

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat (PERMENPANRB Nomor 16 Tahun 2014).

Semakin ketatnya persaingan serta pengguna yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) selaku salah satu fasilitas pelayanan publik khususnya bidang kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan. Puskesmas merupakan pelayanan tingkat pertama yang perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan kualitas pelayanan. Puskesmas dikatakan baik jika mampu memberikan pelayanan yang sangat memuaskan kepada masyarakat. Kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat minimal sama atau lebih dari kualitas layanan yang diharapkan oleh masyarakat (Algifari, 2016).

Puskesmas sebagai ujung tombak dan sekaligus sebagai tolok ukur pelayanan publik di bidang kesehatan, merupakan salah satu pilar dalam memenuhi tuntutan

masyarakat. Agar Puskesmas menjalankan fungsinya secara optimal perlu dikelola dengan baik, baik kinerja pelayanan, proses pelayanan, maupun sumber daya yang digunakan. Penilaian keberhasilan Puskesmas dapat dilakukan oleh internal organisasi Puskesmas itu sendiri, yaitu dengan “Penilaian Kinerja Puskesmas” yang mencakup manajemen sumber daya termasuk alat, obat, keuangan dan tenaga, serta didukung dengan manajemen sistem pencatatan dan pelaporan (PERMENKES RI No. 46 Tahun 2015).

Untuk menjamin bahwa perbaikan mutu, peningkatan kinerja dan penerapan manajemen resiko dilaksanakan secara berkesinambungan di Puskesmas, maka perlu dilakukan penilaian oleh pihak eksternal dengan menggunakan standar yang ditetapkan yaitu melalui mekanisme akreditasi. Tujuan utama akreditasi Puskesmas adalah untuk pembinaan peningkatan mutu dan kinerja melalui perbaikan yang berkesinambungan. Dalam akreditasi Puskesmas, pendekatan yang digunakan adalah keselamatan dan hak pasien dan keluarga, dengan tetap memperhatikan hak petugas. Prinsip ini ditegakkan sebagai upaya meningkatkan kualitas dan keselamatan pasien (PERMENKES RI No. 46 Tahun 2015).

Akreditasi Puskesmas merupakan kewajiban dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan yang dilakukan secara berkala paling sedikit 3 (tiga) tahun sekali. Contoh Puskesmas yang ada di provinsi Kalimantan Tengah yang telah melakukan pelayanan bidang kesehatan adalah Puskesmas Sungai Rangit Kabupaten Kotawaringin Barat. Puskesmas Sungai Rangit telah terakreditasi oleh Komisi Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kementerian Kesehatan Republik

Indonesia dengan status akreditasi **UTAMA** pada tanggal 22 September 2017 (PERMENKES Nomor 75 Tahun 2014).

Implementasi akreditasi Puskesmas menjadikan pelayanan menjadi lebih baik. Semua kegiatan yang dilakukan sesuai dengan Standar Prosedur Operasioanl (SPO) dan terdokumentasi dengan baik sehingga dapat dilakukan kajian ulang terhadap kegiatan yang telah dilakukan. Meskipun demikian, implementasi akreditasi Puskesmas diharapkan bisa memenuhi atau bahkan melebihi harapan masyarakat (PERMENKES Nomor 75 Tahun 2014).

Menurut Algifari (2016) dalam bukunya yang berjudul Mengukur Kualitas Layanan membagi kualitas layanan dalam 5 (lima) dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut merupakan kunci utama untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan mutu pelayanan optimal pada Puskesmas, maka diperlukan kegiatan yang dapat menentukan diagnosa penyakit secara pasti, salah satunya adalah pelayanan laboratorium yang bermutu. Laboratorium Puskesmas Sungai Rangit melaksanakan pengukuran, penetapan, dan pengujian terhadap bahan yang berasal dari manusia untuk penentuan jenis penyakit, penyebaran penyakit, kondisi kesehatan atau faktor yang dapat berpengaruh pada kesehatan perorangan dan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas (PERMENKES RI Nomor 37 Tahun 2012).

Untuk dapat memenuhi harapan masyarakat di wilayah Sungai Rangit yang akan maupun yang sudah pernah berkunjung ke laboratorium Puskesmas guna

mendapatkan pelayanan kesehatan, Puskesmas Sungai Rangit telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat untuk periode Maret 2017 sebagai salah satu syarat untuk penilaian akreditasi Puskesmas yang mengacu kepada KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun dan bertujuan untuk mengukur dan mengidentifikasi harapan masyarakat (PERMENPANRB Nomor 16 Tahun 2014).

Survei kepuasan tentang laboratorium Puskesmas Sungai Rangit yang telah dilakukan hanya sebatas mengetahui apakah petugas laboratorium melayani dengan ramah atau tidak. Dari hasil survei diperoleh bahwa sebanyak 32 responden yang disurvei, 20 responden menyatakan setuju kepada keramahan petugas laboratorium dan 11 responden mengklaim sangat setuju. Untuk 1 responden yang memilih sangat tidak setuju, dikarenakan responden tersebut tidak mau menunggu terlalu lama dalam mengantri.

Dalam penelitian ini tidak hanya akan melihat puas atau tidaknya pasien terhadap pelayanan laboratorium Puskesmas, tetapi akan menganalisis dengan cara membandingkan harapan pasien (*importance*) terhadap pelayanan laboratorium Puskesmas dengan kinerja pelayanan (*performance*) yang telah diberikan petugas laboratorium Puskesmas Sungai Rangit terhadap pasien.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti mengadakan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Pasien Laboratorium Puskesmas Sungai Rangit Kabupaten Kotawaringin Barat Provinsi Kalimantan Tengah Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan :

1. Apakah kualitas pelayanan laboratorium yang selama ini diberikan oleh petugas laboratorium Puskesmas Sungai Rangit Kabupaten Kotawaringin Barat sudah dirasa memuaskan oleh pasien?
2. Apakah pelayanan laboratorium yang selama ini diberikan oleh petugas laboratorium Puskesmas Sungai Rangit Kabupaten Kotawaringin Barat telah sesuai antara kualitas pelayanan laboratorium yang diharapkan dengan kualitas yang diterima oleh pasien?

1.3. Tujuan Penelitian

a. Tujuan Umum

- Mengetahui indeks kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan laboratorium Puskesmas Sungai Rangit Kabupaten Kotawaringin Barat.
- Membandingkan harapan pasien dengan kinerja pelayanan laboratorium Puskesmas Sungai Rangit Kabupaten Kotawaringin Barat.

b. Tujuan Khusus

- 1) Untuk mendeskripsikan pelayanan laboratorium yang dilakukan oleh petugas laboratorium Puskesmas Sungai Rangit.
- 2) Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan laboratorium Puskesmas Sungai Rangit dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

- 3) Untuk menganalisa beda (*gap*) antara kualitas pelayanan laboratorium yang diharapkan (*importance*) dengan kualitas pelayanan laboratorium yang diterima oleh pasien (*performance*).

1.4. Manfaat Penelitian

a. Bagi Institusi Pendidikan

- Sebagai sumbangan informasi pengetahuan.

b. Bagi Puskesmas Sungai Rangit Kabupaten Kotawaringin Barat

- Sebagai instrumen dalam melakukan evaluasi internal terhadap kinerja pelayanan laboratorium Puskesmas kepada pasien.
- Memberikan masukan kepada manajemen Puskesmas Sungai Rangit mengenai kualitas pelayanan laboratorium berdasarkan penilaian pasien guna peningkatan mutu pelayanan laboratorium.

c. Bagi Mahasiswa

- Sebagai salah satu bahan untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti secara khusus dan masyarakat pada umumnya.

1.5. Originalitas Penelitian

Tabel 1. Berisi hasil-hasil penelitian sejenis yang memiliki kemiripan tetapi tidak sama dengan penelitian yang akan peneliti lakukan.

Tabel 1. Originalitas Penelitian

Peneliti, Penerbit, Tahun	Judul	Hasil
Vera Lusiana, Universitas Muhammadiyah Semarang, 2015	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Larissa Aesthetic Centre Semarang).	<ul style="list-style-type: none"> - Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. - Kepercayaan pelanggan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. - Kualitas layanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. - Kepercayaan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. - Kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. - Adanya hubungan timbal balik antara kualitas layanan dengan kepercayaan pelanggan. - Metode analisis data yang dipakai adalah statistik deskriptif.
Rodhiyatun, Universitas Muhammadiyah Semarang, 2014	Persepsi Pasien Tentang <i>Hospitality</i> Terhadap Kepuasan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Kendal.	<ul style="list-style-type: none"> - Persepsi pasien tentang <i>hospitality</i> di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Kendal sebagian besar baik (53,8%). - Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Kendal sebagian besar puas 73,9% dan 26,1% menunjukkan tidak puas. - Ada hubungan antara persepsi pasien tentang <i>hospitality</i> terhadap kepuasan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Kendal yang menunjukkan arah positif sehingga semakin besar persepsi pasien tentang <i>hospitality</i> maka kepuasan pasien akan meningkat pula. - Metode analisis data yang dipakai adalah <i>cross sectional</i>.

Tabel 1. Originalitas Penelitian (Lanjutan)

Peneliti, Penerbit, Tahun	Judul	Hasil
Heru Eka Lodhita, Universitas Brawijaya, 2013	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>) dan CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>) Studi Kasus Pada Toko Oen, Malang.	<ul style="list-style-type: none"> - Hasil pengolahan data dengan metode IPA didapatkan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 98,40%. - Hasil dari metode CSI menunjukkan tingkat kepuasan konsumen sebesar 75,89%. - Secara keseluruhan, konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan Toko Oen Malang.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, yaitu:

- a. Penelitian Vera Lusiana menitikberatkan pada pengaruh kualitas pelayanan, sedangkan peneliti membandingkan harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diberikan.
- b. Penelitian Rodhiyatun mengukur kepuasan pelanggan dengan melihat hubungannya dengan persepsi pelanggan, sedangkan peneliti menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk menganalisis kepuasan pelanggan.
- c. Penelitian Heru Eka Lodhita memiliki persamaan metode analisis yaitu metode IPA (*Importance Performance Analysis*) tetapi peneliti menggunakan lokasi penelitian yang berbeda.