BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teori *fuzzy* memberikan alat untuk menyajikan ketidakpastian dan juga menjadi alat baik untuk pemodelan ketidakpastian yang berkaitan dengan ketidakjelasan, ketidaktepatan dan kurangnya informasi tentang elemen-elemen tertentu dari masalah yang dihadapi. Kekuatan yang menjadi dasar teori kompilasi *fuzzy* adalah bahwa penggunaan variabel linguistik lebih baik daripada variabel kuantitatif untuk menyajikan konsep yang tidak presisi. Kompilasi *fuzzy* adalah himpunan berisi elemen-elemen yang memiliki derajat anggota yang berbeda dan sangat berbeda dengan himpunan klasik (crisp). Fungsi keanggotaan dapat dinyatakan sebagai fungsi segitiga, fungsi gaussian, atau fungsi trapesium. Fungsi keanggotaan pada kurva segitiga dapat dinyatakan dengan menggunakan *Triangular Fuzzy Number* (TFN). TFN adalah kompilasi *fuzzy* yang dinyatakan dalam bentuk interval yang digunakan untuk mewakili penilaian subjektif pelanggan. (Faizah *et.,al,* 2018)

Servqual merupakan metode untuk menilai kualitas layanan yang diperkenalkan oleh Parasurahman, *et.,al* dalam (Nojavan *et.,al,* 2021). Metode ini didasarkan pada kuesioner yang mengukur kualitas layanan dalam lima dimensi *tangibility, reliability, responsiveness, empathy* dan *assurance*. Setiap dimensi mencakup beberapa subdimensi untuk mengukur kualitas pelayanan. Evaluasi pelanggan dalam persepsi dan harapan kualitas layanan diperoleh dengan menggunakan skala likert *fuzzy* 5 poin dan selanjutnya dihitung persepsi dan harapan rata-rata setiap dimensi dan subdimensi. Adapun mengenai penjelasan mengenai *Importance Perfomance Analysis* adalah teknik efektif yang membantu praktisi merumuskan kembali strategi mereka yang penting untuk kepuasan pelanggan. Grafik terdiri dari empat kuadran yaitu. Kuadran I (atribut fokus), Kuadran II (Pertahankan/atribut berkinerja baik), Kuadran III (atribut *unmerited*), Kuadran IV (atribut prioritas rendah). Adapun pada jurnal (akhil, *et., al,* 2021).

Segala kebutuhan manusia saat ini dapat terpenuhi secara cepat dengan adanya pelayanan yang prima. Pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, mudah dan pasti. Dalam pelayanan sektor publik menjadi suatu keharusan mewujudkan pelayanan prima bagi pemerintah untuk membuat ketersediaan pelayanan publik harus ditingkatkan dan dipenuhi agar pelayanan publik mampu melayani masyarakat dengan optimal, pelayanan publik tak terkecuali pelayanan kesehatan yang memadai bagi masyarakat luas, pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang sangat strategis dari tahun ke tahun, karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan ditempat saat ini, tidak terlihat perubahan yang signifikan dan berarti diikuti oleh masih banyaknya keluhan dari masyarakat sebagai penerima layanan. Sementara itu, dari bidang kesehatan ini sangatlah luas pada semua bidang, baik itu dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial dan budaya (Fadhilah., *et.al*, 2021)

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar bagi semua orang. Pelayanan kesehatan menjadi tanggung jawab besar bagi pemerintah daerah untuk menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas dan dapat dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat, selain itu pelayanan kesehatan yang tidak berbelit-belit memudahkan setiap orang untuk mendapatkan pelayanan. Pemerintah daerah berkewajiban memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan yang memadai dan mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat yang ada di Kabupaten Karawang. Pelayanan dasar kesehatan itu meliputi lingkungan yang sehat, pencegahan penyakit, peningkatan jumlah dan mutu tenaga kesehatan, ketersediaan dan keterjangkauan obat, perbaikan gizi masyarakat, pelayanan kesehatan perorangan dan masyarakat, pembiayaan kesehatan masyarakat dan pemberdayaan individu, keluarga dan masyarakat untuk berperilaku sehat. Pelayanan dasar kesehatan ini terutama menjadi tanggung jawab setiap penyediaan layanan kesehatan Puskesmas yang ada di kecamatan karena Puskesmas ini merupakan lembaga kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat. Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang optimal diwujudkan melalui Puskesmas untuk memudahkan pelayanan kesehatan hingga ke lingkungan terkecil di masyarakat.

Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan berperan penting khususnya sebagai pelaksana vaksinasi COVID-19 dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu dari segi manajemen pelayanan kesehatan, fasilitas kesehatan yang memadai, dan sumber daya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan guna memberikan kepuasan kepada pengguna jasa Puskesmas. Perlu adanya standar pelayanan kesehatan yang menjadi patokan pelayanan untuk mewujudkan kualitas pelayanan, dalam hal ini standar pelayanan kesehatan vaksinasi COVID-19 sesuai dengan protokol kesehatan. Keberadaan standar dalam pelayanan kesehatan akan memberikan manfaat, antara lain mengurangi variasi proses, persyaratan profesi bagi pegawai, dan dasar untuk mengukur mutu. Pelaksanaan Pelayanan Vaksinasi Covid-19 sebagai dasar acuan tata pelaksaan pelayanan vaksinasi COVID-19. Puskesmas Wanakerta melayanan vaksin di 10 desa di antaranya desa Margakaya, desa Margamulya, desa Karangligar, desa Mekarmulya, desa Parungsari, desa Karangmulya, desa Wanasari, desa Wanakerta, desa Wanajaya dan desa Mulyajaya.

Vaksin adalah produk biologi yang berisi antigen berupa mikroorganisme yang sudah mati atau masih hidup yang dilemahkan, masih utuh bagiannya, atau berupa toksin mikroorganisme yang telah diolah menjadi toksoid atau protein rekombinan, yang ditambahkan dengan zat lainnya, yang bila diberikan kepada seseorang akan menimbulkan kekebalan spesifik secara aktif terhadap penyakit tertentu. *Corona Virus Disease* 2019 yang disebut COVID-19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh *Severe Acute Respiratory Syndrom Coronavirus* (SARS-CoV-2).

Berdasarkan dengan hasil observasi yang telah dilakukan, diketahui terdapat keluhan dari penerima vaksin pada kualitas pelayanan puskesmas wanakerta, secara deskriptif yang sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangibles* (Nyata), *Empathy* (Empati), *Reliability* (Kehandalan), *Responsive* (Ketanggapan), dan *Asurance* (Kepastian). Dibawah ini merupakan beberapa daftar keluhan yang telah dirangkum oleh peneliti untuk dijadikan bahan penelitian tentang kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Wanakerta di Kecamatan Teluk Jambe Barat yaitu:

Tabel 1. 1 Daftar Keluhan Para Pasien Vaksinasi di Puskesmas Wanakerta

No	Daftar Keluhan	Tempat
1	Tempat pelayanan terlihat kurang bersih	Kec. Telukjambe Barat
2	Antrian panjang	Kec. Telukjambe Barat
3	Tidak memiliki ruang tunggu yang cukup	Kec. Telukjambe Barat
4	Kurangnya informasi dan tanggap	Kec. Telukjambe Barat

Sumber: Puskesmas Wanakerta, 2021

Sebagai bahan evaluasi dalam memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada para penerima vaksin, maka perlu dilakukan penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan vaksinasi yang dilakukan oleh Puskesmas Wanakerta dan diselenggarakan di Kecamatan Telukjambe Barat dengan menggunakan metode *Fuzzy-Servqual* dan *Importance Perfomance Analysis* (IPA). Konsep *Fuzzy-Servqual* adalah sebuah teori pengukuran yang mengakomodir bahasa linguistik dengan bahasa numeric (angka/statistik). Menurut Kusumadewi (dalam Suharyanta, 2011) faktor ketidakpastian telah diakomodasi dalam sebuah penilaian variabel linguistik yang mengadaptasi ketidakpastian data, ambiguitas dan subjektifitas, yang tidak dapat dilakukan dengan model *Servqual* biasa. Metode *Fuzzy-Servqual* digunakan untuk menyelesaikan permasalahan pada penelitian ini dengan menentukan nilai *gap* antara harapan dengan persepsi konsumen dari setiap dimensi kualitas dan menentukan nilai kualitas pelayanan (Widyarto., *et.al,* 2018).

Hasil daripada metode *Fuzzy-Servqual* dijadikan sebagai informasi awal yang selanjutnya dikombinasikan dengan metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA) dimana menurut Martinez (dalam Winarno, 2017) yang secara konsep merupakan suatu model multi atribut yang memiliki beberapa kelebihan serta telah dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja. Kelebihan tersebut antara lain dapat menunjukkan atribut/jasa yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan konsumen, hasilnya relatif mudah diinterpretasikan, skalanya relatif mudah dimengerti,dan membutuhkan biaya rendah (Dian., *et.al,* 2015). Selain daripada itu, masih sangat sedikit informasi dan penelitian yang dilakukan pada penilaian kualitas layanan

vaksinasi oleh Puskesmas Wanakerta yang diselenggarakan di Kecamatan Telukjambe Barat (Cerna., *et.al,* 2016).

Berdasarkan dengan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul yaitu "Analisis Kualitas Pelayanan Vaksinasi Covid-19 Menggunakan Metode *Fuzzy-Servqual* dan *Importance Perfomance Analysis* (Studi Kasus di Puskesmas Wanakerta)".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah ditulis peneliti, maka perumusan masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil penilaian dari kualitas pelayanan di Puskesmas Wanakerta dengan menggunakan metode *Fuzzy-Servqual* dan *IPA Matrix*?
2. Atribut apa saja yang menjadi *high priority* dan *low priority* dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Wanakerta?
3. Bagaimana menentukan usulan perbaikan yang harus dilakukan berdasarkan hasil perhitungan *gap Fuzzy-Servqual* pada atribut pelayanan yang menjadi *high priority* dan *low priority*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah sebagaimana tersebut di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hasil penilaian dari kualitas pelayanan di Puskesmas Wanakerta dengan menggunakan metode *Fuzzy-Servqual* dah *IPA Matrix*.
2. Untuk menentukan atribut yang menjadi *high priority* dan *low priority* dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Wanakerta.
3. Untuk menentukan usulan perbaikan yang harus dilakukan berdasarkan hasil perhitungan *gap Fuzzy-Servqual* pada atribut pelayanan yang menjadi *high priority* dan *low priority*.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam melakukan penelitian tugas akhir, diharapkan mampu memberikan manfaat serta dampak yang positif kepada seluruh pihak yang terlibat, baik bagi mahasiswa, perguruan tinggi, maupun pada tempat studi kasus. Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini dapat digunakan sebagai alat pengukur kualitas pelayanan vaksinasi.
2. Hasil dari penelitian kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai masukan serta usulan yang sesuai dengan atribut-atribut pada kuesioner dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan vaksinasi.
3. Peneliti mampu menerapkan metode *Fuzzy-Servqual* dan *Importance Perfomance Analysis* (IPA) pada penelitian kualitas pelayanan vaksinasi di Puskesmas Wanakerta.
4. Peneliti mampu memberikan usulan perbaikan terhadap hasil penelitian yang dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan vaksinasi yang ada di Puskesmas Wanakerta.
5. Hasil dari penelitian dapat memberikan kontribusi pada bidang keilmuan sebagai bahan referensi pada penelitian yang berikutnya.

1.5 Batasan Masalah

Supaya penelitian yang dilakukan terfokus pada rumusan masalah yang telah dituliskan sebelumnya, maka batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Fuzzy-Servqual* dan *Importance Perfomace Analysis* (IPA).
2. Objek penelitian hanya dilakukan pada pelayanan vaksinasi.
3. Sampel responden penelitian ini dilakukan pada populasi 10 desa yang sedang melakukan proses vaksinasi di kecamatan telukjambe, pengambilan sampel dilakukan selama 3 bulan.
4. Desain dan atribut kuesioner disusun berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu RATER (*Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty,* dan *Responsiveness*).

5. Data yang didapatkan akan diolah menggunakan software statistik SPSS dan *Microsoft Excel*.

1.6 Asumsi

Adapun asumsi dalam penelitian ini sebagai berikut:

Standar pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Wanakerta menjadi pengaruh dalam kualitas pelayanan masyarakat.