

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Pasal 19 UU No. 36 Tahun 2009). Salah satu upaya tersebut yaitu dengan peningkatan ketersediaan dan pemerataan fasilitas pelayanan kesehatan dasar seperti puskesmas di setiap daerah (Bappenas, 2016).

Berdasarkan data badan pusat statistik (BPS) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2013, diketahui bahwa kepadatan penduduk Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah 1147 (jiwa/km<sup>2</sup>) yang mengalami kenaikan dari tahun 2010 adalah 1107 (jiwa/km<sup>2</sup>). Peningkatan jumlah penduduk di Yogyakarta tidak diimbangi dengan peningkatan fasilitas puskesmas yang ada yaitu 121 fasilitas puskesmas tersebar di Yogyakarta (BPS Yogyakarta).

Meningkatnya kepadatan penduduk tersebut tidak seimbang dengan banyaknya puskesmas yang tersedia di Provinsi DIY. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan yang ada pada puskesmas perlu ditingkatkan. Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerja perusahaan. Artinya perusahaan harus mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para pelanggan atau pasiennya. Dengan permasalahan diatas, maka peneliti menjadikan Puskesmas sebagai amatan dalam pembuatan Skripsi.

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. (Bappenas, 2009).

Berdasarkan uraian tersebut, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui perbaikan kualitas layanan di Puskesmas Ngaglik I. Puskesmas Ngaglik I merupakan salah satu puskesmas yang ada di Kota Yogyakarta dan bertanggung jawab dalam upaya kesehatan tingkat pertama di wilayah Kabupaten Sleman. Data kunjungan pasien bayar Puskesmas tidak menunjukkan tren peningkatan yang berarti jika dibandingkan laju pertumbuhan penduduk, terlebih dalam satu tahun terakhir mengalami penurunan jumlah kunjungan.

Berdasarkan studi awal yang telah dilakukan menunjukkan bahwa terdapatnya penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Ngaglik I tahun 2015 adalah 53.345 orang. Sedangkan di tahun 2016, jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan hingga mencapai 47.239 orang. (Profil Puskesmas Ngaglik I).

Penurunan jumlah kunjungan masyarakat ke puskesmas dapat disebabkan oleh ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas. Adanya ketidakpuasan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan puskesmas belum mampu memenuhi harapan masyarakat (S & Ernawati, 2010).

Dalam wawancara yang telah dilakukan kepada penunjang diketahui bahwa terdapat permasalahan yang dikemukakan oleh pasien pada puskesmas Ngaglik I. Masalah yang menjadi keluhan sebagian besar mengenai kurangnya informasi pendaftaran layanan, lamanya antrian pelayanan dokter di puskesmas, tidak terdapatnya fasilitas musholla, dan kurangnya fasilitas toilet (jumlah toilet yang sedikit, kebersihan toilet).

Usaha diperlukan dari pemberi jasa dalam memenuhi apa yang menjadi harapan pasien sehingga pasien memperoleh kepuasan atas pelayanan yang telah diberikan oleh puskesmas. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 1994).

Dengan menganalisis tingkat kepentingan/harapan (Importance) pasien dan kinerja (performance) puskesmas, maka dapat diketahui sejauh mana tingkat perbaikan yang diinginkan oleh pasien terhadap layanan yang mereka peroleh.

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA), pertama kali dikembangkan oleh John A. Martilla dan John C. James yang sebenarnya berawal dari konsep *Service Quality* (SERVQUAL). Bila pada konsep *Service Quality* (SERVQUAL) hanya menganalisa tentang kesenjangan atau gap yang terjadi antara keinginan atau harapan konsumen dengan kinerja yang telah diberikan perusahaan, pada konsep *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat dianalisa tentang tingkat kepentingan dari suatu variabel di mata konsumen dengan kinerja perusahaan tersebut. Serta metode IPA juga bisa mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (Basri, 2016).

*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut mutu jasa yang diukur. Skor IPA dari setiap dimensi dan atribut mutu jasa digunakan untuk menghitung nilai CSI, sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan terhadap kinerja pelayanan. (Hidayati, 2004).

Jadi metode IPA dan CSI merupakan metode yang cocok untuk diterapkan guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan karena perhitungan CSI didapatkan berdasarkan perhitungan IPA nilai rata-rata tingkat kepentingan dan nilai rata-rata tingkat pelaksanaan kinerja dari masing-masing bobot. Penelitian ini akan berkonsentrasi kepada pelayanan (jasa) puskesmas terhadap kepuasan pelanggan dari Puskesmas Ngaglik I serta memberikan usulan yang baik sebagai masukan puskesmas.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah tingkat pelayanan yang diberikan oleh puskesmas Ngaglik I dalam memberikan kepuasan kepada pasien ?
2. Perbaikan apa yang perlu dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan ?

### 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang ditentukan dalam meminimalisir terjadinya penyimpangan penelitian dari tujuan yang diinginkan adalah sebagai berikut :

1. Pengambilan data dilakukan secara menyeluruh kepada pasien yang datang ke puskesmas Ngaglik I.
3. Variabel yang diteliti meliputi lima dimensi kualitas jasa, yaitu : *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan puskesmas Ngaglik I.
4. Mendapatkan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan

### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan pengalaman dan pengetahuan yang nyata bagi penulis dalam menganalisa penerapan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) terutama dalam penyusunan tugas akhir ini.
2. Memberikan masukan kepada puskesmas Ngaglik I dalam penentuan strategi yang berorientasi kepada kepuasan pelayanan pasien.
3. Penelitian ini dapat dijadikan tambahan referensi bagi para peneliti dan mereka yang memiliki perhatian terhadap kepuasan pelayanan, sekaligus dapat ditindaklanjuti dengan penelitian-penelitian yang lebih spesifik.
4. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi, pengetahuan, dan bahan perbandingan bagi para pembaca yang lain yang berniat mempelajari masalah yang sama.

## 1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk membantu memberikan gambaran umum tentang penelitian yang akan dilakukan. Secara garis besar sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I           Pendahuluan**

Memuat latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II           Kajian Literatur**

Memuat kajian literatur deduktif dan induktif yang dapat membuktikan bahwa topik Tugas Akhir yang diangkat memenuhi syarat dan kriteria yang telah dijelaskan di atas.

### **BAB III          Metode Penelitian**

Memuat obyek penelitian, data yang digunakan dan tahapan yang telah dilakukan dalam penelitian secara ringkas dan jelas. Metode ini dapat meliputi metode pengumpulan data, alat bantu analisis data.

### **BAB IV          Pengumpulan Dan Pengolahan Data**

Merupakan pengumpulan dan pengolahan data serta menguraikan data hasil penelitian yang kemudian diproses lebih lanjut pada bab pembahasan masalah.

### **BAB V           Pembahasan**

Pembahasan bukanlah kesimpulan dan penegasan hasil bab sebelumnya, namun berisi pembahasan kritis mengenai hasil bab sebelumnya dan belum dipaparkan di bab sebelumnya.

### **BAB VI          Penutup**

#### - Kesimpulan

Berisi pernyataan singkat yang ditulis dengan menggunakan urutan angka untuk menjabarkan hasil penelitian yang dilakukan. Kesimpulan harus menjawab rumusan permasalahan dan membuktikan hipotesis yang ada.

#### - Saran

Berisi beberapa rekomendasi pengembangan penelitian lanjutan dengan menggunakan cara, alat ataupun metode lain dengan tujuan untuk memperluas pengembangan ilmu Teknik Industri. Selain itu, bagian ini juga berisi saran yang diperlukan jika penelitian lanjutan akan dikembangkan berdasarkan keterbatasan/hambatan yang ditemukan selama penelitian dilakukan. Saran dapat dihasilkan dari pembahasan yang telah dilakukan di bab sebelumnya.

