

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat yang sangat penting dalam menunjang kualitas hidup dan kesejahteraan. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam sistem pelayanan kesehatan nasional dengan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Puskesmas Babah Buloh, yang terletak di Kabupaten Aceh Utara.

Pelayanan kesehatan yang baik di Puskesmas sangat penting untuk menciptakan kepuasan pasien dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan. Namun, berdasarkan hasil pengamatan awal di Puskesmas Babah Buloh, masih ditemukan beberapa keluhan dari pasien terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Temuan ini diperoleh melalui wawancara langsung dan penyebaran kuesioner awal kepada 20 pasien dan keluarga pasien sebagai data pendukung penelitian.

Berdasarkan hasil pengamatan tersebut, sebanyak 8 responden menyatakan keluhan yang paling banyak disampaikan oleh pasien adalah keterbatasan pada fasilitas pelayanan, dan ketersediaan obat-obatan yang belum sepenuhnya lengkap, sehingga dalam beberapa kondisi pasien harus dirujuk ke fasilitas kesehatan lain atau tidak memperoleh obat sesuai dengan kebutuhan medisnya.

Selain itu, kurangnya jumlah petugas dalam melayani pasien. Sebanyak 5 responden menyatakan bahwa jumlah petugas yang tersedia belum sebanding dengan jumlah pasien yang datang, terutama pada jam-jam tertentu, sehingga proses pelayanan menjadi lebih lama dan pasien harus menunggu dalam waktu yang cukup lama. Kondisi ini menimbulkan ketidaknyamanan.

Keluhan lainnya berkaitan dengan kurangnya informasi yang diberikan kepada pasien. Sebanyak 4 responden menyampaikan bahwa petugas kesehatan belum sepenuhnya memberikan penjelasan yang lengkap mengenai prosedur

pelayanan, kondisi kesehatan pasien, maupun penggunaan obat-obatan. Kurangnya informasi tersebut menyebabkan pasien merasa bingung dan kurang memahami layanan yang diterima.

Selain itu, sebanyak 3 responden mengeluhkan kondisi tempat parkir yang kurang memadai dan tidak tertata dengan baik. Penumpukan kendaraan antara petugas dan pasien sering terjadi, sehingga mengganggu kenyamanan serta menyulitkan pasien dalam mengakses area pelayanan Puskesmas.

Melihat kondisi tersebut, perlu dilakukan analisis terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Babah Buloh. Dengan mengetahui sejauh mana pelayanan telah memenuhi harapan pasien, pihak Puskesmas dapat menentukan bagian mana yang perlu diperbaiki. Maka penting untuk melakukan analisis terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dimana bermanfaat untuk menentukan prioritas perbaikan dengan mengelompokkan berbagai atribut pelayanan berdasarkan dimensi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Pada Puskesmas Babah Buloh Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Babah Buloh, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat kesesuaian antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*) pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Babah Buloh?
2. Atribut pelayanan apa saja yang menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Babah Buloh berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas maka, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kesesuaian antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*) pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Babah Buloh.
2. Untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Babah Buloh berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.4 Manfaat Penelitian

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

1. 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.
2. 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.
3. 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.

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 berfokus pada kondisi kualitas pelayanan menurut persepsi pengunjung melalui respon kuesioner.
3. Penelitian dilakukan dengan menyebar kuesioner secara acak kepada pasien rawat jalan dengan berusia 18 tahun sampai 60 tahun.
4. Penelitian hanya berfokus pada lima dimensi kualitas layanan yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati).

1.5.2 Asumsi

Untuk mempermudah jalannya penelitian maka dibuat asumsi 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 Babah Buloh tidak berubah selama penelitian dilakukan.