

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik sebagai salah satu fungsi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sudah semestinya instansi pemerintah memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Pelaksanaan pelayanan publik yang optimal mempunyai dampak positif terhadap kepuasan masyarakat terhadap instansi yang terkait. Seiring dengan semakin tingginya tingkat pendidikan, ilmu pengetahuan, pesatnya teknologi kedokteran serta kondisi sosial ekonomi masyarakat, kesadaran tentang pentingnya kesehatan dalam masyarakat semakin meningkat pula. Hal ini mengakibatkan kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi salah satu kebutuhan dasar. Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di tiap kecamatan dibangun instansi kesehatan pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas.

UPTD. Puskesmas Peunaron adalah salah satu puskesmas yang berada di Kabupaten Aceh Timur dan telah terakreditasi dengan predikat madya. 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.

Data kunjungan yang diperoleh dari kepala UPTD. Puskesmas Peunaron, di ketahui data jumlah kunjungan pasien rawat jalan di UPTD. Puskesmas Peunaron mulai januari sampai dengan april Tahun 2024 mengalami penurunan data kunjungan pasien, untuk data kunjungan pasien rawat jalan dapat dilihat pada Lampiran 1. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan selama empat bulan terakhir. Pihak puskesmas melihat

penurunan kunjungan pasien menjadi suatu hal yang perlu diperhatikan, oleh sebab itu pihak puskesmas ingin memperbaiki kualitas dari layanan yang ada agar kunjungan pasien rawat jalan meningkat.

Kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan berbagai metode, diantaranya metode IPA digunakan untuk membagi indikator kualitas pelayanan kedalam empat kuadran dengan kriteria tertentu, metode PGCV digunakan untuk mengetahui prioritas layanan yang perlu di perbaiki. Berdasarkan itu, penelitian terhadap kualitas pelayanan kesehatan di UPTD. Puskesmas Peunaron perlu di lakukan, agar pelayanan yang kurang optimal dapat di perbaiki dan pelayanan dengan nilai mutu terbaik dapat di pertahankan, maka dapat diambil sebuah penelitian yang berjudul **“Analisis Kualitas Layanan Pasien Rawat Jalan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Indeks *Potential Gain Customer Value* (PGCV) di UPTD. Puskesmas Peunaron”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan pasien UPTD. Puskesmas Peunaron berdasarkan tingkat kesesuaian IPA?
2. Apa saja kualitas layanan UPTD. Puskesmas Peunaron yang diprioritaskan perbaikannya berdasarkan Kuadran IPA dan Indeks PGCV?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan pasien UPTD. Puskesmas Peunaron berdasarkan tingkat kesesuaian IPA.
2. Untuk mengetahui Apa saja kualitas layanan UPTD. Puskesmas Peunaron yang diprioritaskan perbaikannya berdasarkan Kuadran IPA dan Indeks PGCV.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam menambah wawasan pengetahuan khususnya dalam analisis tingkat kualitas pelayanan di UPTD. Puskesmas Peunaron.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai referensi dan pengetahuan bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar penelitian selanjutnya.

3. Bagi UPTD. Puskesmas Peunaron

Dari hasil penelitian ini bagi pihak UPTD. Puskesmas Peunaron diharapkan bermanfaat sebagai tambahan informasi terhadap kualitas layanan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan guna memenuhi keinginan yang di harapkan oleh pasien.

## **1.5 Batasan masalah dan Asumsi**

### **1.5.1 Batasan Masalah**

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

1. Penelitian ini dilakukan di UPTD. Puskesmas Peunaron.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada kualitas pelayanan pasien rawat jalan di UPTD. Puskesmas Peunaron.
3. Penelitian hanya berfokus pada pasien rawat jalan di UPTD. Puskesmas Peunaron.
4. 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 yang menjadi asumsi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas tidak mengalami perubahan selama proses penelitian.
2. Responden paham terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner.