

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan masyarakat pada bidang kesehatan merupakan pelayanan publik yang dilakukan aparatur pemerintah. Menurut Kotler, Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang dapat diserahkan dari pihak satu ke pihak lain, pada hakikatnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menyangkut kepunyaan (Algifari, 2019 : 2). Pelayanan dapat dikatakan baik apabila pelayanan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat berarti kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat setidaknya sama atau lebih dari itu berdasarkan kualitas layanan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan meliputi fasilitas kesehatan yang telah disediakan oleh pemerintah, semakin banyak penyedia layanan medis, semakin ingin bersaing untuk mendapatkan pangsa pasar yang lebih besar dalam pemahan kebutuhan dan harapan konsumen terkait kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan biaya pengobatan.

Kepuasan pelanggan adalah gagasan multidimensi dan luas, banyak variabel yang berbeda dapat secara langsung mempengaruhi kepuasan pelanggan selama siklus hidup pelanggan (Shokouhyar et al., 2020). Layanan kesehatan menyebut kepuasan pelanggan sebagai kepuasan pasien, sedangkan kepuasan pasien didefinisikan sebagai penilaian nilai dan reaksi selanjutnya terhadap rangsangan yang mereka rasakan dilingkungan kesehatan sebelum, selama, dan setelah tahap kunjungan klinis. Kepuasan pasien adalah indikator yang baik untuk mengukur efisiensi dalam perhatian tepat waktu yang diikuti oleh para dokter dan karyawan masing-masing terhadap pemberian layanan kesehatan yang berpusat pada pasien (Suhail & Srinivasulu, 2021).

Kepuasan pasien salah satu indikator yang efektif untuk mengukur keberhasilan fasilitas kesehatan dan harus dipertimbangkan ketika merancang strategi peningkatan mutu pelayanan. Kepuasan pasien adalah sarana utama bagi penyedia layanan kesehatan untuk membuat konsumen senang untuk mempertahankan mereka dimasa depan, dan merupakan tantangan terbesar bagi

organisasi kesehatan untuk bersaing dengan puskesmas atau rumah sakit lain melalui peningkatan elemen kualitas layanan dan efisiensi dalam pemberian layanan dengan harga yang lebih rendah (Deji-Dada et al., 2021).

Menurut (Ayaad et al., 2019), kualitas pelayanan kesehatan digambarkan sebagai tingkat pelayanan kesehatan dalam meningkatkan hasil kesehatan, yang dapat diukur dengan mengidentifikasi persepsi pasien atau tenaga kesehatan. Ada beberapa faktor yang berperan penting dalam meningkatkan persepsi kualitas pelayanan kesehatan seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), bukti fisik (*tangibles*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kualitas pelayanan dapat menjadi salah satu kriteria untuk membuat validnya penilaian dalam kinerja organisasi jasa (Suhail & Srinivasulu, 2021).

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) merupakan sarana medis yang diselenggarakan pemerintah yang bermaksud memberikan pelayanan medis kepada masyarakat. Puskesmas merupakan tempat promosi kesehatan, pencegahan dan pengobatan penyakit, serta upaya pemulihan kesehatan (Mesra, 2016). Menurut Depkes (2011), puskesmas merupakan pusat penyelenggaraan dari dinas tingkat kabupaten/kota yang bertanggung jawab atas pembangunan kesehatan ruang aktivitas (Ekasari et al., 2017). Berdasarkan hal tersebut di atas, puskesmas adalah satuan pelayanan kesehatan yang dipimpin oleh pemerintah yang meningkatkan, menyerang, dan memulihkan kesehatan di daerah tertentu.

Puskesmas Tirtajaya merupakan salah satu puskesmas yang strategis untuk melayani kesehatan masyarakat di wilayah Tirtajaya. Tak hanya tempatnya yang strategis, puskesmas Tirtajaya ini salah satu pusat kesehatan masyarakat untuk melakukan pencegahan dan pengobatan penyakit pada masyarakat setempat. Puskesmas mempunyai peran yang bagus dalam usaha kita memfasilitasi peningkatan kesehatan di masyarakat. Paradigma pelayanan kesehatan yang baru memungkinkan puskesmas memberikan pelayanan berkualitas yang disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan pasien sehubungan dengan standar etika kerja dan kedokteran. Untuk menentukan paradigma pelayanan kesehatan untuk memberikan kepuasan masyarakat saat berobat, dilakukan suatu survey kepuasan masyarakat/pasien agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Adapun

untuk survey kepuasan masyarakat/pasien pada puskesmas Tirtajaya periode 2020-2021 sebagai berikut.



Gambar 1. 1 Survey Kepuasan Pasien Puskesmas Tirtajaya Periode 2021

Sumber : (Dinas Kesehatan, 2021)

Dari grafik diatas menunjukkan bahwa survey kepuasan pasien puskesmas Tirtajaya pada periode 2020-2021 mengalami fluktuasi pada pelayanan kesehatan puskesmas Tirtajaya. Selain itu bukan hanya survey kepuasan pasien yang mengalami fluktuasi, namun pada data kinerja pelayanan pada puskesmas Tirtajaya mengalami ketidak perubahan pada penilaian suatu pelayanan. Untuk kriteria penilaian kinerja pelayanan yaitu jika pelayanan dikatakan dengan predikat baik maka untuk nilainya $\geq 8,5$. Selanjutnya jika pelayanan dikatakan dengan predikat sedang maka nilai pelayanannya antara 5,5–8,4 dan begitu juga dengan pelayanan yang dikatakan dengan predikat kurang maka nilainya $\leq 5,5$. Adapun data kinerja pelayanan pada puskesmas Tirtajaya periode Januari 2020 – Desember 2021 sebagai berikut.

Tabel 1. 1 Data Kinerja Pelayanan Puskesmas Tirtajaya Periode 2020 & 2021

Kegiatan	Periode	
	2020	2021
UKM ESENSIAL		
KIA	84%	83%
GIZI	85%	84%
PROMKES	47%	79%
KESLING	26%	80%
P2M (Pemberantasan Penyakit Menular)	83%	83%
PTM (Penyakit Tidak Menular)	84%	73%
SURVAILEN & IMUNISASI	82%	84%
PUSKESMAS	50%	77%
UKM PENGEMBANGAN		
KES. TRADISIONAL	52%	80%
KES. OLAHRAGA	83%	87%
KES. KERJA	80%	80%
KES. LANSIA	54%	81%
UPAYA KES. SEKOLAH	76%	77%
KES. GIGI	81%	49%
UKP		
RAWAT JALAN & RAWAT INAP	41%	63%
PELAYANAN KEFARMASIAN	84%	96%
PELAYANAN LABORATORIUM	51%	17%
Rata-rata	67%	75%

(1) Baik , dengan nilai rata-rata $\geq 8,5$

(2) Sedang, dengan nilai rata-rata 5,5 - 8,4

(3) Kurang , dengan nilai rata-rata $\leq 5,5$

Sumber : (Puskesmas Tirtajaya, 2020 & 2021)

Berdasarkan **tabel 1.1** diatas untuk data kinerja pelayanan pada tahun 2020 memiliki rata-rata 67% dimana pada kriteria penilaian termasuk pada predikat sedang dikarenakan nilainya diantara 5,5-8,4. Sedangkan pada tahun 2021 memiliki

rata-rata 75% dimana pada kriteria penilaian termasuk pada predikat sedang dikarenakan nilainya diantara 5,5-8,4. Untuk mengetahui penyebab dari data kinerja pelayanan yang masih termasuk pada kategori sedang maka dilakukan penelitian terdahulu dengan wawancara menggunakan kuisisioner yang dibuat oleh peneliti. Adapun hasil yang telah dilakukan penelitian terdahulu terdapat beberapa keluhan yang diungkapkan oleh pasien berdasarkan hasil wawancara dengan kuisisioner di puskesmas Tirtajaya berikut ini :

Tabel 1. 2 Data Keluhan Pasien Rawat Jalan

No	Keluhan Pasien Rawat Jalan	Persentase (%)
1	Ketidaksesuaian jadwal praktik dokter	30%
2	Kurangnya alat kesehatan yang memadai	20%
3	Area parkir yang tidak memadai	10%
4	Alur pelayanan yang membingungkan	10%
5	Rekam Medis/Riwayat Penyakit sebelumnya tidak ada	30%

Sumber : (Puskesmas, Tirtajaya 2021)

Berdasarkan informasi yang didapat melalui keluhan pasien rawat jalan pada puskesmas Tirtajaya, untuk itu dituntut agar dapat memahami apa keinginan dan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan dari berbagai atribut-atribut yang akan diberikan supaya terjadinya kepuasan pasien. Dari hasil wawancara tersebut maka diperlukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana kinerja pelayanan pada pasien puskesmas dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien yang menjadi objek yang diukur atau diteliti maka diharapkan penelitian ini dapat mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien dan mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) serta persepsi terhadap kualitas pelayanan pasien puskesmas Tirtajaya.

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan teknik kuantitatif yang dipakai untuk menilai kinerja kepuasan individu dengan serangkaian fitur dan kemudian memprioritaskan upaya peningkatan berdasarkan kepentingan relative setiap fitur bagi pengguna (Phadermrod et al., 2019). Metode kano merupakan teknik untuk mengklasifikasikan atribut produk atau jasa berdasarkan perspektif pelanggan, dan pengaruhnya kepada kepuasan pelanggan. Metode ini

dikembangkan oleh professor Noriaki Kano pada tahun 1980-an, yang mengkategorikan atribut menjadi ambang (*basic*), atau kebutuhan primer, kinerja, dan kegembiraan (*deligher*) (Nindiani & Suhara, 2020). Integrasi metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode kano merupakan penggabungan metode yang bertujuan untuk memprioritaskan perbaikan dengan mempertimbangkan faktor-faktor penting dari kebutuhan pelanggan.

Untuk itu pada penelitian ini menggunakan metode integrasi metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode Kano, dengan tujuan untuk mengetahui sekaligus mempertimbangkan peningkatan atribut yang masih kurang dalam pelayanan pasien. Sehingga berdasarkan informasi yang didapatkan, oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul yaitu “Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Integrasi Metode IPA & Kano (Studi Kasus : Puskesmas Tirtajaya)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Atribut-atribut pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki agar sesuai dengan kebutuhan pasien dengan integrasi metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan model kano pada Puskesmas Tirtajaya ?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pada penelitian ini, berpaku pada rumusan masalah yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui atribut yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki agar sesuai dengan kebutuhan pasien dengan integrasi metode *importance performance analysis* (IPA) dan model kano pada Puskesmas Tirtajaya.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan antara hubungan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan.

1.4 Manfaat

Peneliti berharap hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak berikut ini :

1. Bagi Penulis

Dapat mengaplikasikan teori-teori yang telah dipelajari baik di bangku kuliah maupun umum serta integrasi metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA) dan model Kano terhadap kehidupan nyata.

2. Bagi Puskesmas

Dapat menangani keluhan dari pasien dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas Tirtajaya.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak terlalu luas dan memperjelas tujuan penelitian, maka batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu integrasi *importance perfomance analysis* (IPA) & model kano.
2. Objek penelitian ini pada bagian aktivitas pelayanan pasien rawat jalan Puskesmas Tirtajaya.
3. Data penelitian yang akan diolah berasal dari data kuisioner langsung (Lembar Pertanyaan).
4. Penelitian ini menganalisis pengaruh kepuasan pasien rawat jalan dengan dibatasi kualitas pelayanan tersebut.
5. Pengambilan data pada penelitian diambil dari bulan Maret - Mei 2022.