

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LatarBelakang**

Persaingan bisnis dalam era globalisasi saat ini menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional atau global. Perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya untuk memenangkan persaingan, misalnya dengan memberikan produk yang lebih bermutu, lebih murah, dan pelayanan yang lebih baik daripada pesaingnya. Suatu produk dikatakan bermutu apabila dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya.

(<sup>1</sup>Siska Hertiana J, “*Analisis Harapan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Metode Importance Performance Analysis*”

(Surakarta: Univ. Muhammadiyah, 2009), Hal.1).

Puskesmas merupakan unit pelaksana tingkat pertama dan ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia, bertanggung jawab untuk menyelenggarakan upaya kesehatan di tingkat kecamatan. Visi puskesmas mewujudkan kecamatan sehat dan misi mendukung tercapainya pembangunan kesehatan nasional dapat dilihat keberhasilannya lewat empat indikator, yaitu lingkungan sehat, perilaku sehat, pelayanan kesehatan bermutu serta derajat kesehatan penduduk kecamatan.

Sebagai penyelenggara pembangunan kesehatan, puskesmas bertanggung jawab menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat, yang ditinjau dari Sistem Kesehatan Nasional merupakan pelayanan

kesehatan tingkat pertama. Berobat di puskesmas bagi sebagian orang lebih praktis dan lebih nyaman. Pandangan masyarakat mengenai masalah kenyamanan puskesmas yaitu dengan selalu menjaga kebersihan, kerapian dan ruang tunggu yang memadai yang disediakan oleh pihak puskesmas tersebut.

Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan tingkat pertama dan terdepan dalam sistem pelayanan kesehatan, harus melakukan upaya kesehatan wajib dan beberapa upaya kesehatan pilihan yang disesuaikan dengan kondisi, kebutuhan, tuntutan, kemampuan dan inovasi serta kebijakan pemerintah daerah setempat. Puskesmas dalam menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh dan terpadu dilaksanakan melalui upaya peningkatan, pencegahan, penyembuhan, dan pemulihan disertai dengan upaya penunjang yang diperlukan. Ketersediaan sumber daya baik dari segi kualitas maupun kuantitas, sangat mempengaruhi pelayanan kesehatan. (<sup>2</sup>Oggi Rahmat Asfary, “*Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction*” (Yogyakarta: Univ. Islam Indonesia, 2018), Hal. 1).

Pada saat ini cukup banyak lembaga yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan, sehingga pihak Puskesmas Bungus Teluk Kabung harus dapat menjaga kepuasan konsumen yang menggunakan jasanya dan dalam memberikan pelayanan mengutamakan kenyamanan, keramahan dan keamanan bagi konsumennya, sehingga para konsumennya merasa puas dan dapat meminimalkan komplain dengan pelayanan kesehatan dipuskesmas.

Fasilitas yang memadai dan kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa yang diberikan oleh

Puskesmas Bungus Teluk Kabung. Apabila konsumen merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan, fasilitas jasa dan promosi yang diberikan, maka konsumen akan meninggalkan Puskesmas dan tidak akan kembali menggunakan jasa Puskesmas tersebut. Semua ini mendorong pihak manajemen Puskesmas untuk mendapatkan informasi dari konsumen sebagai masukan agar kualitas pelayanan, fasilitas fisik dan promosi yang ada pada Puskesmas Bungus Teluk Kabung sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen.

Disini Penulis ingin mencoba mengukur kualitas pelayanan dan juga mengalisa apa sajakah yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan kualitas yang diberikan oleh Puskesmas Bungus Teluk Kabung.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang nantinya dapat memberikan solusi bagi puskesmas tersebut, yang dalam hal ini penulis menggunakan perhitungan penerapan metode IPA (*Importance Performance Analysis*), sehingga akan diketahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa puskesmas tersebut dan atribut apa saja yang diprioritaskan untuk diperbaiki. Yang mana penulis mengangkat sebuah judul penelitian yaitu **“ANALISIS HARAPAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*) DAN MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP SERTA DATABSE MYSQL”**.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dikemukakan permasalahan - permasalahan yang dihadapi oleh Puskesmas Bungus Teluk Kabung sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pasien atau konsumen terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan metode IPA (*Importance Perfomance Analysis*) di Puskesmas Bungus TelukKabung?
2. Atribut apa yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien atau konsumen di Puskesmas Bungus TelukKabung?

## 1.3 Hipotesa

Dari sistem baru yang dirancang dengan menerapkan sistem komputerisasi dengan metode IPA (*Importance Perfomance Analysis*) serta menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *Database MySQL* sebagai alat bantu diharapkan nantinya:

1. Dengan menggunakan metode IPA (*Importance Perfomance Analysis*) di dalam sistem yang akan dibangun ini diharapkan nantinya dapat memberikan hasil yang lebih akurat dan tepat dalam mengukur kepuasan pelayanan pasien atau konsumen di Puskesmas Bungus TelukKabung.
2. Dengan adanya sistem yang baru ini diharapkan nantinya dapat memudahkan manajemen Puskesmas dalam menentukan atribut pelayanan kesehatan apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pasien atau konsumen dalam peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas Bungus TelukKabung.

#### **1.4 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup dalam penelitian ini dibatasi pada pembahasan tentang analisis harapan dan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) di Puskesmas Bungus Teluk Kabung.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Dengan penelitian ini ada beberapa tujuan yang hendak dicapai yaitu sebagai berikut :

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) di Puskesmas Bungus Teluk Kabung.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis atribut-atribut yang dianggap sangat penting, sehingga diperlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas Bungus Teluk Kabung.
- b. Mengidentifikasi dan mengukur kepuasan konsumen terhadap pelayanan Puskesmas

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Dengan penelitian ini ada beberapa manfaat yang hendak dicapai yaitu sebagai berikut:

- 1) Bagi Penulis

- a. Mengimplementasikan pengetahuan serta ilmu yang diperoleh.

- b. Penulis dapat mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan dengan metode IPA (*Importance performance Analysis*) di Puskesmas Bungus Teluk Kabung.
  - c. Sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata-1 (S1) di Universitas Putra Indonesia “YPTK”Padang.
  - d. Laporan tugas akhir ini akan menambah pengetahuan dan wawasan penulis serta mendapatkan gambaran sesungguhnya antara teori yang diajarkan dengan fakta atau kasus yang ditemukan dilapangan.
- 2) Bagi Universitas Putra Indonesia “YPTK”Padang
- a. Sebagai sarana pengenalan dan tambahan informasi.
  - b. Sebagai referensi Perpustakaan Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang, bagi mereka yang ingin mempelajari Sistem Informasi, khususnya mengenai pembuatan *website* dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *DatabaseMySQL*.
- 3) Bagi Puskesmas Bungus TelukKabung

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan informasi untuk pengambilan keputusan dalam memecahkan permasalahan yang timbul dan mengembangkan konsep yang sudah ada.

### **1.7 Metodologi Penelitian**

Agar sistem yang dibuat berkualitas, akan lebih baik mendapatkan data yang akurat dalam penelitian. Untuk itu, penulis melakukan beberapa metode penelitian dalam mengumpulkan data yaitu:

### 1. Penelitian Lapangan (*FieldResearch*)

Merupakan penelitian dengan pengamatan langsung terhadap objek yang akan diteliti, untuk mendapatkan data primer dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

#### a) Observasi(*Observation*)

Yaitu mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang terkait tanpa mengajukan pertanyaan yang nantinya akan menunjang dalam pembuatan sistem informasi yang baru.

#### b) Wawancara(*Interview*)

Yaitu mengumpulkan data dengan komunikasi langsung dengan pihak yang bersangkutan (narasumber) dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang mendukung permasalahan dan didapatkan suatu hasil rancangan dan data-data atau informasi yang nantinya akan menjadi penunjang dalam perancangan suatu sistem.

### 2. Penelitian Perpustakaan (*LibraryResearch*)

Merupakan penelitian melalui perpustakaan dengan membaca, menganalisa dan membandingkan dengan masalah yang ditemui di lapangan atau mengumpulkan informasi dan data pendukung melalui buku-buku yang relevan dengan permasalahan yang ada.

### 3. Penelitian Laboratorium (*Laboratory Research*)

Merupakan kegiatan untuk mengeksekusi dalam keseluruhan tahap yang dilalui, dengan melakukan simulasi percobaan-percobaan dalam membuat suatu sistem informasi yang berguna untuk menyelesaikan permasalahan yang diteliti.

Adapun spesifikasi *hardware* dan *software* yang digunakan dalam penelitian laboratorium ini adalah :

#### 1) Perangkat Keras (*Hardware*) yang digunakan:

1. Notebook ASUS E203MAH Intel(R) Celeron(R) N4000 CPU  
@1.10 GHz 1.10GHz
2. Memori RAM 4GB
3. Hardisk 500Gb
4. Flashdisk 4GB
5. Printer

#### 2) Perangkat Lunak (*Software*) yang digunakan :

1. Sistem Operasi Windows7
2. Microsoft Office2007
3. Macromedia Dreamwaver CS8
4. Notepad++6.5.3
5. Xampp
6. AstahProfesional
7. MozillaFirefox
8. Dan Software pendukung lainnya.

## **1.8 Sekilas Tentang Puskesmas Bungus TelukKabung**

### **1.8.1 ProfilPuskesmas**

Keberadaan Puskesmas Bungus dirintis oleh Balai Kesehatan Ibu dan Anak (BKIA) Koto Gadang yang kemudian berubah status menjadi Pustu Koto Gadang pada tahun 1982. Puskesmas Bungus sendiri berdiri pada tahun 1981 di Pasar Laban. Puskesmas ini bertanggung jawab atas seluruh wilayah Kecamatan Bungus yang saat itu terdiri dari 13 Kelurahan yaitu, Kelurahan Labuhan Tarok, Kelurahan Jaruai, Kelurahan Kayu Aro, Kelurahan Koto Gadang, Kelurahan Kampung Pinang, Kelurahan Timbalun, Kelurahan Pasar Laban, Kelurahan Cindakir, Kelurahan Batung, Kelurahan Pasar Teluk Kabung, Kelurahan Koto, Kelurahan Teluk Buo, Kelurahan SungaiPisang.

Sejak tahun 200 kelurahan ini diciutkan menjadi 6 kelurahan yaitu, Kelurahan Bungus Barat, Kelurahan Bungus Timur, Kelurahan Bungus Selatan, Kelurahan Teluk Kabung Utara, Kelurahan Teluk kabung Tengah, Kelurahan Teluk Kabung Selatan.

Pelayanan kesehatan untuk enam Kelurahan ini dibantu oleh empat Pustu yaitu:

1. Pustu Sungai Pisang, beroperasi mulaitahun1984
2. Pustu Koto, beroperasi mulai tahun1986
3. Pustu Koto Gadang, beroperasi mulai tahun1981
4. Pustu Timbalun, beroperasi mulai tahun2005

## **1.8.2 Visi dan Misi**

Dalam fungsinya sebagai penyelenggara pembangunan kesehatan di wilayah kecamatan Bungus Teluk Kabung Puskesmas Bungus mempunyai visi.

### **1.8.2.1. Visi**

Terwujudnya Puskesmas dengan pelayanan bermutu menuju masyarakat Bungus Teluk Kabung sehat dan mandiri 2022. Tercapainya visi ini dinilai dari 4 indikator utama yaitu, lingkungan sehat, perilaku sehat, cakupan pelayanan kesehatan yang bermutu, adil dan merata dan derajat kesehatan penduduk Kecamatan Bungus Teluk kabung yang setinggi-tingginya.

Untuk mewujudkan visi ini, Puskesmas Bungus mengukung misi pembangunan kesehatan di wilayah kecamatan Bungus Teluk Kabung yang akan memberikan dukungan tercapainya visi pembangunan nasional.

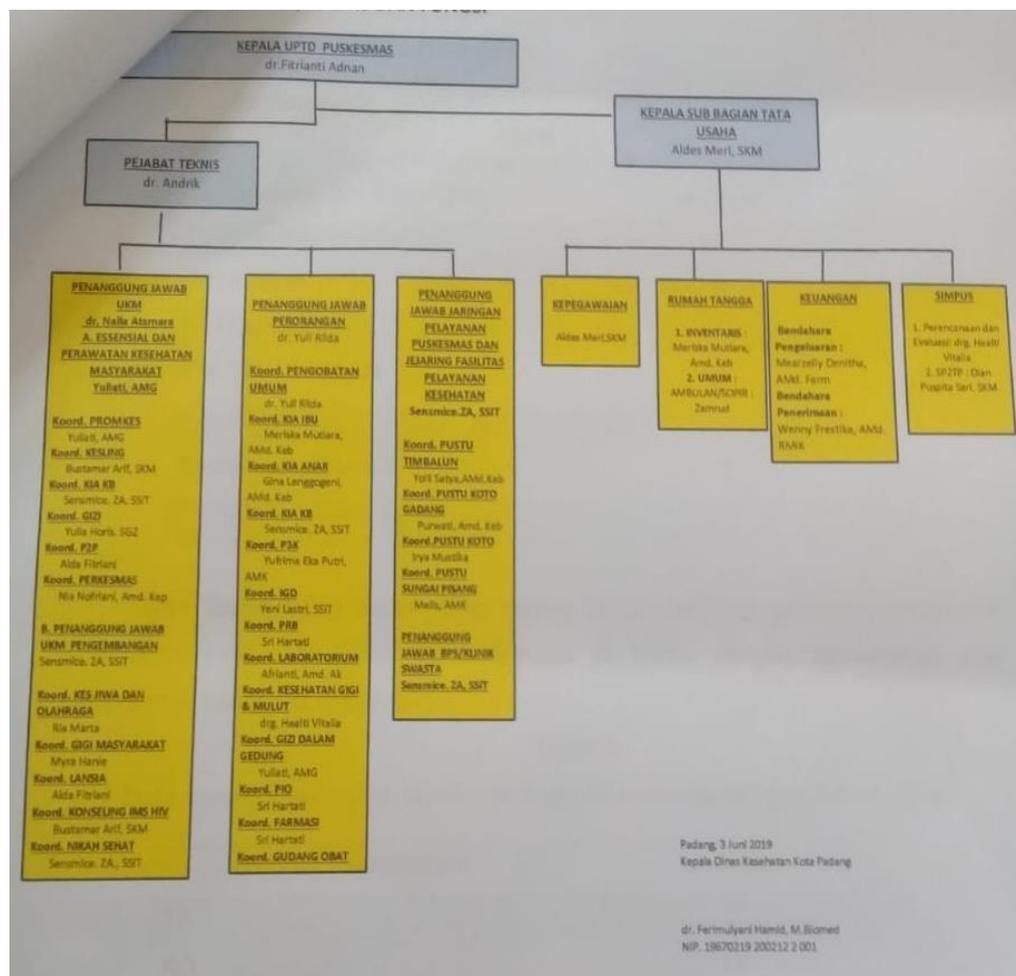
### **1.8.2.2. Misi**

Adapun misi Puskesmas Bungus Teluk Kabung adalah sebagai berikut ini :

1. Mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu professional, merata dan terjangkau oleh seluruh masyarakat secara efektif dan efisien.
2. Mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal

3. Mendorong kemandirian masyarakat untuk berperilaku sehat dan hidup dalam lingkungan yang sehat
4. Menyelenggarakan sistem informasi Puskesmas yang bermutu
5. Menggalang dan meningkatkan kemitraan dengan lintas sector untuk mempercepat pembangunan kesehatan.

### 1.8.3 Struktur Organisasi



**Gambar 1.1 Struktur Organisasi Puskesmas Bungus**

Sumber : Puskesmas Bungus Teluk Kabung