

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah hak setiap orang yang wajib dihormati, diperhatikan, serta dijamin oleh negara. Kesehatan pula ialah salah satu aspek krusial dalam menilai taraf kesejahteraan suatu bangsa, selain bidang ekonomi, sosial serta politik. Hal ini tertuang dalam UUD 1945 pasal 28 H ayat 1, yang menyatakan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. tingkat kesehatan warga di suatu negara ditentukan oleh ketersediaan fasilitas kesehatan. UU No. 36 Tahun 2009 tentang perlindungan Kesehatan menyebutkan bahwa fasilitas kesehatan artinya fasilitas serta kawasan yang digunakan buat penyelenggaraan pelayanan kesehatan, baik yang bersifat stimulasi (kesehatan), preventif (pencegahan), kuratif (pengobatan), juga rehabilitatif (pemulihan kesehatan), pemerintah pusat, pemma serta masyarakat setempat.

Kepmenkes No.75 Tahun 2014 menyimpulkan bahwasanya, Puskesmas ialah suatu institusi kesehatan yang berperan sebagai fasilitator aktivitas kesehatan warga serta kesehatan perorangan tingkatan awal dengan mengutamakan upaya promotif serta preventif, untuk memperoleh tingkat kesehatan warga yang setinggi-tingginya di ruang lingkup puskesmas itu sendiri. Puskesmas memiliki peranan penting dalam menciptakan Kecamatan Sehat dengan melaksanakan kebijakan pelayanan kesehatan terbaik kepada masyarakatnya. Kepmenkes No.75 Tahun 2014 menyatakan tingkatkan mutu pelayanan pada puskesmas yakni akreditasi, wajib diperbaharui secara rutin minimal 3 tahun sekali (Langkat 2020).

Tingkat akreditasi penilaian puskesmas terdiri atas tingkat dasar, madya, utama dan paripurna. Akreditasi merupakan suatu dorongan bagi Puskesmas untuk secara bertahap dan berkesinambungan membangun sistem pemerintahan yang lebih baik melalui perbaikan tata kelola dan pelayanan prima kepada masyarakat. Menurut (Mukarom dan Muhibudin 2018), pelayanan prima dapat diterjemahkan sebagai "*excellent service*" yang secara teori berarti pelayanan terbaik karena telah memenuhi standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh penyedia jasa. Menurut (Rangkuti 2017), pelayanan prima ialah layanan terbaik yang memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Sehingga, disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pengembangan mutu (kualitas pelayanan) erat kaitannya dengan penilaian ataupun kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Kepuasan pasien didefinisikan selaku respon pelanggan terhadap diskrepansi antara tingkatan kepentingan dengan kualitas pelayanan yang diterima. Sehingga pelayanan yang memuaskan akan memicu peningkatan jumlah pasien ke puskesmas setempat. Sehingga tiap Puskesmas berupaya maksimal membagikan pelayanan prima untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat serta mencapai tingkatan akreditasi yang lebih baik.

UPT Puskesmas Stabat Lama adalah satu dari puskesmas yang berada di Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara. Puskesmas ini menaungi sebanyak 14 desa serta memiliki petugas tenaga medis maupun dokter yang sesuai dengan ahlinya masing – masing. UPT Puskesmas Stabat Lama juga memiliki sarana kesehatan lainnya yang sudah memadai berupa alat transportasi, ruang tunggu pasien, apotik, dll. UPT Puskesmas Stabat Lama ini berakreditasi madya. Di UPT Puskesmas Stabat Lama memberlakukan sistem antrian kepada para pasien yang berkunjung dengan pertama sekali mengambil nomor antrian, lalu menunggu panggilan nomor antrian, kemudian pasien dipanggil dan diperiksa oleh dokter, lalu dokter memberikan resep kepada petugas untuk menyerahkan ke apotik, kemudian pasien menunggu obat di ruang tunggu, selanjutnya petugas apotik memanggil nama pasien untuk menyerahkan obat. Dalam proses antrian ini pasien didampingi oleh 1 orang petugas puskesmas. Rata - rata jumlah pasien yang berkunjung di UPT Puskesmas Stabat Lama ini sebanyak 25 - 60 orang/hari.

Terdapat 2 metode yang dapat digunakan sebagai alat ukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan, yakni metode *Importance Performance Analysis* (IPA) serta metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan salah satu metode yang sangat universal digunakan memastikan kepuasan pelanggan serta memprioritaskan kenaikan produk serta layanan, yang diketahui selaku “*quadrant analysis*” (Martilla dan James 1977). Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Pelanggan berfungsi untuk menganalisa tingkatan kepuasan pelanggan secara universal dengan mengkaji tingkatan ekspektasi atribut produk jasa.

Adapun berbagai penelitian terdahulu yang memakai metode *Importance Performance Analysis* (IPA) antara lain (Lingga 2021). Dalam riset ini, memakai 5 dimensi dengan 25 atribut untuk menganalisis dan mengukur kepuasan nasabah

yang memakai jasa Bank Tabungan Negeri KCP Simalingkar Medan. Lalu, pada penelitian (Prasetya 2019), menggunakan 5 dimensi dengan 20 atribut untuk menganalisis dan mengukur kepuasan mahasiswa S1 Kimia Stambuk Tahun 2018 yang memakai jasa Laboratorium Ilmu Dasar dan Alam (LIDA) USU.

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) memiliki keunggulan, keunggulan tersebut ialah mampu menunjukkan atribut-atribut suatu produk/jasa yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan serta faktor operasional yang memerlukan tindakan berupa perbaikan dan peningkatan karena kondisi saat ini tidak memuaskan. Metode IPA mengasumsikan bahwa hubungan antara kinerja dan kepuasan secara keseluruhan adalah linier dan simetris, sehingga semua atribut kualitas akan mendapatkan kepuasan secara keseluruhan jika tingkat kualitas pelayanan yang tinggi, dan ketidakpuasan rendah jika tingkat kualitas pelayanan rendah.

Berdasarkan hal di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus : UPT Puskesmas Stabat Lama)”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang tersebut, maka diperoleh rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan yang diberikan UPT Puskesmas Stabat Lama telah memenuhi keinginan dan harapan pasien?
2. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Stabat Lama terhadap tingkat kepuasan pasien dengan penerapan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?
3. Atribut apa sajakah yang perlu mengalami peningkatan dan perbaikan kualitasnya di UPT Puskesmas Stabat Lama?
4. Apakah ada perbedaan antara harapan pasien yang menggunakan pelayanan UPT Puskesmas Stabat Lama dengan tingkat kualitas pelayanan UPT Puskesmas Stabat Lama?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka diperoleh tujuan penelitian antara lain:

1. Untuk mengetahui tingkat pelayanan yang diberikan oleh UPT Puskesmas Stabat Lama dalam memenuhi kepuasan dan harapan pasien
2. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai UPT Puskesmas Stabat Lama kepada para pasien dengan penerapan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)
3. Untuk mengetahui atribut yang memerlukan perbaikan kualitasnya
4. Untuk mengidentifikasi adanya perbedaan antara harapan pasien yang menggunakan jasa UPT Puskesmas Stabat Lama dengan tingkat kinerja pelayanan jasa UPT Puskesmas Stabat Lama

#### **1.4 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah yang diajukan pada penelitian ini, agar tepat sasaran adalah:

1. Objek penelitian adalah populasi berumur 17 - 60 tahun yang sedang dan yang pernah menggunakan jasa UPT Puskesmas Stabat Lama
2. Atribut yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 5 atribut ialah atribut deskripsi bukti fisik (*tangible*), atribut deskripsi kehandalan (*reability*), atribut deskripsi daya tanggap (*responsiveness*), atribut deskripsi jaminan (*assurance*), dan atribut deskripsi kepedulian (*emphaty*).

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang diperoleh ialah:

1. Bagi Instansi  
Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan referensi Instansi untuk dijadikan masukan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan serta berorientasi pada kepuasan pasien.
2. Bagi Peneliti  
Melalui penelitian tersebut peneliti dapat mengimplementasikan teori - teori yang telah diperoleh selama perkuliahan kedalam kehidupan sehari - hari.
3. Bagi Akademis  
Hasil Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian terhadap kualitas pelayanan jasa pada bidang kehidupan lainnya.