

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai penyelenggara upaya kesehatan tingkat pertama memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat yang secara administratif berdomisili di wilayah kerjanya. Dengan adanya puskesmas diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan bermutu dengan akses termudah dan biaya yang terjangkau. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Sutiani, 2023).

Kepuasan pasien adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien dan kepuasan. Pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra puskesmas yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat. Maka setiap puskesmas akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasiennya agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan (Nababan, M.C., 2020).

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 (Fatmawati & Mariah, 2023).

Kepuasan pelanggan didasarkan pada terpenuhi atau terlampauinya harapan pelanggan. Loyalitas pelanggan dan profitabilitas perusahaan yang maksimal

dalam jangka panjang diperoleh melalui kepuasan pelanggan (Budiarno et al., 2022). Puskesmas dalam upayanya meningkatkan pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien perlu mengadakan sistem pengukuran kepuasan pelanggan untuk dapat mengetahui kebutuhan dan harapan pasien mengingat bahwa harapan merupakan standar pembandingan untuk menilai kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan (Masitoh et al., 2019). UPTD Puskesmas Sawang merupakan salah satu Puskesmas yang ada di Kabupaten Aceh Utara dan bertanggung jawab dalam upaya kesehatan tingkat pertama di wilayah Kabupaten Aceh Utara khususnya Kecamatan Sawang. Berdasarkan data Profil Kesehatan Kabupaten Aceh Utara, jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Sawang tahun 2021 sebanyak 82.917 pasien, tahun 2022 sebanyak 75.832 pasien dan tahun 2023 sebanyak 71.889 pasien. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan selama tiga tahun terakhir. Salah satu penyebab kurangnya kunjungan masyarakat ke Puskesmas Sawang Aceh Utara adalah standar pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Sawang kepada masyarakat belum mencapai tujuan yang diinginkan. Tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan akibat kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Puskesmas Sawang.

Menurut observasi awal peneliti melihat tentang kepercayaan masyarakat atau pasien di Kecamatan Sawang terhadap pelayanan yang di berikan oleh penyelenggara Puskesmas Sawang sudah mulai berkurang ini dibuktikan dari masyarakat lebih memilih berobat di apotik swasta dibandingkan dengan apotik di Puskesmas Sawang. Persaingan yang ketat menuntut Puskesmas Sawang harus berusaha semaksimal mungkin untuk dapat memenuhi harapan pasiennya dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan profesional. Akan tetapi metode survei yang selama ini digunakan puskesmas untuk menganalisis, belum menunjukkan aspek apa saja berdasarkan hasil survei yang menjadi prioritas untuk dipertahankan, dibeahi, atau aspek yang diabaikan. Hal ini sangat berpengaruh dalam membantu puskesmas mengambil suatu keputusan atau kebijakan puskesmas dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang dilihat dari aspek bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) di Puskesmas Sawang. Dari pemikiran tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “**Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di UPTD Puskesmas Sawang Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)***”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Sawang dengan penerapan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*?
2. Apa saja indikator yang mempengaruhi ketidakpuasan kualitas pelayanan pasien rawat jalan pada UPTD Puskesmas Sawang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Setelah menentukan rumusan masalah, maka penulis dapat menentukan tujuan yang diinginkan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Sawang dengan penerapan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.
2. Untuk mengetahui indikator yang mempengaruhi ketidakpuasan kualitas pelayanan pasien rawat jalan pada UPTD Puskesmas Sawang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan tercapainya dalam penelitian ini oleh beberapa pihak adalah sebagai berikut:

1. Bagi puskesmas penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan mengenai kualitas pelayanannya.
2. Bagi peneliti, penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan dan mendalami ilmu mengenai tingkat kualitas pelayanan pada puskesmas sawang serta untuk melengkapi studi di Fakultas Teknik, Jurusan Teknik Industri, Universitas Malikussaleh.
3. Bagi peneliti selanjut nya penelitian ini dapat menjadi referensi jika melakukan penelitian yang hampir sama dengan penelitian ini.

## **1.5 Batasan Masalah dan Asumsi**

### **1.5.1 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini terarah dan mudah dipahami sesuai dengan tujuan pembahasan serta memperjelas ruang lingkup permasalahan, maka perlu dilakukan beberapa pembatasan sebagai berikut:

1. Permasalahan rincian biaya administrasi pengobatan tidak dibahas dalam penelitian ini.
2. Kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner tertutup.
3. Proses pengambilan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada pengunjung di ruang tunggu UPTD Puskesmas Sawang.
4. Objek dari penelitian adalah fokus pada tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Sawang.
5. Jenis kelamin, usia, pekerjaan dan jenis kebutuhan dianggap tidak berpengaruh dalam penelitian ini.
6. 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*).

### **1.5.2 Asumsi**

Adapun asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pasien yang diamati adalah pasien yang berobat di puskesmas dalam kondisi normal serta sehat jasmani dan rohani.
2. Dalam melakukan pengukuran responden tidak dipengaruhi orang lain.