

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Peran teknologi informasi terhadap pelayanan publik memberikan pelayanan publik yang prima merupakan tujuan setiap pemerintah daerah.

Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup aktivitas yang saling berkaitan yaitu pengolahan data, pengelolaan informasi, dan sistem manajemen. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun, Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan. Penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan melaksanakan

evaluasi terhadap hasil survei kepuasan masyarakat dari Unit Pelayanan Publik. (KEMENPAN-RB/14/2017).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. (KEP/25/M.PAN/2/2004). Adapun hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). (KEMENPAN-RB/14/2017).

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan wilayah kerja Puskesmas yang sehat, dengan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, keamanan, dan kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau Pelayanan Kesehatan bermutu, hidup dalam lingkungan sehat. (PERMENKES/43/2019).

Puskesmas Purwokerto Barat merupakan salah satu dari 39 Puskesmas yang ada di wilayah Kabupaten Banyumas. Puskesmas Purwokerto Barat merupakan satu-satunya Puskesmas di Kecamatan Purwokerto Barat yang meliputi 7 Kelurahan yaitu Kelurahan Karanglewas Lor, Kelurahan Pasir Kidul,

Kelurahan Rejasari, Kelurahan Pasirmuncang, Kelurahan Bantarsoka, Kelurahan Kober dan Kelurahan Kedungwuluh. Luas wilayah kerjanya kurang lebih 739,72 Ha, dengan wilayah terluas di Kelurahan Rejasari yaitu 1,24 km<sup>2</sup>. Berdasarkan data kunjungan pasien di Puskesmas Purwokerto Barat tahun 2019, kunjungan pasien yang dinamis setiap bulan nya untuk pasien umum bisa mencapai 2000 orang, Pengguna Askes mencapai 700, Jamkesmas 1.202 dan KBS 28 orang. Adapun total kunjungannya yaitu berkisar 4.000 orang setiap bulan. (Data Kunjungan Pasien Puskesmas Purwokerto Barat Tahun 2019).

Dalam pelaksanaan pelayanan Puskesmas Purwokerto Barat menerima pelayanan pasien Umum, BPJS, Jamkesda (KBS) dan pelayanan Rujukan. BPJS sendiri merupakan jaminan kesehatan masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah dengan harapan dapat membantu masyarakat atau pasien dalam hal biaya. Untuk BPJS sendiri terdapat iuran per bulan yang dibedakan dan disesuaikan menurut kelasnya (kelas I, II, III). Untuk Jenis pelayanannya dibedakan menjadi Pelayanan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) dan Pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM). Pelayanan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) meliputi: 1. Pelayanan Pemeriksaan Umum 2. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut 3. Pelayanan KIA/KB 4. Pelayanan MTBS/ MTBM 5. Pelayanan Laboratorium 6. Pelayanan Kefarmasian 7. Pelayanan Imunisasi 8. Pelayanan Imunisasi Calon Pengantin 9. Pelayanan Klinik Sanitasi 10. Pelayanan Klinik Gizi 11. Pelayanan Klinik IVA/IMS 12. Pelayanan Poli Batuk. Sedangkan untuk Upaya Kesehatan Masyarakat(UKM) dibedakan menjadi Upaya Kesehatan Masyarakat Esensial dan Upaya Kesehatan

Masyarakat Pengembangan. Upaya Kesehatan Masyarakat Esensial meliputi: 1. Pelayanan Program KIA/ KB 2. Pelayanan Program Gizi Masyarakat 3. Pelayanan Promosi Kesehatan 4. Pelayanan Kesehatan Lingkungan 5. Pelayanan Pengendalian dan Pencegahan Penyakit. Adapun untuk Upaya Kesehatan Masyarakat Pengembangan di Puskesmas Purwokerto Barat adalah Pelayanan Posyandu Lansia.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu Sinala dkk. Di Puskesmas Baraka Kabupaten Enrekang. 2018, memperoleh hasil 68,6% dengan kategori B (Baik). Sukamti dan Utomo di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga. 2015, memperoleh hasil 81,4% dengan kategori B (Baik). Yulianti dan Wahdah di PDAM Bandarmasih, Banjarmasin. 2018, memperoleh hasil 88,07% dengan kategori A (Sangat Baik). Hariany dan Matondang di Puskesmas XXX. 2014, memperoleh hasil 61,75% dengan kategori D (Tidak Baik). Damayanti dkk. Di Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. 2019, memperoleh hasil 62,51-81,25% dengan kategori B (Baik) dan Suandi di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. 2019, memperoleh hasil 71,95% dengan kategori B (Baik).

Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan dari Sukamti dan Utomo, 2015) yang menyatakan dari 14 (empat belas) indikator indeks kepuasan masyarakat yang kemudian dilakukan analisis *Importance-Performance Analysis* dan dijabarkan kedalam diagram kartesius mempunyai beberapa kuadran. Tetapi, ada beberapa atribut yang letaknya berbeda dengan kenyataan yang ada di puskesmas. Untuk mengetahui seberapa baik pelayanan

yang diberikan oleh Puskesmas terhadap masyarakat, perlu dilakukan pengkajian melalui analisis Indeks Kepuasan Masyarakat.

Menurut hasil penelitian sebelumnya, Hariany dan Matondang 2014, menyatakan hasil penelitian IPA yang diperoleh, indikator yang harus menjadi prioritas dalam pelayanan adalah kecepatan pelayanan. Kemudian menurut Yulianti dan Wardah 2018, menyatakan unsur kecepatan pelayanan juga hal yang harus diprioritaskan dan ada penelitian Hermawan dll 2018 juga menyatakan kecepatan waktu merupakan unsur yang harus diprioritaskan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas penulis tertarik untuk meneliti “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan (Studi pada pasien BPJS dan Non BPJS di Puskesmas Purwokerto Barat”.

## **B. PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah, peneliti ingin meneliti :

1. Bagaimana tingkat indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas Purwokerto Barat ?
2. Faktor apa saja yang harus di prioritaskan agar dapat memenuhi harapan pasien ?

## **C. BATASAN MASALAH**

Penelitian ini dibatasi pada 9 (sembilan) atribut unsur pelayanan untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat menurut KEMENPAN-RB/14/2017 dan atribut unsur pelayanan tersebut kemudian dilakukan analisis IPA

(*Importance Performance Analysis*) serta dijabarkan kedalam diagram kartesius dengan subjek penelitiannya adalah pasien Puskesmas Purwokerto Barat.

#### **D. TUJUAN PENELITIAN**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisis indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas Purwokerto Barat
2. Menganalisis faktor yang harus di prioritaskan agar dapat memenuhi harapan pasien.

#### **E. MANFAAT PENELITIAN**

1. Bagi Puskesmas

Memberikan sumbangan pemikiran bagi Puskesmas Purwokerto Barat dalam hubungannya dengan jasa pelayanan dan memberikan masukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

2. Bagi Ilmu Pengetahuan

Sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan dan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi Peneliti

Sebagai pengembangan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.