa kepuasan terhadap layanan klinik kampus tidak hanya bergantung pada seberapa sering layanan itu digunakan atau diulas, tetapi juga pada bagaimana pengalaman pengguna dirasakan secara keseluruhan. Ada klinik yang mendapat rating tinggi

walaupun jumlah ulasannya tidak banyak, dan ada pula yang ulasannya banyak namun ratingnya masih cukup rendah. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna bersifat beragam dan dipengaruhi oleh banyak faktor, seperti kualitas pelayanan, kecepatan penanganan, serta sikap tenaga medis. Oleh karena itu, data dari ulasan digital seperti Google Reviews perlu dipahami secara hati-hati dan tidak hanya dilihat dari angka semata (Agung et al., 2023).

Dalam hal ini, UPT Layanan Kesehatan UPI menunjukkan perkembangan yang cukup baik. Berdasarkan data terbaru, terjadi peningkatan rating dalam empat bulan terakhir dari sebelumnya 3.3 dengan 110 ulasan menjadi 3.7 dari 145 ulasan. Ini menunjukkan adanya upaya perbaikan dan peningkatan layanan yang sudah mulai dirasakan oleh pengguna. Meski begitu, nilai tersebut masih berada di bawah beberapa klinik lain yang jumlah ulasannya lebih sedikit namun memiliki rating lebih tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Ricky Nurichsaan, S.Sos selaku secretariat UPT Layanan Kesehatan UPI yang dibawah naungan Wakil Rektor III Bidang Inovasi Kebudayaan & Sistem Informasi dengan jam operasional mulai dari pukul 07.00-15.00 WIB. UPT Layanan Kesehatan UPI sudah terakreditasi paripurna dengan rata-rata kunjungan sebanyak 10.000 pada tahun 2024, yang mana terdapat layanan gratis untuk mahasiswa S1 hanya dengan membawa KTM.

Adapun hasil wawancara dengan salah satu mahasiswa S1 yaitu Ramadhani Siti Ainun menyatakan bahwa antrian yang terdapat di UPT Layanan Kesehatan UPI sangat lama, akan tetapi layanan yang diberikan memang betul gratis bahkan hingga mendapatkan obat secara gratis. Menurut Fahmi Ihban hanya dengan membawa KTM sudah bisa mendapatkan layanan umum gratis sedangkan dokter gigi berbayar tetapi tidak telalu mahal, saat mengunjungi UPT Layanan Kesehatan UPI sedang tidak terlalu ramai, sehingga perputarannya masih tergolong aman, jika ramai pun terdapat staff yang mengawasi agar tidak terlalu *cheos*. Sama seperti pernyataan Kemas, untuk dokter gigi berbayar sebesar Rp50.000 dengan hasil pemeriksaan yang baik.

Masih ada ruang untuk pengembangan yang dapat dilakukan oleh UPT Layanan Kesehatan UPI agar kualitas pelayanannya semakin baik. Penelitian ini

bertujuan untuk mendukung upaya tersebut dengan memberikan analisis yang berbasis pada persepsi pengguna terkait layanan yang bersifat *free of charge* untuk mahasiswa S-1 serta menyusun rekomendasi yang dapat membantu UPI dalam meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan. Peningkatan ini perlu disikapi secara strategis agar dapat berkelanjutan dan terarah. Salah satu pendekatan penting yang dapat digunakan adalah dengan memperkuat sistem manajemen mutu pelayanan (Khairunnisa, 2022).

Landasan pendekatan ini tercermin dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan serta regulasi turunannya, seperti Permenkes No. 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Klinik. Regulasi tersebut menekankan pentingnya penerapan strategi organisasi yang berorientasi pada mutu, dengan fokus pada proses pelayanan yang berkualitas dan hasil layanan yang sesuai dengan keinginan pasien. Dalam kerangka ini, kepuasan pasien tidak hanya dipandang sebagai hasil akhir (*output*), tetapi juga sebagai cerminan keberhasilan proses layanan yang berkelanjutan (*outcome*). Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pasien merupakan bagian integral dari sistem evaluasi mutu pelayanan kesehatan (Erpurini & Diana Saleh, 2021).

Untuk menghasilkan layanan yang lebih baik diperlukan kualitas yang efektif juga efisien yang terdapat pada peran manajemen operasional dengan salah satu keputusan manajemen operasi yaitu terdapat pada manajemen kualitas. Manajemen kualitas mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian dalam menerapkan prinsip-prinsip mutu di dalam organisasi. Dalam konteks pelayanan kesehatan, manajemen kualitas memegang fungsi interpersonal, informatif, serta pengambilan keputusan yang berdampak langsung terhadap kepuasan pasien (Ariani, 2020).

Dalam hal ini kualitas pelayanan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan. Kepuasan tersebut muncul dari berbagai aspek mutu layanan, seperti ketepatan penanganan, empati, dan responsivitas petugas kesehatan. Ketika pasien merasa dihargai, didengar, dan ditangani dengan baik, kepercayaan terhadap layanan meningkat, bahkan mendorong pasien untuk merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain (Papudi & Sudharmono,

2024). Oleh sebab itu, kepuasan pasien menjadi faktor utama dalam keberlangsungan dan peningkatan reputasi layanan kesehatan, termasuk di lingkungan perguruan tinggi.

Selain itu, kualitas layanan memberikan kontribusi pada kekuatan hubungan baik antar individu, antar organisasi, maupun antar unit dalam organisasi. Fitzsimmons dalam Mukarom dan Muhibudin (2015) mengidentifikasi lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan, yaitu *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*. Kelima dimensi ini menjadi tolok ukur utama dalam membangun standar mutu pelayanan dan menjaga loyalitas pasien. Hal ini dapat menjaga standar mutu pelayanan yang diharapkan dan membantu menjaga loyalitas pesien karena kepuasan bergantung pada sejauh mana kinerja memenuhi harapan (Suherman et al., 2024).

Akan tetapi memberikan layanan yang dapat memberikan kepuasan bagi pasien bukanlah hal yang mudah, karena sering juga ditemukan berbagai masalah pada pelaksanaannya yang membuat pasien tidak nyaman. Oleh karena itu kepuasan dan ketidakpuasan pasien di tentukan oleh kualitas layanan, sehingga kualitas layanan menjadi prioritas utama bagi setiap institusi, termasuk lembaga pendidikan, karena hal ini penting sebagai tolak ukur keunggulan daya saing dan kredibilitas lembaga di mata publik (Nofriavani et al., 2022).

Untuk mencapai kualitas layanan yang optimal, kepuasan pelanggan harus menjadi tanggung jawab bersama dalam organisasi. Salah satu cara efektif untuk mencapainya adalah melalui penerapan *Total Quality Management* (TQM), yang menekankan perbaikan berkelanjutan dan peningkatan daya saing. TQM melibatkan seluruh elemen organisasi, baik pelanggan internal maupun eksternal, agar proses pemasaran dan operasional berjalan sesuai standar kualitas. Prinsip utama dalam TQM mencakup fokus pada pelanggan, komitmen terhadap kualitas, pendekatan berbasis data, kerja sama tim, serta perbaikan sistem yang berkesinambungan. Dengan menerapkan konsep ini, organisasi dapat meningkatkan efisiensi, kepuasan pelanggan, dan meraih keunggulan kompetitif secara berkelanjutan (Ruth Haryanti et al., 2024).

Menurut *International Organization for Standardization* (ISO), TQM adalah pendekatan partisipatif dalam mengelola organisasi dengan pendekatan yang digerakkan oleh kualitas untuk mencapai kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan dan untuk kepentingan semua anggota organisasi dan masyarakat. Dengan kata lain, TQM tidak hanya menargetkan hasil layanan yang memuaskan, tetapi juga memperkuat hubungan internal organisasi untuk menciptakan sistem pelayanan yang stabil dan berkelanjutan (Widjanarko et al., 2024).

TQM dapat dilihat sebagai filosofi manajemen yang mengedepankan perbaikan berkelanjutan di seluruh aspek organisasi, dari pengelolaan sumber daya hingga pelayanan kepada pelanggan setelah penjualan. Konsep ini tidak hanya berfokus pada peningkatan kualitas, tetapi juga membantu organisasi memprediksi potensi masalah di masa depan dan mencari solusi untuk mencapainya. Dengan kata lain, TQM adalah alat untuk memastikan bahwa semua bagian organisasi berkontribusi pada kualitas yang lebih baik, yang pada akhirnya membawa manfaat jangka panjang baik untuk organisasi maupun pelanggan (Hidayat et al., 2021).

Untuk menganalisis efektifitas dan juga mengevaluasi sejauh mana implementasi TQM memenuhi harapan, penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi kesenjangan antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dalam implementasi *Total Quality Management* (TQM). IPA dipakai untuk mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) antara kinerja aktual dan ekspektasi, serta menentukan atribut mana yang perlu diperbaiki sebagai prioritas utama. Metode ini memungkinkan identifikasi atribut-atribut layanan yang memiliki dampak besar terhadap kepuasan pasien, sekaligus mengklasifikasikan apakah suatu layanan berkinerja baik, masih perlu ditingkatkan, atau justru berlebihan dalam aspek tertentu. (Hidayat Permana et al., 2023).

Metode IPA juga berperan sebagai alat diagnostik yang menyajikan hasil analisis dalam bentuk grafik derajat kartesius, yang terdiri dari empat kuadran. Setiap kuadran memberikan gambaran yang jelas mengenai prioritas perbaikan, sehingga organisasi dapat menentukan langkah strategis yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara efektif dan efisien. Dengan pendekatan ini,

pengelola layanan kesehatan dapat lebih memahami kebutuhan pasien serta mengalokasikan sumber daya secara optimal untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih baik (Wahyudin et al., 2022)

Selain menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), pengukuran kualitas layanan juga dilakukan dengan pendekatan SERVQUAL, yang mengevaluasi lima dimensi utama mutu layanan, yaitu penampilan fisik (*Tangibility*), kehandalan (*Reliability*), Cepat Tanggap (*Responsiveness*), jaminan keamanan (*Assurance*), dan sikap peduli (*Emphaty*) SERVQUAL digunakan untuk mengetahui atribut mana yang berkontribusi besar terhadap kepuasan pasien dan mana yang menjadi kelemahan yang perlu ditingkatkan (Anastasya & Gurning, 2023).

Dalam upaya memastikan mutu layanan kesehatan yang berorientasi pada kebutuhan pasien, metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan salah satu instrumen penting yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna layanan secara komprehensif. CSI mengukur kepuasan dengan mempertimbangkan bobot kepentingan masing-masing atribut layanan serta tingkat kinerja yang dirasakan oleh pasien. Dengan metode ini, institusi pelayanan kesehatan tidak hanya mengetahui sejauh mana layanan mereka diterima, tetapi juga dapat memahami atribut mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan secara keseluruhan. Pendekatan CSI memungkinkan manajemen untuk mengidentifikasi secara tepat area kritis yang membutuhkan intervensi, serta menyusun prioritas perbaikan berbasis data dan persepsi pasien, bukan semata-mata berdasarkan asumsi internal (Mongondow Timur Alkhair et al., 2023).

Penerapan metode CSI menjadi sangat relevan mengingat adanya ketimpangan antara evaluasi internal dan persepsi publik yang tercermin melalui penilaian Google *Reviews*. Rendahnya rating layanan mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima oleh pasien, yang apabila tidak segera ditangani dapat berdampak terhadap reputasi institusi dan menurunkan tingkat kepercayaan pengguna. Oleh karena itu, evaluasi berbasis CSI menjadi langkah strategis untuk memetakan pengalaman pasien secara objektif dan mengarahkan perbaikan layanan ke aspek-aspek yang paling berdampak terhadap kepuasan (Dwi Cahya et al., 2024).

Dalam rangka menjawab tantangan peningkatan mutu pelayanan kesehatan di lingkungan pendidikan tinggi, penerapan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menjadi langkah strategis yang sangat relevan. IPA memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi kesenjangan antara persepsi dan harapan pasien terhadap berbagai atribut layanan yang diberikan, serta memetakan atribut-atribut tersebut ke dalam prioritas perbaikan melalui diagram kartesius. Dengan pendekatan ini, pengelola layanan tidak hanya mampu melihat di mana letak kelemahan pelayanan secara objektif, tetapi juga dapat menetapkan fokus perbaikan pada elemen-elemen kunci yang paling berdampak terhadap tingkat kepuasan pengguna (Lubis et al., 2020). Analisis ini akan semakin kuat apabila diintegrasikan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang memberikan ukuran kuantitatif terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan berdasarkan bobot kepentingan dan kinerja dari masing-masing atribut layanan (Permata et al., 2023).

Secara metodologis, kombinasi pendekatan SERVQUAL, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) membentuk satu kesatuan alat analisis yang saling melengkapi dan memperkuat validitas evaluasi mutu layanan. Pendekatan SERVQUAL digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. IPA selanjutnya digunakan untuk memetakan atribut-atribut layanan tersebut ke dalam kuadran prioritas perbaikan, sehingga dapat diketahui area mana yang harus segera ditingkatkan. Sementara itu, CSI memberikan gambaran kuantitatif mengenai tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan, dengan mempertimbangkan bobot kepentingan dan tingkat kinerja dari setiap atribut layanan (Alfarisy et al., 2022).

Ketiga pendekatan ini selaras dengan prinsip *Total Quality Management* (TQM) yang menekankan perbaikan berkelanjutan (*continuous quality improvement*) dan partisipasi menyeluruh dari seluruh elemen organisasi dalam meningkatkan kualitas (Khairunnisa, 2022). Strategi ini sejalan dengan amanat regulasi nasional seperti Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dan Permenkes No. 34 Tahun 2022, yang yang mendorong penyedia layanan

kesehatan untuk selalu menjamin mutu, keamanan, dan kepuasan pasien sesuai dengan perkembangan kebutuhan dan ekspektasi publik.

Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat urgensi untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap mutu pelayanan di UPT Layanan Kesehatan UPI khususnya layanan yang bersifat *free of charge* bagi mahasiswa S-1. Evaluasi ini tidak hanya penting untuk meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga untuk mendorong peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pengguna secara simultan. Melalui penerapan pendekatan SERVQUAL, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI), penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan serta menghasilkan rekomendasi yang aplikatif bagi manajemen untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Oleh karena itu dilakukan penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang ada diatas dengan judul **“Analisis Kualitas Layanan untuk Perbaikan di UPT Layanan Kesehatan UPI”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan apa yang telah dijelaskan didalam latar belakang diatas, oleh sebab itu penulis ingin mengetahui lebih dalam mengenai kualitas pelayanan untuk perbaikan berkelanjutan di UPT Layanan Kesehatan UPI:

1. Bagaimana gambaran pelayanan di UPT Layanan Kesehatan UPI?
2. Bagaimana hasil pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat digunakan sebagai dasar untuk strategi perbaikan berkelanjutan di UPT Layanan Kesehatan UPI?
3. Bagaimana kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan di UPT Layanan Kesehatan UPI berdasarkan dimensi SERVQUAL?
4. Bagaimana hasil pemetaan atribut layanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan prioritas perbaikan di UPT Layanan Kesehatan UPI?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana persepsi pengguna terhadap pelayanan di UPT Layanan Kesehatan UPI
2. Untuk menganalisis kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan di UPT Layanan Kesehatan UPI berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.
3. Untuk mengidentifikasi atribut-atribut prioritas perbaikan layanan di UPT Layanan Kesehatan UPI berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
4. Untuk mengukur tingkat kepuasan dan dasar strategi perbaikan berkelanjutan melalui *Customer Satisfaction Index* (CSI) di UPT Layanan Kesehatan UPI.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen khususnya manajemen operasi yang terkait dengan implementasi mutu layanan kesehatan melalui penerapan pendekatan SERVQUAL, IPA, dan CSI,

1.4.2 Secara Praktis

- a. Bagi pihak lembaga

Penelitian ini diharapkan memberikan rekomendasi prioritas berbasis persepsi pengguna yang dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta efisiensi operasional di UPT Layanan Kesehatan UPI.

- b. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi studi lanjutan yang ingin mengkaji lebih dalam penerapan manajemen kualitas layanan kesehatan, khususnya di lingkungan kampus, serta mengembangkan pendekatan evaluasi mutu berbasis persepsi dan data kinerja pelayanan.

1.5 Sistematika Penelitian

Penelitian ini terbagi dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

a. Bab I: Pendahuluan

Menguraikan latar belakang penelitian identifikasi masalah rumusan masalah tujuan penelitian manfaat penelitian batasan penelitian dan sistematika penelitian.

b. Bab II: Tinjauan Pustaka

Membahas teori-teori yang mendasari penelitian termasuk manajemen operasional, kualitas pelayanan, SERVQUAL, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

c. Bab III: Metode Penelitian

Menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian termasuk jenis penelitian Lokasi dan waktu penelitian, populasi, dan sampel, definisi operasional variable, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta validitas dan reabilitas instrument.

d. Bab IV: Pembahasan

Menjelaskan gambaran umum perusahaan, pengumpulan data, proses pengolahan analisis data menggunakan excel, analisis *gap*, analisis *importance performance analysis*, *customer satisfaction index*, dan rekomendasi perbaikan

e. Bab V: Kesimpulan dan Saran

Menjelaskan hasil penelitian yang ditemukan beserta saran berdasarkan hasil analisis.

Dengan sistematika ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas dan sistematis mengenai peningkatan mutu pelayanan kesehatan melalui strategi efisiensi berbasis *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI)