

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Puskesmas adalah salah satu unit pelayanan Kesehatan yang merupakan ujung tombak dalam bidang Kesehatan dasar. Puskesmas diharapkan memberikan pelayanan Kesehatan yang bermutu, memuaskan sesuai dengan standart dan etika profesi. Puskesmas salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan Kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan keinginan dan harapan masyarakat serta mampu memberikan kepuasan kepada pasien.

Kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kualitas dan dapat bersaing, melalui peningkatan kinerja secara berkeseimbangan serta upaya peningkatan sumber daya manusia di Puskesmas Cot Ie jue, maka perlu dilakukan perbaikan pelayanan yang disediakan. Kualitas Pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh kualitas jasa yang diinginkan, sehingga kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap industri jasa pada saat ini. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan harus memberikan pelayanan terbaik terhadap seluruh pasiennya, pelayanan berupa kesungguh-sungguhan pihak puskesmas terhadap kepentingan pasien.

Berdasarkan Hasil observasi lapangan pelayanan Kesehatan di puskesmas Cot Ie Jue masih terdapat beberapa keluhan dari pasien yang menimbulkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di puskesmas. Adapun permasalahan tersebut yaitu mengenai fasilitas di puskesmas tersebut masih kurang memadai, seperti peralatan yang masih kurang memadai. Obat-obatan yang kurang lengkap serta pelayanan yang masih kurang efisien sehingga menyebabkan proses pelayanan kepada masyarakat berjalan dengan tidak baik. Sebagai pihak yang

memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat diharapkan pihak puskesmas mampu mengetahui atau mengidentifikasi apa yang menjadi diharapkan pasien Ketika mendapatkan pelayanan, agar pasien merasa puas dan nyaman untuk berobat di puskesmas. Untuk mengukur peningkatan terhadap kualitas pelayanan masih sangat perlu dilakukan di Puskesmas Cot Ie Jue. Maka penting untuk melakukan analisis terhadap kualitas pelayanan agar dapat diidentifikasi area yang perlu diperbaiki dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dimana bermanfaat untuk menentukan prioritas perbaikan dengan mengelompokkan berbagai atribut pelayanan berdasarkan dimensi. Pentingnya atribut bagi pasien dan seberapa baik puskesmas dalam memenuhi atribut tersebut. Dengan menganalisis data ini, puskesmas dapat fokus pada area yang berdampak signifikan pada kepuasan pasien sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Pada Puskesmas Cot Ie Jue Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat di rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apa saja yang menjadi prioritas utama dalam kebutuhan pasien dalam terhadap kualitas pelayanan di puskesmas Cot Ie Jue dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian yaitu ntuk Mengetahui Apa saja yang menjadi prioritas utama dalam kebutuhan pasien dalam terhadap kualitas pelayanan di puskesmas Cot Ie Jue dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Mahasiswa Penelitian ini memberikan wawasan lebih mendalam kepada mahasiswa tentang bagaimana mengukur dan menganalisis kepuasan pasien.
2. Bagi jurusan Teknik Industri Penelitian diharapkan dapat menjadi tambahan sumber informasi dan wawasan baru dalam dunia akademis sehingga dapat dijadikan bahan refrensi untuk penelitian ini.
3. Bagi Puskesmas Cot Ie jue Memberikan masukan bagi manajemen Puskesmas Cot Ie jue mengenai kualitas pelayanan berdasarkan penilaian pasien sebagai salah satu bahan untuk meningkatkan mutu pelayanan Puskesmas Cot Ie jue.

1.5 Batasan masalah dan Asumsi

1.5.1 Batasan Masalah

Adapun Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada kondisi kualitas pelayanan pasien rawat jalan.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada dimensi kualitas pelayanan yaitu Tangible (Bukti fisik), Reability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati).
3. Penelitian dilakukan dengan menyebar kuesioner secara acak kepada pasien rawat jalan dengan berusia 17 tahun sampai 60 tahun.

1.5.2 Asumsi

Adapun asumsi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang diberikan kepada responden terhadap pernyataan-pernyataan yang ada di kuesioner adalah pendapat responden yang sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak tertentu.

2. Kuesioner digunakan mudah dipahami responden, sehingga interpretasi terhadap pernyataan tidak menimbulkan bias yang signifikan
3. Responden memahami pernyataan-pernyataan yang terdapat pada kuesioner