

ANALISIS GAP KUALITAS PELAYANAN DALAM PROGRAM CEK KESEHATAN GRATIS (CKG) DI PUSKESMAS KEDUNGUMUNDU KOTA SEMARANG

RAYNA RIZKY MAHARANI-25000122140220
2026-SKRIPSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesenjangan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Program Cek Kesehatan Gratis (CKG) di Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang. Penelitian ini secara khusus mengukur kesenjangan (*gap*) pada lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan model SERVQUAL, yaitu *Tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya kualitas pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kepuasan pasien, terutama pada layanan kesehatan gratis yang bersifat massal. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif analitik. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan dua komponen pengukuran, yaitu harapan (*expectation*) dan kenyataan (*perception*) pasien. Analisis dilakukan menggunakan metode SERVQUAL untuk menghitung nilai kesenjangan (*gap*) antara harapan dan kenyataan pada setiap dimensi, serta diagram Kartesius untuk menentukan prioritas perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan program CKG di Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang secara keseluruhan berada dalam kategori baik dengan Tingkat Kesesuaian (Tki) rata-rata 95,64%. Dimensi *Assurance* mencatat Tki tertinggi (97,66%), diikuti *Reliability* (96,57%), *Emphaty* (96,17%), *Tangible* (94,73%), dan *Responsiveness* (93,49%). Dari 23 indikator yang dianalisis menggunakan metode IPA, 18 indikator berada pada Kuadran II (Pertahankan Prestasi), sedangkan 3 indikator masuk Kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan, yaitu kenyamanan ruang tunggu, ketepatan waktu pelayanan, dan kecepatan petugas melayani. Kualitas pelayanan program CKG di Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang secara keseluruhan sudah baik, namun terdapat tiga indikator yang menjadi prioritas utama perbaikan, yaitu kenyamanan ruang tunggu, ketepatan waktu pelayanan, dan kecepatan petugas melayani. Dimensi *Assurance* menjadi dimensi terbaik dan perlu dipertahankan, sementara dimensi *Responsiveness* memerlukan perhatian lebih sebagai dimensi dengan Tki terendah.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, SERVQUAL, kepuasan pasien, puskesmas, cek kesehatan gratis.