

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah salah satu indikator penting dalam mengukur taraf hidup suatu negara (Sibuea dkk., 2023). Peningkatan dan pemerataan pelayanan kesehatan berkualitas yang didukung oleh kinerja pegawai perlu dilakukan guna mewujudkan kesejahteraan kesehatan masyarakat. Pelayanan berfokus pada pemenuhan keinginan dan kebutuhan konsumen yang disediakan oleh perusahaan atau lembaga agar konsumen merasa aman, nyaman, dan percaya dalam melakukan aktivitasnya (Zahra dan Donoriyanto, 2023). Pada industri jasa layanan, pelayanan kesehatan merupakan upaya yang dilaksanakan dengan tujuan untuk memulihkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit, serta meningkatkan kesehatan baik perorangan, keluarga, maupun kelompok masyarakat (Effendi dan Junita, 2020).

Salah satu jasa pelayanan kesehatan masyarakat ialah Puskesmas. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 tahun 2019, puskesmas merupakan pusat kesehatan masyarakat yang memberikan fasilitas pelayanan kesehatan dan menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Timur tahun 2022, Kota Surabaya memiliki jumlah puskesmas terbanyak yaitu sebesar 63 puskesmas. Puskesmas memiliki visi yaitu **“Pelayanan Puskesmas Yang Berkualitas dan Profesional Untuk Mencapai Kesehatan Masyarakat Yang Optimal”**. Namun dalam

realitanya, puskesmas masih kerap mendapatkan keluhan dari pasien terkait pelayanan yang diberikan, salah satunya yaitu pada Puskesmas Tenggilis. Menurut data *review* yang dapat dilihat pada *Google review* milik Puskesmas Tenggilis menunjukkan bahwa Puskesmas Tenggilis memperoleh *rating* 3,3 dari 5 dengan total 178 ulasan. Berdasarkan data pengunjung milik Puskesmas Tenggilis tahun 2023, 99,98% merupakan pasien rawat jalan dan 0,2% merupakan pasien rawat inap. Serta berdasarkan pra-survey wawancara yang telah dilakukan kepada 30 orang yang pernah merasakan pelayanan di Puskesmas Tenggilis, terdapat beberapa keluhan yaitu waktu tunggu antrian pelayanan yang cukup lama, pelayanan pemeriksaan yang kurang maksimal karena hanya ditanyakan terkait keluhan saja tanpa ada pemeriksaan, pemanfaatan fasilitas yang kurang, serta kurang ramahnya pegawai dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dilakukan penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan metode *Service Performance* dan *Importance Performance Analysis* di Puskesmas Tenggilis dengan harapan dapat meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas Tenggilis.

Service Performance adalah kinerja dari pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh pasien dan pasien menilai kualitas berdasarkan dari pelayanan yang benar-benar telah mereka rasakan. Teknik yang digunakan dalam metode *Service Performance* untuk mengevaluasi kualitas layanan dilakukan dengan 5 (lima) dimensi kualitas yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Tujuan dari *Service Performance* ini sendiri yaitu mengetahui kualitas pelayanan kesehatan

terhadap kepuasan pasien. Sedangkan metode *Importance Performance Analysis* digunakan untuk mengevaluasi tingkat kesesuaian atau membandingkan sampai sejauh mana kinerja pelayanan yang dapat dirasakan oleh pasien dibandingkan dengan tingkat kepuasan yang diinginkan (Budiarto dan Santoso, 2020). Dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* ini memudahkan dalam menentukan skala prioritas agar pihak penyedia layanan mengetahui atribut dan dimensi apa saja yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas terhadap kepuasan pasien (Anastasya dan Gurning, 2023).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu sebagai berikut:

“Bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tenggilis dan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan?”

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sampel responden diambil dari pasien rawat jalan di Puskesmas Tenggilis.
2. Penelitian dilakukan hanya sebatas memberikan usulan perbaikan pada jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Tenggilis.

1.4 Asumsi

Adapun asumsi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Kebijakan puskesmas tidak mengalami perubahan selama penelitian.
2. Setiap pegawai memiliki keahlian yang sama pada setiap posisi.
3. Semua pegawai puskesmas bekerja dengan baik selama penelitian.
4. Sampel yang digunakan dalam penelitian dapat mewakili seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas Tenggilis.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas pelayanan di Puskesmas Tenggilis terhadap kepuasan pasien.
2. Memberikan usulan perbaikan pada pelayanan di Puskesmas Tenggilis, sehingga dapat meningkatkan kualitas.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Puskesmas Tenggilis terhadap kepuasan pasien dan dapat digunakan untuk menambah pengetahuan mengenai metode *Service Performance* dan *Importance Performance Analysis*.

2. Manfaat Praktisi

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai usulan perbaikan serta faktor pertimbangan sebagai solusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar tercapainya pelayanan yang optimal dan bermutu.

1.7 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang serta permasalahan yang akan diteliti dan dibahas. Serta terdapat uraian mengenai tujuan, manfaat penelitian, hingga batasan dan asumsi-asumsi yang digunakan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai teori-teori dasar yang berkaitan dengan sistem kualitas pelayanan pada industri jada di bidang pelayanan kesehatan dan landasan teori yang digunakan untuk mendukung serta menunjang penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai tempat dan waktu penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel, atribut yang digunakan, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data, serta diagram alir yang menggambarkan tahapan-tahapan mengenai penelitian yang dilakukan.

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian mengenai langkah-langkah pengumpulan data, pengolahan data, dan analisa data yang telah dikumpulkan dan hasil yang diperoleh diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan atas analisa terhadap hasil pengolahan data. Dimana kesimpulan tersebut harus dapat menjawab tujuan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Selain itu, pada bab ini juga memberikan saran terhadap penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN