

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat diwilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di tingkat kecamatan atau wilayah kerja tertentu (Safrizal, Novi Merlianita Sari, 2023).

Pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa (Padilah et al., 2024).

Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan yang tinggi mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi atau bahkan melebihi harapan pasien. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat mengindikasikan adanya kekurangan dalam pelayanan yang perlu segera diperbaiki. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kepuasan pasien menjadi langkah strategis dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan (Diaty & Purwanti, 2024).

Puskesmas Tamiang Hulu adalah salah satu puskesmas yang berada di Kabupaten Aceh Tamiang. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM). Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya

selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat.

Pelayanan kesehatan yang optimal di Puskesmas menjadi kunci utama dalam menciptakan kepuasan pasien serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan. Namun, berdasarkan pengamatan awal di Puskesmas Tamiang Hulu, masih ditemukan beberapa keluhan pasien. Hal ini teridentifikasi melalui wawancara langsung dengan 10 pasien dan keluarga pasien, serta pengisian kuesioner awal oleh 10 pasien sebagai data awal penelitian. Dari hasil wawancara, sebanyak 4 responden menyampaikan bahwa proses pelayanan sering mengalami keterlambatan, sehingga mereka harus menunggu dalam waktu yang cukup lama untuk mendapatkan layanan medis. Kondisi ini tentu menimbulkan ketidaknyamanan, terutama bagi pasien yang datang dalam kondisi lemah atau membutuhkan penanganan cepat. Sebanyak 3 pasien menyoroti bahwa komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien masih kurang efektif. Mereka merasa bahwa informasi penting, seperti penjelasan mengenai penyakit, pengobatan, atau prosedur pelayanan, tidak disampaikan dengan jelas. Kurangnya komunikasi ini dapat menimbulkan kebingungan, rasa tidak puas, bahkan salah pengertian antara petugas dan pasien. Selain itu, 3 responden lainnya mengeluhkan bahwa parkir di lokasi tersebut tidak tertata dengan baik. Penumpukan kendaraan dari petugas, dokter, dan pasien sering kali terjadi, sehingga mengganggu kenyamanan dan akses keluar-masuk kendaraan.

Hal tersebut mencerminkan kurangnya pengelolaan sarana pendukung yang seharusnya turut menunjang kenyamanan pelayanan secara keseluruhan. Melihat kondisi tersebut, analisis tingkat kepuasan pasien menjadi langkah penting dan strategis. Dengan mengetahui sejauh mana pelayanan telah memenuhi harapan pasien, Puskesmas Tamiang Hulu dapat menentukan area prioritas yang perlu dievaluasi, sehingga mutu pelayanan dapat meningkat dan kepercayaan masyarakat dapat kembali dibangun.

Sebagai pihak yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, Puskesmas diharapkan mampu memahami dan mengidentifikasi apa yang menjadi harapan pasien ketika menerima pelayanan, agar pasien merasa puas dan nyaman

saat berobat. Salah satu cara untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien adalah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode ini digunakan untuk mengelompokkan berbagai aspek pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan menurut pasien serta seberapa baik aspek tersebut telah dijalankan oleh pihak Puskesmas. Dengan menggunakan metode IPA, Puskesmas dapat mengetahui bagaimana penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan, serta mengetahui area mana yang harus dipertahankan dan mana yang perlu ditingkatkan. Berdasarkan Permasalahan tersebut, maka penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Kepuasan Pasien Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) di Puskesmas Tamiang Hulu”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah mengenai kepuasan pasien di Puskesmas Tamiang Hulu, peneliti merumuskan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Atribut pelayanan apa saja yang dianggap penting oleh pasien dalam menentukan tingkat kepuasan terhadap pelayanan di Puskesmas Tamiang Hulu?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Tamiang Hulu berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?
3. Bagaimana peta atribut pelayanan berdasarkan kuadran dalam diagram *Importance performance Analysis* (IPA)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini:

1. Untuk mengetahui atribut pelayanan apa saja yang dianggap penting oleh pasien dalam menentukan tingkat kepuasan terhadap pelayanan di Puskesmas Tamiang Hulu
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Tamiang Hulu berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

3. Untuk mengetahui peta atribut pelayanan berdasarkan kuadran dalam diagram *Importance performance Analysis* (IPA)

1.4 Manfaat Penelitian

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

1. Penelitian ini diharapkan Memberikan gambaran yang jelas mengenai aspek-aspek pelayanan yang paling diprioritaskan oleh pasien, sehingga pihak Puskesmas dapat lebih fokus dalam merancang kebijakan dan strategi peningkatan mutu pelayanan sesuai kebutuhan pengguna layanan.
2. Memberikan informasi objektif mengenai sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien, serta mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan, yang berguna sebagai dasar evaluasi kinerja secara menyeluruh.
3. Penelitian ini diharapkan bisa Memungkinkan pihak Puskesmas untuk menetapkan skala prioritas perbaikan pelayanan secara lebih terarah dan efisien berdasarkan pemetaan kuadran, sehingga sumber daya dapat dialokasikan secara optimal untuk meningkatkan kepuasan pasien.

1.5 Batasan Masalah dan Asumsi

1.5.1 Batasan Masalah

Adapun yang menjadi batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup.
2. Hal hal yang diteliti berupa tingkat kepentingan pasien dan tingkat kepuasan terhadap kinerja Puskesmas Tamiang Hulu.
3. Penelitian hanya terfokus pada lima dimensi kualitas layanan yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati)

1.5.2 Asumsi

Adapun asumsi yang diberikan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden tidak dipengaruhi oleh pihak lain saat memberikan jawaban pada kuesioner.
2. Jawaban yang diberikan responden jujur apa adanya.
3. Kondisi pelayanan di Puskesmas Tamiang Hulu tidak berubah selama penelitian dilakukan.