

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan adalah salah satu hak dasar yang harus diberikan kepada masyarakat dan PUSKESMAS (Pusat Kesehatan Masyarakat) memiliki peran sentral dalam penyediaan layanan kesehatan di tingkat dasar. Puskesmas tidak hanya berfungsi sebagai tempat pengobatan, tetapi juga sebagai lembaga yang menyediakan pendidikan dan promosi kesehatan⁽¹⁾. Menurut WHO (World Health Organization) Kualitas pelayanan kesehatan adalah ukuran sejauh mana layanan kesehatan memenuhi standar yang telah ditentukan dan berfokus pada kebutuhan pengguna (WHO, 2020). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75 Tahun 2014, Puskesmas diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas yang mencakup aksesibilitas, keterjangkauan dan kepuasan pasien.

Salah satu tahap penting dalam pengalaman berobat di Puskesmas adalah proses pendaftaran. Proses pendaftaran merupakan langkah awal interaksi pasien dengan sistem pelayanan kesehatan dan pengalaman pada tahap ini dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan⁽²⁾. Proses ini berfungsi sebagai pintu gerbang bagi pasien untuk mendapatkan layanan kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh Paramartha tahun 2019 menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah evaluasi yang dilakukan oleh konsumen setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan yang diterima⁽³⁾. Pasien yang puas cenderung lebih patuh terhadap anjuran medis, lebih aktif dalam menjaga kesehatan dan lebih mungkin merekomendasikan pelayanan puskesmas kepada. Sebaliknya, pasien yang tidak puas dapat beralih ke fasilitas pelayanan kesehatan lain, menyampaikan keluhan atau bahkan menuntut secara hukum⁽⁴⁾. Proses pendaftaran yang cepat, ramah dan informatif dapat meningkatkan kepuasan pasien⁽⁵⁾. Pendaftaran yang lambat, rumit dan

tidak responsif dapat menimbulkan ketidakpuasan, menurunkan kepercayaan pasien dan berdampak negatif pada pemanfaatan layanan kesehatan. Oleh karena itu, evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran di puskesmas menjadi prioritas utama dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara berkelanjutan ⁽⁶⁾. Menurut UU No.17 Tahun 2023 yang mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, termasuk hak konsumen untuk mendapatkan barang /jasa yang baik sesuai standar serta kewajiban pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur ⁽⁷⁾. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 tahun 2022 pasal 3 yaitu dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara berkesinambungan tempat praktik dokter dan dokter gigi, klinik, puskesmas, UPTD harus melakukan pengukuran dan evaluasi mutu pelayanan kesehatan sesuai dengan indikator mutu. Kepatuhan pasien termasuk dalam indikator mutu pelayanan pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 tahun 2022 pada pasal 4 ⁽⁸⁾. Indikator kepuasan pasien umumnya mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik ⁽⁹⁾.

Kepuasan pasien merupakan indikator kinerja utama yang mencerminkan keberhasilan suatu fasilitas pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien ⁽¹⁰⁾. Penelitian yang dilakukan oleh Zethmal (2021) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas layanan yang mereka terima dalam setiap tahap interaksi. Kepuasan pasien dalam pelayanan pendaftaran tidak hanya bergantung pada kesepatan dan efesiensi tetapi juga pada interaksi interpersonal antar petugas dan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Lehtinen mengungkapkan bahwa aspek-aspek non-teknis seperti sikap petugas, empati dan komunikasi juga sangat mempengaruhi kepuasan pasien ⁽⁴⁾. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi manusiawi dalam proses pendaftaran harus dipertimbangkan untuk meningkatkan kualitas

pelayanan. Pasien yang puas terhadap pelayanan cenderung lebih patuh terhadap anjuran medis, lebih efektif dalam menjaga kesehatan mereka dan lebih mungkin merekomendasikan layanan puskesmas kepada orang lain⁽¹¹⁾. Oleh karena itu, penting untuk secara teratur mengukur dan mengevaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran di puskesmas⁽¹²⁾. Dengan demikian, pengukuran dan analisis pasien menjadi penting untuk mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan dalam sistem pelayanan kesehatan⁽¹³⁾⁽¹⁴⁾.

Untuk meningkatkan kepuasan pasien, puskesmas perlu memahami harapan dan kebutuhan pasien terhadap pelayanan pendaftaran⁽¹⁵⁾. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur dan menganalisis kepuasan pasien adalah *Importance Performance Analysis* (IPA)⁽¹⁶⁾. *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah suatu metode yang populer digunakan untuk mengukur dan menganalisis kepuasan pelanggan atau pasien dengan membandingkan tingkat kepentingan (*importance*) suatu atribut pelayanan dengan tingkat kinerja (*performance*) atribut tersebut menurut persepsi pelanggan atau pasien⁽¹⁷⁾. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi et al (2018) menyatakan bahwa hasil penilaian dari peningkatan kualitas pelayanan di Klinik Kesehatan swasta Ponogoro dengan menggunakan metode IPA terdapat 7 atribut pada kuadran A yang perlu diperbaiki dan diprioritaskan⁽¹⁰⁾.

Penelitian yang dilakukan oleh Ratnasari et al (2020) mengungkapkan bahwa tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja telah sesuai pada pelayanan pasien rawat jalan di rumah sakit daerah sebesar 76,89%⁽¹⁸⁾. Menurut penelitian Rahmadani (2019) hasil analisis IPA dapat digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan atau dipertahankan. Beberapa penelitian sebelumnya yang telah menggunakan metode IPA untuk menganalisis kepuasan pasien di puskesmas⁽¹⁹⁾. Penelitian yang dilakukan oleh Zein tentang tujuan tingkat kepuasan pasien berdasarkan mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan.

Penelitian yang dilakukan Budiarti tentang menggunakan metode IPA sebagai analisis kepuasan penggunaan BPJS Kesehatan terhadap kualitas pelayanan. Penelitian-penelitian ini menunjukkan bahwa IPA adalah metode yang efektif untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dan memberikan rekomendasi perbaikan yang spesifik ⁽²⁰⁾.

Hasil studi pendahuluan di Puskesmas Pesisir Kota Cirebon menunjukkan bahwa fasilitas ruang tunggu pasien pada proses pendaftaran masih tergolong terbatas. Kondisi ruang tunggu yang relatif sempit berpotensi menimbulkan kepadatan pasien terutama pada jam kunjungan tinggi sehingga mengurangi kenyamanan pasien selama menunggu pelayanan. Keterbatasan fasilitas fisik, seperti luas ruang tunggu merupakan salah satu aspek struktur pelayanan yang dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan ⁽⁵⁾. Kepadatan pasien membuat antrean yang sangat panjang dan bisa menghambat keterlambatan pelayanan. Penelitian Andaleeb (2021) dan Xesfing (2022) menunjukkan bahwa kenyamanan ruang tunggu, kepadatan pasien serta kondisi lingkungan fisik fasilitas kesehatan memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Ruang tunggu yang tidak memadai dapat meningkatkan ketidaknyamanan dan memperpanjang persepsi waktu tunggu yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran ^(21,22). Oleh karena itu, pemahaman mendalam tentang kebutuhan dan harapan pasien terhadap pelayanan pendaftaran sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti bermaksud untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pasien atas pelayanan pendaftaran yang diberikan oleh pegawai puskesmas pesisir dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran di puskesmas pesisir. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi peningkatan

kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pesisir, serta menjadi contoh bagi puskesmas lain dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien. Dengan demikian, penelitian ini selaras dengan tujuan pemerintah dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran di Puskesmas Pesisir Kota Cirebon?
2. Bagaimana hasil analisis Importance Performance Anaylisis (IPA) menunjukkan kesenjangan antara harapan pasien dan kinerja actual pelayanan pendaftaran?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan melakukan penelitian yaitu:

1. Tujuan Umum

Menggambarkan dan menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran di Puskesmas Pesisir Kota Cirebon dengan metode IPA guna menentukan prioritas perbaikan pelayanan.
2. Tujuan Khusus
 - a. Untuk mengetahui gambaran karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin dan pendidikan
 - b. Untuk menggambarkan kepuasan pasien berdasarkan tingkat harapan (*importance*) dan tingkat kenyataan/kinerja pelayanan (*performance*) terhadap kualitas pelayanan pendaftaran ditinjau dari dimensi keandalan (*Reliability*) di Puskesmas Pesisir Kota Cirebon
 - c. Untuk menggambarkan kepuasan pasien berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) terhadap kualitas pelayanan pendaftaran ditinjau dari dimensi bukti fisik(*Tangibles*) di puskesmas pesisir kota Cirebon
 - d. Untuk menggambarkan kepuasan pasien berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*)

terhadap kualitas pelayanan pendaftaran di tinjau dari dimensi keandalan (*Reliability*) di Puskesmas Pesisir Kota Cirebon

- e. Untuk menggambarkan kepuasan pasien berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) terhadap kualitas pelayanan pendaftaran ditinjau dari dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) di Puskesmas Pesisir Kota Cirebon
- f. Untuk menggambarkan kepuasan pasien (harapan) dan (kenyataan) terhadap kualitas pelayanan puskesmas di tinjau dari segi dimensi Jaminan (*Assurance*) di Puskesmas Pesisir Kota Cirebon
- g. Untuk menggambarkan kepuasan pasien (harapan) dan (kenyataan) terhadap kualitas pelayanan puskesmas ditinjau dari segi dimensi Empati (*Empathy*) di Puskesmas Pesisir Kota Cirebon
- h. Menganalisis Pelayanan Performance berdasarkan metode *Importance Performance Anaylisis* (IPA)

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi institusi pendidikan dalam mengembangkan kurikulum terkait manajemen mutu pelayanan kesehatan, khususnya dalam analisis kepuasan pasien. Hasil penelitian juga dapat digunakan sebagai studi kasus dalam mata kuliah yang mempelajari pelayanan kesehatan, manajemen rumah sakit dan topik terkait.

2. Manfaat Bagi Puskesmas

Hasil penelitian dapat menjadi alat evaluasi untuk puskesmas dalam menilai kualitas pelayanan pendaftaran yang mereka berikan dan mengidentifikasi kekuatan serta kelemahan dalam pelayanan tersebut. Dengan memahami atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pasien dan kinerja yang dirasakan, puskesmas dapat mengambil langkah konkret untuk meningkatkan kepuasan pasien. Data dan rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk

merumuskan kebijakan dan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran di puskesmas.

3. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan pengalaman praktis bagi peneliti dalam merancang dan melaksanakan penelitian di lapangan serta dalam pengumpulan dan analisis data. Penelitian dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan, khususnya dalam aspek kepuasan pasien dan analisis pelayanan menggunakan metode IPA. Hasil penelitian juga dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang mengkaji topik serupa serta membuka kemungkinan untuk penelitian lebih lanjut yang mendalami aspek lain dalam pelayanan kesehatan.

E. Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
Entus, Heri & Marcelly (2021)	Analisis Kualitas Pelayanan Klinik dengan Importance Performance Anaylisis (IPA)	Penelitian Kuantitatif Dengan Pendekatan Survey	Variabel Independen Tangible, reability, responsiveness, assurance dan Emphaty Variabel Dependen Kepuasan Pasien Sub Variabel Pengukuran Importance dan Performance	Tempat dan waktu penelitian
Iwan & Dedy (2022)	Importance Performance Anaylisis dalam Pengukuran Kepuasan Pasien pada	Penelitian Kuantitatif Dengan Pendekatan Deskriptif	Variabel Independen Kualitas Pelayanan Variabel Dependen	Tempat dan waktu penelitian

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
	Puskesmas melalui KepPA		Kepuasan Pasien	
Mariyatun, Nanang & Maya (2022)	Kualitas Pelayanan Puskesmas Lubuk Besar Dengan Pendekatan Importance Performance Anaylisis dan Customer Satisfaction Index (CSI)	Penelitian Kuantitatif Dengan Pendekatan Dekriptif	Variabel Independen Kualitas Pelayanan Variabel Dependen Kepuasan Pasien	Tempat, waktu dan metode penelitian
Inneke, Ronaldo, Bryan (	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Tatelu	Penelitian Kuantitatif Dengan Pendekatan Dekriptif	Variabel Independen Kualitas Pelayanan Variabel Dependen Kepuasan Pasien	Tempat dan waktu penelitian
Putu & Rina (2023)	Analisis Kepuasan Pasien Peserta JKN tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Anaylisis	Penelitian Deskriptif Kuantitatif Dengan Pendekatan Cross Sectional	Variabel Independen Kualitas Pelayanan Variabel Dependen Kepuasan Pasien	Studi kasus, waktu dan metode penelitian