

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat saat ini semakin selektif dalam mengakses layanan kesehatan yang berkualitas. Sebagai penerima layanan, masyarakat tidak hanya membayar tetapi juga menuntut layanan yang baik dan berkualitas dari awal hingga akhir. Masyarakat akan puas jika mendapat pelayanan yang berkualitas dan profesional dari penyedia layanan. Apabila masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan maka masyarakat akan merasa percaya diri sebagai pengguna jasa dan akan menggunakan kembali pelayanan tersebut. Tingkat pertama dari penyedia layanan kesehatan adalah Puskesmas.

Puskesmas merupakan unit pelaksana pelayanan kesehatan dari wilayah kecamatan. Pembangunan puskesmas di tingkat kecamatan berperan sangat penting dalam menjaga kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. Tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas adalah mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional yakni meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja Puskesmas, agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia Sehat. Dalam undang-undang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan, menyatakan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan undang-undang dasar 1945.[1]

Puskesmas sebagai pusat pelayanan publik di bidang kesehatan harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan sistem kesehatan yang baik, puskesmas diharapkan mampu memenuhi kebutuhan medis masyarakatnya. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan yang mendesak agar masyarakat tidak mempunyai kesan negatif terhadap pelayanan yang ada di Indonesia, termasuk UPTD Puskesmas Julok yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang ada di Kecamatan. Memerlukan memberikan pelayanan yang memuaskan dan memenuhi harapan masyarakat.

UPTD Puskesmas Julok merupakan salah satu puskesmas di Kabupaten Aceh Timur yang melayani pemeriksaan kesehatan, rujukan, surat kesehatan dll. Puskesmas ini melayani berbagai program puskesmas seperti periksa kesehatan (*check up*), pembuatan surat keterangan sehat, rawat jalan, lepas jahitan, ganti balutan, jahit luka, cabut gigi, periksan tensi, tes hamil, periksa anak, tes golongan darah, asam urat, kolesterol dan lainnya. Puskesmas juga melayani pembuatan rujukan bagi pasien BPJS ke rumah sakit untuk mendapatkan perawatan lanjutan. Puskesmas ini menjadi salah satu pilihan warga masyarakat Kabupaten Aceh Timur untuk memenuhi kebutuhan terkait kesehatan. [2]

Puskesmas Julok memiliki misi utama yaitu memberikan pelayanan medis kepada masyarakat dan kepuasan masyarakat yang dilayani menjadi tolak ukur kinerja Puskesmas Julok. Puskesmas Julok merupakan satu puskesmas yang ada di Aceh Timur yang menerima pelayanan rawat inap dan diantara 5 kecamatan terdekat hanya Puskesmas Julok yang menyediakan layanan tersebut, sehingga UPTD Puskesmas Julok tidak bisa dipandang sebagai persoalan sederhana. Pentingnya mengukur kinerja Puskesmas Julok berdasarkan tingkat kepuasan yang dirasakan pasien agar puskesmas dapat menjadi bahan evaluasi mengenai kualitas pelayanan rawat inap yang diberikan puskesmas sebagai institusi publik.

Kualitas pelayanan tidak terlepas dari apa yang menjadi dimensi kualitas pelayanan itu sendiri yang diharapkan akan memberikan kepuasan kepada pasien. Dimensi kualitas yang dimaksud adalah *tangibles* (tampilan fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kepuasan pasien akan terpenuhi jika apa yang dikehendaki pasien terpenuhi. [3]

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, dari kualitas ini memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang baik dengan institusi jasa. Oleh sebab itu, diperlukan evaluasi dalam hal layanan dan kinerja pada puskesmas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menjawab tantangan ini perlu adanya metode yang tepat yang mampu memberikan informasi yang berhubungan terhadap dimensi/atribut yang perlu diperbaiki dengan tujuan untuk menjaga kepuasan konsumen, menggunakan lima

dimensi pada *Service Quality* yaitu *assurance*, *reliability*, *tangibility*, *emphaty* dan *rensponsiveness* dengan harapan dapat diketahui dan dipertimbangkan bagi puskesmas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. [4]

Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi dalam arti luas pengertian kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Membangun kepuasan masyarakat merupakan inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang dan merupakan perbedaan antara harapan anggota dan kenyataan jasa yang di terima. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan dengan yang diharapkan. [5]

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dipilih sebagai cara untuk mengukur kepuasan masyarakat karena dapat mengidentifikasi atribut layanan yang perlu ditingkatkan atau dikurangi guna menjaga kepuasan pengguna. Selain itu, hasil dari metode ini relatif mudah diinterpretasikan, skala yang digunakan mudah dipahami, dan biayanya rendah. Penelitian ini juga menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan. Metode ini memiliki beberapa keunggulan, di antaranya adalah efisiensi dalam memberikan informasi tentang dimensi/atribut yang perlu diperbaiki, kemudahan penggunaan dan simpel, serta menggunakan skala yang sensitif dan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. [6]

Berdasarkan penjabaran diatas maka peneliti akan melakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelayanan kesehatan masyarakat. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Kesehatan Puskesmas Kecamatan Julok Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Julok?

2. Bagaimana menerapkan metode IPA dan CSI dalam menganalisis tingkat kepuasan?
3. Bagaimana melakukan rancang bangun aplikasi *website* yang menerapkan metode CSI dan IPA untuk kebutuhan analisis tingkat kepuasan?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada pokok permasalahan diatas, maka secara umum penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan rawat inap terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Julok.
2. Mengetahui atribut-atribut apa saja yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan puskesmas.
3. Merancang dan membangun sebuah aplikasi *website* untuk kebutuhan analisis kepuasan pelayanan kesehatan Puskesmas.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian diatas maka dapat diambil manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Sebagai bahan informasi dan pertimbangan bagi Puskesmas Julok dalam mengevaluasi mengenai kinerja kualitas pelayanan kesehatannya.
2. Memberikan informasi mengenai pemanfaatan sistem informasi terhadap kualitas pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.
3. Sebagai dasar pertimbangan dalam mengambil langkah-langkah perbaikan dalam bidang sistem informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1.5 Batasan Penelitian

Agar mencapai hasil yang diharapkan, maka pada penelitian ini akan membatasi masalah dan ruang lingkup sebagai berikut :

1. Objek penelitian ini akan dilakukan di lingkup UPTD Puskesmas Julok Kabupaten Aceh Timur.
2. Pada penelitian ini batasan masalah yang akan di bahas adalah pelayanan rawat inap di UPTD Puskesmas Julok.

3. Responden yang di perlukan untuk penelitian ini adalah masyarakat yang menerima layanan rawat inap di Puskesmas Julok sebanyak 100 responden.
4. Data responden dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan secara manual.
5. Proses yang akan dilakukan hanya untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang di terima dan dialami oleh responden di Puskesmas Julok dengan menggunakan metode IPA dan CSI kemudian hasil akhir berdasarkan data yang di dapat dari responden akan diolah untuk menghasilkan atribut apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan.
6. Luaran penelitian berupa website yang mampu melakukan hasil analisis data menggunakan metode IPA dan CSI