PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KESEHATAN TERHADAP PERMINTAAN JASA KESEHTAN DI PUSKESMAS PONTIANAK UTARA

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

TRI NAJIATUL HAYATI

NIM.B1011221052

PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2026

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Tri Najiatul Hayati
NIM	: B1011221052
Jurusan	: Ilmu Ekonomi
Progaram Studi	: Ekonomi Pembangunan
Judul Proposal	: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan terhadap Permintaan Jasa Kesehatan di Puskesmas Pontianak Utara.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa ~~Proposal~~ / Tugas Akhir (TA) dengan judul tersebut di atas, secara keseluruhan adalah murni karya penulis sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai dengan panduan penulisan yang berlaku (lembar hasil pemeriksaan plagiat terlampir).

Apabila di dalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan ~~Proposal~~ / Tugas Akhir (TA) dengan judul tersebut di atas.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak, 20 Mei 2026

(Tri Najiatul Hayati)
NIM. B1011221052

PERTANGGUNG JAWABAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tanggan di bawah ini :

Nama	: Tri Najiatul Hayati
NIM	: B1011221052
Jurusan	: Ilmu Ekonomi Studi Pembangunan
Program Studi	: Ekonomi Pembangunan
Judul Proposal / TA	: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan terhadap Permintaan Jasa Kesehatan Di Puskesmas Pontianak Utara

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir (TA) ini adalah hasil karya sendiri dan sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Pontianak, 20 Mei 2026

(Tri Najiatul Hayati)
NIM. B1011221052

LEMBAR YURIDIS

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KESEHATAN TERHADAP PERMINTAAN JASA KESEHATAN DI PUSKESMAS PONTIANAK UTARA

Penaggung Jawab Yuridis

Tri Najiatul Hayati

B1011221051

Jurusan : Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan

Program Studi : Ekonomi Pembangunan

Tgl Ujian Tugas Akhir (TA) : 1 April 2026

Majelis Penguji

No.	Majelis Penguji	Nama/NIP	Tgl/bln/thn	Tanda Tangan
1	Pembimbing Utama	Dr. Memet Agustiar, S.E., M.A.	15/04/2026	
		NIP.196308151987031005		
2.	Ketua Penguji	Dr. Jumhur, S.E., M.Si.	15/04/2026	
		NIP.196709281997021001		
3	Anggota Penguji	Dr. Erni Panca Kurniasih, S.E., M.Si.	17/04/2026	
		NIP.197206071998032001		

Dinayatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian Tugas Akhir (TA)

Pontianak, 04 MAY 2026

Kordinator Program Studi Ekonomi Pembangunan

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS TANJUNGPURA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Yanto, S.E., M.Sc.

NIP. 197706132003121004

UCAPAN TRIMA KASIH

Alhamdulilah puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat dan kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan peneyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini. Shalawat berserta dalam juga senantiasa terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Tugas Akhir ini merupakan syarat akademis dalam memperoleh gelar sarjanah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura. Adapun judul Tugas Akhir ini adalah **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS PONTIANAK UTARA"**

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir tidak terlepas dari ketelibatan banyak pihak yang membantu, membimbing, mendukung dan memberikan saran, masukan, serta doa. Dalam kesempatan ini penulis dengan ketulusan dan kerendahan hati menyampaikan ucapakan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Barkah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Ibu Nurul Bariyah, S.E.,M.SI.Ph.D. selaku Ketua Jurusan Ilmu Ekonomi dan studi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Bapak Yanto, SE, M.Sc. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
4. Bapak Dr. Memet Agustiar, S.e., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, saran, pemikiran, bimbingan, semangat dan dorongan kepada penulis sehingga penulisan tugas akhir ini dapat berjalan lancar dan terselesaikan dengan sangat baik.
5. Bapak Dr. Jumhur, S.E., M.Si. selaku dosen penguji pertama yang juga telah memberikan perbaikan, arahan. Saran, dan kritik yang membangun dalam penulisan Tugas Akhir.
6. Ibu Dr. Erni Panca Kurniasih, S.E., M.Si. selaku dosen penguji kedua yang juga telah membantu memberikan perbaikan, arahan, saran, dan karitik yang membangun dalam penulisan Tugas Akhir.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang memberikan banyak ilmunya kepada penulis terkhusus Dosen Program Studi Ekonomi Pemabangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
8. Seluruh staf Akademik, Perpustakaan, dan Tata Usaha serta seluruh karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis serta memberkan pelayanan yang terbaik kepada mashasiswa/i.
9. Teruntuk kedua orang tuaku tercinta, Bapak dan Ibu. Penulis menyampaikan terima kasih yang tiada terhingga atas segala cinta kasih, arahan, dukungan, serta pengorbanan yang telah diberikan. Terima kasih telah mengupayakan penulis untuk dapat menempuh pendidikan setinggi-tingginya, meskipun beliau berdua tidak memiliki kesempatan menempuh pendidikan hingga jenjang perguruan tinggi. Kepada Bapak, penulis mengucapkan terima kasih atas cucuran keringat dan kerja keras yang ditukar menjadi nafkah, sehingga penulis dapat mengenyam pendidikan hingga tahap ini. Terima kasih telah menjadi sosok laki-laki yang bertanggung jawab sepenuhnya terhadap keluarga serta menjadi teladan dalam kerja keras dan ketangguhan. Kepada Ibu, penulis mengucapkan terima kasih atas segala motivasi, nasihat, doa, dan harapan yang senantiasa menyertai setiap langkah dan ikhtiar penulis. Terima kasih atas kasih sayang

yang tak terbatas, kesabaran, serta pengorbanan yang selalu mengiringi perjalanan hidup penulis. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih atas seluruh kebaikan dan pengorbanan yang telah diberikan, yang tak terhitung jumlahnya dan tak akan pernah terbalaskan sepenuhnya.

10. Kepada abang dan adik penulis, yaitu Eko Puristo, Dwi Janoko, dan Afif, dan Rhiva yang senantiasa memberikan dukungan, doa, perhatian, serta semangat kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini. Kehadiran dan dukungan yang diberikan menjadi salah satu kekuatan bagi penulis untuk terus berusaha dan menyelesaikan setiap proses yang ada. Penulis mengucapkan terima kasih atas segala motivasi, bantuan, serta perhatian yang telah diberikan selama ini.
11. Kepada ponakan tercinta, Shanum, yang melalui keceriaan, kebahagiaan, dan tingkah lucunya turut memberikan semangat bagi penulis di tengah proses penyusunan Tugas Akhir ini. Kehadiranmu menjadi salah satu penyemangat yang memberikan kebahagiaan bagi penulis.
12. Kepada sesorang yang tak kalah penting hadirnya, Kanu Pratama Fitra, yang telah setia menemani penulis sejak awal proses hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini. Kehadiran, dukungan, doa, perhatian, serta semangat yang selalu diberikan menjadi salah satu kekuatan terbesar bagi penulis untuk terus berjuang dan melewati setiap proses penyusunan Tugas Akhir ini. Dukungan serta keyakinan yang diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu merupakan hal yang sangat berarti. Penulis mengucapkan terima kasih atas kesabaran, pengertian, dan segala bentuk dukungan yang telah diberikan. Semoga segala kebaikan, perhatian, dan dukungan tersebut senantiasa dibalas dengan kebahagiaan serta keberkahan dalam setiap langkah hidupnya.
13. Kepada Alexander Jason Layarda, yang telah berperan penting dalam membantu penulis pada saat pelaksanaan Seminar Proposal dan Ujian Tugas Akhir. Dukungan yang diberikan melalui pencatatan, mendokumentasikan masukan, kritik, dan saran dari penguji, serta kesediaan untuk menjadi notulen sangat membantu kelancaran saat seminar dan ujian penulis.
14. Kepada teman grup *Wacana*, yaitu Putri Rizki Febrianti dan Astri Melnia Lestari, penulis mengucapkan terima kasih atas kebersamaan, dukungan, semangat, serta bantuan yang telah diberikan selama proses penyusunan Tugas Akhir ini. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, bertukar pikiran, serta memberikan motivasi kepada penulis di berbagai situasi selama proses penyelesaian Tugas Akhir ini. Kehadiran dan kebersamaan yang terjalin menjadi salah satu hal yang sangat berarti bagi penulis. Semoga persahabatan dan kebersamaan yang telah terjalin dapat terus terjaga dengan baik.
15. Kepada teman-teman perkuliahan penulis, yaitu Dinda Daraswati, Putri Dwi Masha, Sholekha Ramadhani, Ega Aprilia, Meuthia Puti Destianty, Puan Nazwa Abdilah, Muhammad Haikal, Mustafa, Rico Aldo, dan Eric, penulis mengucapkan terima kasih atas kebersamaan, dukungan, bantuan, serta semangat yang telah diberikan selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan Tugas Akhir ini. Terima kasih atas segala pengalaman, kerja sama, motivasi, serta kebersamaan yang telah dilalui bersama, baik dalam kegiatan akademik maupun di luar perkuliahan. Kehadiran dan dukungan yang diberikan menjadi bagian yang berarti bagi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga hubungan baik dan kebersamaan yang telah terjalin dapat terus terjaga.
16. Semua pihak yang terlah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan motivasi selama

perjalanan akademik saya hingga tahap penyusunan tugas akhir ini. Semoga kebaikan dan bantuan yang telah diberikan mendapat balasan yang setimpal. Saya menyadari bahwa tanpa dukungan dari semua pihak, pencapaian ini tidak akan terwujud. Penulis juga menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

17. Terakhir, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada diri sendiri, Tri Najiatul Hayati. Terima kasih telah bertahan sejauh ini. Untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut dengan keraguan namun tetap dijalani, serta setiap ketakutan yang berhasil dilawan dengan keberanian. Terima kasih kepada hati yang tetap ikhlas, meski tidak semua hal berjalan sesuai harapan. Terima kasih kepada jiwa yang tetap kuat, meski berkali- kali hampir menyerah. Terima kasih kepada raga yang terus melangkah, meski lelah sering kali tak terlihat. Penulis bangga kepada diri sendiri yang telah mampu melewati berbagai fase sulit dalam kehidupan ini. Semoga ke depannya, raga ini tetap kuat, hati tetap tegar, dan jiwa tetap lapang dalam menghadapi setiap proses kehidupan. Mari terus bekerja sama untuk tumbuh dan berkembang, menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Pontianak, 20 Mei 2026

(Tri Najiatul Hayati)

NIM. B1011221052

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KESEHATAN TERHADAP PERMINTAAN JASA KESEHATAN DI PUSKESMAS PONTIANAK UTARA

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality and health facilities on the demand for health services at community health centers in North Pontianak District. This research uses a quantitative approach with SEM-PLS analysis. Data were collected through questionnaires distributed to service users. The results show that service quality and health facilities have a positive and significant effect on the demand for health services. Health facilities have a more dominant influence than service quality. The R-Square value of 0.754 indicates that 75.4% of the variation in demand can be explained by these variables. From an economic perspective, improvements in service quality and facilities increase utility and encourage greater utilization of health services.

Keywords: *Service Quality, Health Facilities, Demand for Health Services*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap permintaan jasa kesehatan pada Puskesmas di Kecamatan Pontianak Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode SEM-PLS. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan jasa kesehatan. Fasilitas kesehatan memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan kualitas pelayanan. Nilai R-Square sebesar 0,754 menunjukkan bahwa 75,4% variasi permintaan jasa kesehatan dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Secara ekonomi, peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan mampu meningkatkan utilitas masyarakat sehingga mendorong penggunaan layanan kesehatan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kesehatan, Permintaan Jasa Kesehatan

PENGERUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KESEHATAN TERHADAP PERMINTAAN JASA KESEHATAN DI PUSKESMAS PONTIANAK UTARA

RINGKASAN

1. Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia yang berperan penting dalam meningkatkan hidup, produktivitas, dan kesejahteraan masyarakat. Dalam perspektif ekonomi, kesehatan dipandang sebagai investasi (human capital) yang dapat meningkatkan pendapatan dan produktivitas individu. Permintaan terhadap jasa kesehatan tidak dipengaruhi oleh kebutuhan, tetapi juga oleh persepsi masyarakat terhadap manfaat (ulititas) layanan tersebut. Di puskesmas Di Puskesmas Pontianak Utara, tingkat kunjungan masyarakat yang fluktuatif menunjukkan adanya faktor-faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan kesehatan. Dua faktor utama yang diduga berpengaruh adalah kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan. Penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang beragam terkait pengaruh kedua faktor ini, sehingga diperlukan kajian empiris untuk menganalisis pengaruhnya terhadap permintaan jasa kesehatan.

2. Permasalahan

Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah apakah Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan berpengaruh terhadap Permintaan Jasa Kesehatan di Puskesmas Pontianak Utara, baik secara parsial maupun simultan, di tengah adanya kesejangan antara tingginya kebutuhan modal manusia (human capita) dengan fluktuasi jumlah kunjungan masyarakat.

3. Tujuan Penelitian

a) Menganalisis dan menguji signifikansi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Permintaan Jasa Kesehatan di Puskesmas Pontianak Utara.
b) Menganalisis dan menguji signifikansi pengaruh Fasilitas Kesehatan terhadap Permintaan Jasa Kesehatan di Puskesmas Pontianak Utara.
c) Menguji signifikansi pengaruh gabungan antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan secara simultan terhadap Permintaan Jasa kesehatan di Pusesmas Pontianak Utara.

4. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi masyarakat pengguna layanan kesehatan di Kecamatan Pontianak Utara. Sampel sebanyak 100 responden diambil menggunakan tenik *purposive sampling* melalui penyebaran kusioner. Metode analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Square – Structural Equation Modeling* (PLS - SEM) dengan perangkat lunak SmartPLS. Evaluasi model mencakup *Outer Model* untuk menguji validitas serta reliabilitas, dan *Inner Model* untuk menguji hipotesis melalui koefisien jalur serta tingkat signifikansi.

5. Hasil dan Pembahasan

Hasil pengujian menunjukan bahwa kulitas pelayanan memiliki pengaruh posotif dan signifikan terhadap permintaan jasa kesehatan, yang berarti keandalan dan daya tanggap petugas medis meningkatkan utilitas pasien dalam memanfaatkan layanan. Variabel fasilitas kesehatan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan, menegaskan peran sarana fisik dan peralatan medis modern sebagai penjamin mutu yang menjadi daya tarik utama bagi masyarakat. Secara simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap permintaan jasa kesehatan, menunjukkan bahwa kombinasi mutu pelayanan interaksional dan kesiapan infrastruktur fisik menjadi faktor penentu keputusan ekonomi responden untuk berobat di Puskesmas Pontianak Utara.

6. Kesimpulan dan Rekomendasi

Penelitian menimpulkan bahwa Permintaan Jasa Kesehatan di Puskesmas Pontianak Utara dipengaruhi secara nyata oleh kualitas pelayanan dan kesipan fasilitas kesehatan yang tersedia. Permintaan daerah dan pihak manajemen Puskesmas disarankan untuk terus mengoptimalkan kualitas layanan interoksional petugas serta mempermodern sarana medis guna meningkatkan utilitas pasien secara efektif. Selain itu, petugas kesehatan diharapkan konsisten dalam mempertahankan profesionalitas dan keandalan pelayanan guna menjaga kepercayaan serta mendorong minat pemanfaatan kembali secara berkelanjutan dari masyarakat.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT i
PERTANGGUNG JAWABAN TUGAS AKHIR ii
LEMBAR YURIDIS iii
UCAPAN TRIMA KASIH iv
ABSTRACT vii
ABSTRAK vii
RINGKASAN viii
DAFTAR ISI x
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR TABEL xiii
1. PENDAHULUAN 1
2. KAJIAN LITERATUR 2
2.1 Tinjauan Teori 2
2.1.1 Teori Modal Manusia *(Human Capital)* 2
2.1.2 Teori Permintaan Jasa Kesehatan *(The Demand For Health)* 2
2.1.3 Teori Perilaku Konsumen 2
2.2 Kajian Empiris 3
2.2.1 Kualitas Pelayanan terhadap Permintaan Jasa Kesehatan 3
2.2.2 Fasilitas Kesehatan terhadap Permintaan Jasa Kesehatan 3
2.3.2 Hipotesis Penelitian 5
3. METODE PENELITIAN 6
3.1 Bentuk, Tempat dan waktu 6
3.1.1 Bentuk Penelitian 6
3.1.2 Lokasi Penelitian 6
3.1.3 Waktu Penelitian 6
3.2 Jenis dan Sumber Data 6
3.3 Populasi dan Sampel 7
3.3.1 Populasi 7
3.3.2 Sampel 7
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional 8
3.5 Metode dan Analisi Data 8
3.5.1 Jenis Analisis Data 9
3.5.2 Paerial Least Squares – Structural Equation Modeling (PLS-SEM) 9
3.5.3 Model Struktural (Inner Model) 9

3.5.4 Evaluasi Model Pengukuran *(Outer Model)* 10
3.5.5 Evaluasi Model Struktur *(Inner Model)* 10
4. HASIL DAN PEMBAHASAN 11
4.1. Deskripsi Umum 11
4.2 Analisis Deskriptif 12
4.3 Partial Least Square 14
4.4 Evaluasi Model Pengukuran *(Outer Model)* 15
4.4.1 Uji Validitas 15
4.4.2 Uji Reliabilitas 19
4.5.1 R-Square 20
4.5.2 Path Coefficient 21
4.6 Uji Signifikasi dan Pengujian Hipotesis 22
4.7 Pembahasan 22
4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pontianak Utara 22
4.7.2 Pengaruh Fasilitas Kesehatan terhadap Permintaan Jasa Kesehatan di Puskesmas Pontianak Utara 23
4.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan secara Simultan terhadap Permintaan Jasa Kesehatan di Puskesmas Pontianak Utara 23
5. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 24
5.1 Simpulan 24
5.2 Rekomendasi 24
DAFTAR RUJUKAN 26
LAMPIRAN 28

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Jawaban Respoden 7
Tabel 3.2 Definisi Operasinoal Variabel 8
Tabel 4.1 Profil Responden 11
Tabel 4.2 Analisis Deskriptif 13
Tabel 4.3 *Loading Factor* 15
Tabel 4.4 Hasil *Average Variance Extracted* 17
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Diskriminan 17
Tabel 4.6 Uji Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) 19
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas *Cronbach's Alpha* 19
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Komposit 20
Tabel 4.9 Hasil *R – Square* 21
Tabel 4.10 *Path Coefficient* 22
Tabel 4.11 Hasil Uji Signifikasi 22

DAFTAR TABEL

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 5

Gambar 4.1 Partial Least Square 14

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan terhadap Permintaan Jasa Kesehatan di Puskesmas Pontianak Utara

[1]Tri Najiatul Hayati

Universitas Tanjungpura, Indonesia

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality and health facilities on the demand for health services at community health centers in North Pontianak District. This research uses a quantitative approach with SEM-PLS analysis. Data were collected through questionnaires distributed to service users. The results show that service quality and health facilities have a positive and significant effect on the demand for health services. Health facilities have a more dominant influence than service quality. The R-Square value of 0.754 indicates that 75.4% of the variation in demand can be explained by these variables. From an economic perspective, improvements in service quality and facilities increase utility and encourage greater utilization of health services.

Keywords: *Service Quality, Health Facilities, Demand for Health Services*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap permintaan jasa kesehatan pada Puskesmas di Kecamatan Pontianak Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode SEM-PLS. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan jasa kesehatan. Fasilitas kesehatan memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan kualitas pelayanan. Nilai R-Square sebesar 0,754 menunjukkan bahwa 75,4% variasi permintaan jasa kesehatan dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Secara ekonomi, peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan mampu meningkatkan utilitas masyarakat sehingga mendorong penggunaan layanan kesehatan.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kesehatan, Permintaan Jasa Kesehatan*

b1011221052@student.untan.ac.id

1. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang memiliki peran penting dalam menunjang kualitas hidup, kesejahteraan, dan produktivitas masyarakat. Dalam perspektif ekonomi, kesehatan merupakan tolak ukur standar hidup seseorang. Individu yang sehat akan meningkatkan produktivitasnya yang pada akhirnya berpengaruh positif pada perekonomian (Akbar & Nanda, 2021). Sebaliknya, kesehatan yang buruk dianggap sebagai hambatan bagi pembangunan karena menurunkan kapasitas kerja dan pendapatan. Oleh karena itu, kesehatan tidak hanya dipahami sebagai kebutuhan konsumsi, tetapi juga sebagai bentuk investasi sumber daya manusia (*human capital*) yang memberikan manfaat jangka panjang bagi individu maupun masyarakat (Putri & Prayoga, 2024).

Dalam kerangka ekonomi kesehatan, pelayanan kesehatan dipandang sebagai jasa yang dikonsumsi masyarakat untuk menghasilkan status kesehatan yang lebih baik. Teori *Demand for Health* yang dikemukakan oleh Grossman (1972) dalam (Kwando et al., 2021) menjelaskan bahwa kesehatan merupakan modal (*capital*) di mana masyarakat melakukan permintaan terhadap pelayanan kesehatan sebagai input untuk memulihkan atau meningkatkan kondisi fisik mereka. Permintaan ini bersifat rasional, di mana individu akan membandingkan manfaat (utilitas) yang diterima dengan pengorbanan yang dilakukan.

Namun, permintaan (*demand*) terhadap jasa kesehatan tidak muncul secara otomatis hanya karena adanya fasilitas. Keputusan masyarakat untuk memanfaatkan layanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh penilaian mereka terhadap nilai guna layanan tersebut. (Putri & Prayoga, 2024) menegaskan bahwa *demand creation* atau penciptaan permintaan dalam pelayanan kesehatan merupakan aspek penting yang dipengaruhi oleh berbagai faktor kompleks, termasuk persepsi konsumen terhadap kualitas. Masyarakat sebagai konsumen akan cenderung melakukan permintaan terhadap jasa kesehatan apabila layanan tersebut dinilai mampu memberikan manfaat yang lebih tinggi dibanding alternatif lainnya.

Dua faktor krusial yang menentukan besarnya permintaan jasa kesehatan adalah kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan. Kualitas pelayanan mencerminkan bagaimana layanan diberikan, yang mencakup aspek keandalan dan daya tanggap petugas. Penelitian menunjukkan bahwa penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan memiliki kaitan yang sangat erat dengan keputusan mereka dalam memanfaatkan layanan kesehatan (Hamidah, 2020). Selain kualitas, ketersediaan dan kelengkapan fasilitas kesehatan juga menjadi pertimbangan ekonomi yang penting bagi konsumen. Fasilitas yang memadai tidak hanya mendukung proses medis secara teknis, tetapi juga menciptakan kenyamanan dan kepercayaan yang mendorong masyarakat untuk terus menggunakan jasa tersebut (Kwando et al., 2021).

Puskesmas Pontianak Utara, sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, memiliki peran strategis dalam menyediakan akses kesehatan bagi masyarakat. Berdasarkan data kunjungan yang fluktuatif, penting untuk menganalisis bagaimana kualitas dan fasilitas yang ada mampu mempertahankan atau meningkatkan permintaan jasa kesehatan di wilayah tersebut. Meskipun banyak penelitian telah membahas kepuasan pasien, namun kajian yang menempatkan masyarakat sebagai konsumen jasa kesehatan dan menganalisis keputusan penggunaan layanan dari sudut pandang ekonomi masih perlu diperdalam. Sebagaimana dijelaskan oleh (Akbar & Nanda, 2021), faktor-faktor seperti kualitas dan biaya (baik biaya

langsung maupun biaya waktu) merupakan determinan utama yang memengaruhi perilaku permintaan masyarakat terhadap rumah sakit atau puskesmas.

Berdasarkan pemikiran di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah tersebut dengan menganalisis secara mendalam pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap permintaan jasa kesehatan di Puskesmas Pontianak Utara. Melalui pendekatan ekonomi, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai perilaku konsumen dalam sektor kesehatan serta menjadi masukan bagi pengelola untuk mengoptimalkan sumber daya guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat sekaligus produktivitas ekonomi daerah.