

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), dan (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (KBBI, 2021). Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik (American Marketing Association dalam Hardiansyah, 2018). Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan juga dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan oleh pemberi layanan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kemenpan Nomor 63, 2003). Sedangkan menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25 Tahun 2009 yang mengatur tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik dituntut untuk selalu mengupayakan berbagai kebutuhan masyarakat. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga masih belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai

dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi berbagai bidang, termasuk bidang kesehatan. Salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama adalah Puskesmas. Puskesmas memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan nasional. "Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya" (Permenkes, 2019). Pengertian puskesmas dalam Pedoman Kerja Puskesmas DEPKES-RI adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun masyarakat (Depkes RI, 2009). Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Handayani, 2016). Ada 5 (lima) dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa, yaitu: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan berwujud (*tangible*).

Berdasarkan beberapa penelitian yang telah dilakukan di kalangan pelayanan publik, seringkali keberadaannya dianggap belum baik dan memuaskan. Hal ini dapat dibuktikan dengan pernyataan Agus Dwiyanto, dkk dalam Mote, 2008 bahwa secara umum praktek penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip tata

pemerintahan yang baik. Dalam laporan dari *The World Competitiveness yearbook* tahun 1999 disebutkan bahwa pelayanan publik Indonesia termasuk dalam kategori paling rendah antara 100 negara paling kompetitif di dunia (Mote, 2008). Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat sehingga diperlukan adanya survey kepuasan pengguna layanan (Permenpan, 2017).

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan gabungan dari pengukuran faktor tingkat importance dan performance dalam grafik dua dimensi yang memudahkan dalam menyampaikan data dan usulan praktis untuk objek yang teliti. *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menganalisis kinerja sebuah organisasi dengan mengukur kinerja yang dirasa penting oleh pelanggan dan kinerja yang diterima oleh pelanggan atau kinerja yang diberikan (Apriliani, 2020). Keunggulan metode ini adalah dapat mengetahui skala prioritas untuk menyusun strategi pelayanan. Yang kemudian dilanjutkan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut produk/ jasa (Naldi, 2019).

Kondisi masyarakat saat ini yang tergolong dalam masyarakat millennial membuat setiap orang berhak atas apa yang mereka inginkan dan dapatkan. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan atas apa yang tidak mereka peroleh. Media massa pun tak luput dari jangkauan masyarakat. Mereka akan memanfaatkan media massa sebagai salah satu wadah untuk menyampaikan tuntutan, keinginan dan aspirasi mereka. Perhatian pada terpenuhinya kebutuhan gizi individu di kalangan masyarakat adalah suatu hal yang penting terutama di wilayah kerja puskesmas. Puskesmas sebagai salah satu ujung tombak dalam menciptakan “kecamatan sehat” yang sejalan dengan visi dan misi puskesmas. Dalam pelaksanaannya seringkali puskesmas harus dituntut untuk merealisasikan persepsi masyarakat yang nantinya akan mempengaruhi kepuasan terhadap pelayanan puskesmas. Pelayanan gizi puskesmas meliputi rawat inap, rawat jalan serta program-program yang dilaksanakan di desa. Pelayanan gizi rawat jalan di puskesmas seringkali menjadi permasalahan kinerja puskesmas. Berdasarkan hasil survey kepuasan pasien yang dilakukan oleh Unit Kesehatan Masyarakat Puskesmas Kromengan bulan Juni tahun 2021 didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi Puskesmas Kromengan sebesar 64,7% yang tergolong kategori

cukup puas. Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien, sebanyak 6 pasien menyatakan bahwa belum puas terhadap pelayanan dikarenakan antrian yang lama serta kurangnya di dalam fasilitas ruangan konseling.

Berdasarkan uraian diatas, perlu adanya penelitian yang mengkaji tentang kualitas pelayanan gizi di puskesmas.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi rawat jalan di Puskesmas Kromengan Kabupaten Malang?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi rawat jalan di Puskesmas Kromengan Kabupaten Malang.

2. Tujuan khusus

- 1 Mengetahui karakteristik responden berdasarkan usia, asal/tempat tinggal, tingkat pendidikan dan pekerjaan.
- 2 Mengukur tingkat harapan pasien terhadap pelayanan gizi rawat jalan berdasarkan lima dimensi pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*).
- 3 Mengukur kinerja pelayanan gizi rawat jalan berdasarkan lima dimensi pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*).
- 4 Mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi rawat jalan menurut metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan CSI (*Costukmer Satisfaction Index*) berdasarkan lima dimensi pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*).

A. Manfaat Penelitian

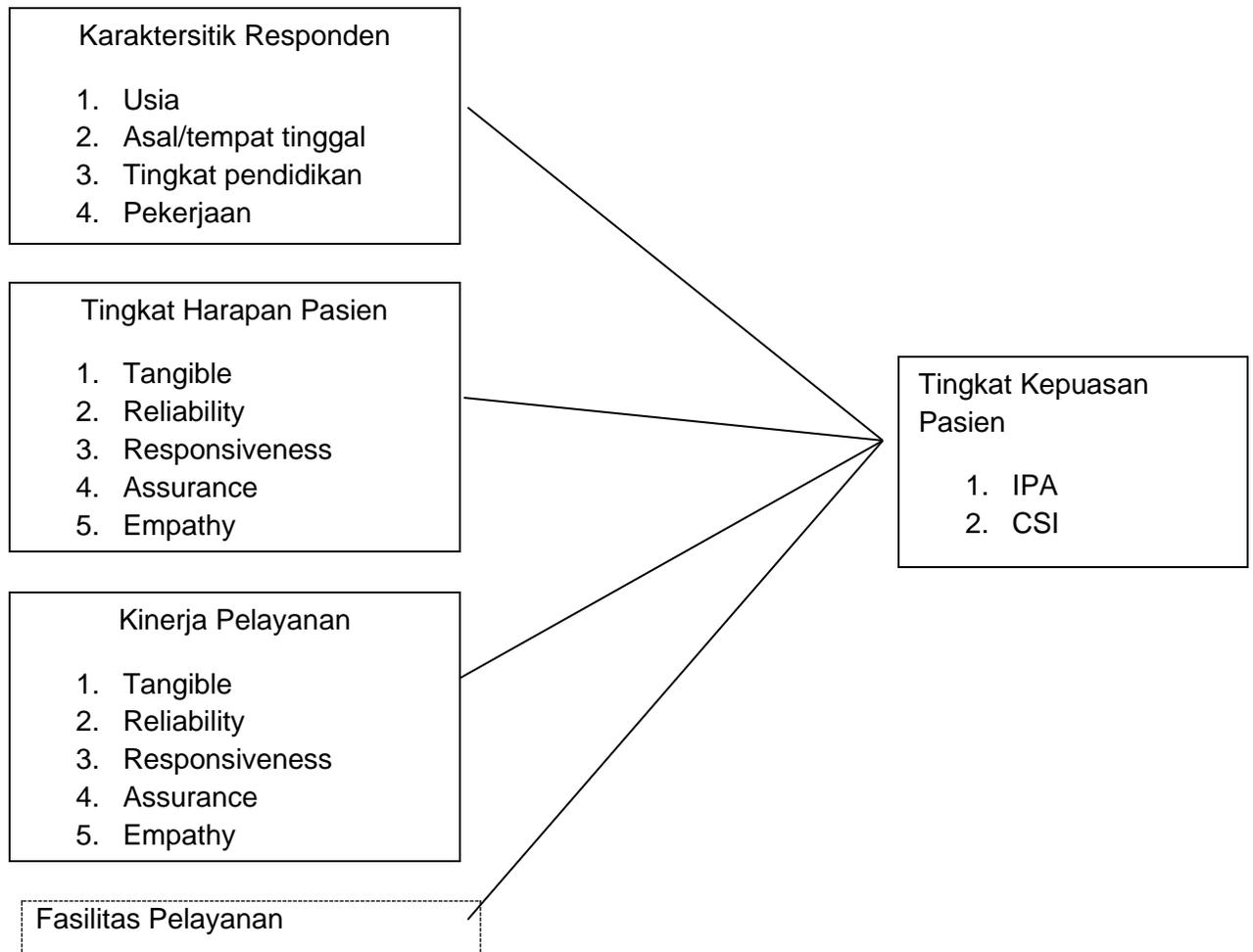
A. Praktis

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat menjadi suatu evaluasi sistem manajemen dalam puskesmas untuk meningkatkan jasa pelayanan gizi sehingga pada akhirnya akan mampu meningkatkan loyalitas pasien.

B. Teoritis

Melalui penelitian ini, maka peneliti mampu meningkatkan pemahaman mengenai manajemen pelayanan kesehatan hubungannya dengan tingkat kepuasan pelanggan (pasien) dalam lingkup puskesmas.

B. Kerangka Konsep



Keterangan:

————— : Variabel yang diteliti

- - - - - : Variabel yang tidak diteliti

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kaitan karakteristik responden, tingkat harapan pasien dan kinerja pelayanan gizi terhadap tingkat kepuasan pasien. Terdapat 2 variabel, yaitu variabel dependen: kepuasan pasien serta variabel independen: karakteristik responden, tingkat harapan pasien dan kinerja pelayanan gizi.