

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Gambaran Objek Penelitian**

#### **1.1.1. Profil Perusahaan**

Puskesmas, yang diurai menjadi Pusat Kesehatan Masyarakat adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, merupakan unit pelaksana teknis dinas kabupaten atau kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja. Jadi puskesmas merupakan ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan di Indonesia, maka Puskesmas bertanggungjawab dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat, juga bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kedokteran. (pkmtanahabang.jakarta.go.id, 2021).

Salah satu layanan kesehatan yang paling mudah diakses adalah puskesmas, disini peneliti membawa UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah) Puskesmas Cipayung yang berada di Kota Depok. Salah satu puskesmas yang ada dari banyaknya puskesmas sekaligus yang menjadi tempat objek penelitian, berada di Jl. Kelurahan Cipayuh No. 8, Cipayung, Kec. Cipayung, Kota Depok, Jawa Barat 16437.

Pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas merupakan pelayanan yang menyeluruh yang meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk dengan tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak dari pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia (konsultasiskripsi.com, 2019)

### 1.1.2. Logo Perusahaan



Gambar 1.1 Logo UPTD Puskesmas Cipayung

*Sumber:* puskesmascipayung.com, 2021

### 1.1.3. Visi dan Misi Perusahaan

#### a. Visi

Terwujudnya masyarakat Cipayung yang Unggul, Nyaman dan Religius

#### b. Misi

1. Meningkatkan kualitas pelayanan public yang Profesional dan Transparan
2. Mengembangkan Sumber Daya Manusia yang Religius, Kreatif dan Berdaya Saing
3. Meningkatkan peran aktif masyarakat melalui pembinaan dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan dengan memperhatikan kearifan lokal
4. Meningkatkan Kerjasama lintas sectoral dan kemitraan dengan masyarakat dan membangun kemandirian masyarakat untuk hidup sehat

#### **1.1.4. Pelayanan Puskesmas Cipayung**

- Pelayanan Farmasi, Layanan langsung dan bertanggung jawab yang berkaitan kepada pasien secara sediaan farmasi
- Pelayanan Konseling TB, Layanan terhadap pasien yang terdiagnosa *tuberculosis*
- Pelayanan Konseling Gizi, Layanan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup, kesehatan dan kebugara seseorang secara keseluruhan
- Pelayanan Konseling Sanitasi, Layanan penyakit berbasis lingkungan
- Pelayanan Klinik VCT dan IMS, Layanan terhadap konseling dan penanganan infeksi menulat seksual
- Pelayanan MTBS, Layanan pada balita sakit
- Pelayanan Pemeriksaan IVA, Layanan untuk mendeteksi kanker secara dini
- Pelayanan KB, Layanan membentuk keluarga yang sehat dan sejahtera dengan membatasi kelahiran.
- Pelayanan Imunisasi, Layanan terhadap imun atau pemberian vaksin
- Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)
- Pelayanan Laboratorium
- Tindakan Gawat Darurat
- Pelayanan Umum, Layanan secara umum (indikasi atau gejala)
- Pelayanan Gigi, Layanan kesehatan gigi dan mulut

#### **1.2. Latar Belakang Penelitian**

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan, merupakan faktor penting untuk

mengutamakan kesehatan dan kesejahteraan setiap orang di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Pasal 19 UU No. 36 Tahun 2009). Salah satu upaya tersebut yaitu dengan peningkatan ketersediaan dan pemerataan fasilitas pelayanan kesehatan dasar seperti puskesmas di setiap daerah (Bappenas.go.id, 2016). Upaya kesehatan lainnya ditetapkan bersama Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dengan mempertimbangkan masukan dari masyarakat melalui perwakilan masyarakat dalam bentuk badan penyantun puskesmas/konsil kesehatan kecamatan (bagi yang sudah terbentuk).

Puskesmas adalah fasilitas sarana pelayanan kesehatan terdepan dan merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan di seluruh Tanah Air, utamanya dalam era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Fungsi Puskesmas yang semula lebih berorientasi kepada upaya kuratif dan rehabilitatif, bergeser kepada upaya *preventif* dan promotif tanpa mengabaikan upaya kuratif dan *rehabilitative* (kemenkes.go.id, 2015). Fungsi Puskesmas juga semakin kompleks karena menjadi pusat pemberdayaan masyarakat dan pusat pelayanan kesehatan masyarakat tingkat pertama memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat yang secara administratif berdomisili di wilayah kerjanya. Kehadiran Puskesmas memberikan kontribusi cukup besar dalam pembangunan kesehatan merupakan suatu keberhasilan bagi pelayanan kesehatan. Dengan adanya puskesmas diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan bermutu dengan akses termudah dan biaya yang terjangkau (Bappenas.go.id, 2016).

Dalam penelitian ini, akan difokuskan pada masyarakat Kota Depok karena Kota Depok terletak sangat strategis yaitu berada di antara tiga kabupaten dan satu provinsi yaitu Kabupaten Tangerang dan masuk dalam wilayah DKI Jakarta, Kota Bekasi, Kabupaten Bogor dan Kabupaten Gunung Sindur (depoknews.id, 2019), Lalu Kota Depok juga merupakan Pusat Pemerintahan yang berbatasan langsung

dengan Wilayah Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta juga merupakan wilayah penyangga Ibu Kota Negara yang diarahkan untuk kota pemukiman, Kota Pendidikan, Pusat pelayanan perdagangan dan jasa, Kota pariwisata dan sebagai kota resapan air. (depok.go.id, 2019)

**Tabel 1. 1 Jumlah penduduk menurut Kecamatan di Kota Depok tahun 2020**

<b>Nama Kecamatan</b>	<b>Jumlah Penduduk</b>
Sawangan	178928
Bojongsari	135661
Pancoran Mas	244975
Cipayung	171587
Sukmajaya	252531
Cilodong	168178
Cimanggis	252014
Tapos	263366
Beji	171723
Limo	115718
Cinere	101654

*Sumber: Bps Kota Depok, 2020*

Dilihat dari tabel 1.1 merupakan jumlah penduduk yang tercatat dalam 12 Kecamatan yang berada di Kota Depok, dengan total diperkirakan lebih dari 2 juta penduduk dari seluruh perhitungan penduduk dari 12 Kecamatan. Pemerintah Kota Depok yaitu Kepala Dinas kesehatan (Kadinkes), melakukan peningkatan pelayanan kesehatan bagi masyarakat Depok dengan jumlah penduduk yang begitu banyak, menghadirkan Layanan Kesehatan dengan sebanyak 38 Puskesmas yang disebar pada 12 Kecamatan di Depok, dengan sudah memiliki fasilitas yang lengkap, untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerja perusahaan. Artinya perusahaan harus mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para pelanggan atau pasiennya. Puskesmas Cipayung merupakan salah satu jasa pelayanan kesehatan yang ada di Kota Depok dan bertanggung jawab dalam upaya kesehatan tingkat pertama di wilayah Kecamatan Cipayung yang memiliki penduduk kurang lebih 171587.

Namun Puskesmas Cipayung di Kota Depok ini ditemukan permasalahan yang muncul pada keluhan-keluhan yang berkaitan dengan pelayanan terhadap kepuasan yang terjadi di Puskesmas. Berikut ini adalah keluhan pelanggan yang terdapat pada Puskesmas Cipayung di Kota Depok:

## UPTD PUSKESMAS CIPAYUNG DEPOK

Jl. Kelurahan Cipayung No.8, Cipayung, Kota Depok, Jawa Barat

3,0 ★★★★★ 82 ulasan



**U Wardiono**

14 ulasan · 7 foto

★★★★★ 2 bulan lalu

Pelayanan sangat kurang memuaskan



**Romdonih Doni**

3 ulasan · 9 foto

★★★★★ 3 bulan lalu

To kepala uptd puskesmas cipayung dan walikota depok ,dinkes kota depok .Pelayanan lambat , staf nya jutek , toilet kotor ,bau dan tidak layak digunakan (pintunya rusak )bahaya untuk lansia .. Hari ini saya dari sana . Thanks



**deni irawan**

2 ulasan

★★★★★ 3 bulan lalu

Pendaftaran tidak ramah..klo krja di pelayanan itu harus 5s..bila tidak sanggup resign aja masih banyak yg mau kerja..drpd kerja kaya ga ikhlas begitu.. orang kalo bertanya ya d jawab dgn ramah trus d arahkan... bukannya malah jawab seadanya kaya cewe lagi PMS Mengecewakan lah pelayanan nya



**Salma SiPeriangManis**

1 ulasan

★★★★★ 5 bulan lalu

Pendaftaran nya pilih kasih. Sya dateng dlm keadaan kurang sehat mau periksa di poli hamil krna lagi hamil. Nomor habis tapi ada yg datang setelah saya ke poli hamil periksa hamil jg dan dia bisa masuk.. Parah bgt



**Fefe Mitha**

6 ulasan · 5 foto

★★★★★ 9 bulan lalu

Puskesmasnya tidak tanggap covid, tfk spt puskesmas lain.. Pasien covid hanya di catat saja datanya, tdk ada tindakan untk menolong pasien.



**tsaniah ar-rusydah**

Local Guide · 8 ulasan · 47 foto

★★★★★ 10 bulan lalu

puskesmas sudah cukup bersih.. Tapi bidan a jutek" bangettt 😞😞

## Gambar 1. 2 Jenis - Jenis Keluhan Pelanggan Puskesmas Cipayung Kota Depok

*Sumber:* Ulasan Google UPTD Puskesmas Cipayung Kota Depok, Oktober 2021

Dari Gambar 1.2 terdapat permasalahan yang disampaikan tersebut, dapat dilihat bahwa ada beberapa keluhan mengenai pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Cipayung di Kota Depok pada tahun 2021, menunjukkan bahwa terdapat masalah yang terjadi pada layanan dan jasa dilakukan terhadap pelanggan seperti pelayanan kurang memuaskan, terdapat yang mengatakan pesan untuk Kepala UPTD Puskesmas Cipayung dan Walikota Depok, Dinkes Kota Depok, bahwa pelayanan nya jutek, memiliki toilet kotor, bau dan tidaddk layak digunakan (pintunya rusak) bahaya untuk lansia berdasarkan pengunjungannya dari sana, Terdapat juga yang menyampaikan pelayanan harus dengan 5S karena baginya tidak ikhlas dan tidak ramah jadi mengecewakan, Terjadi bagi pasien yang merasakan pilih kasih sebab dia sudah mengantri tapi di beritahu bahwa antrian abis dan ternyata ada yang baru datang dipersilahkan masuk, Bagi pelanggan ada yang tidak puas dalam pelayanan karena tidak tanggap covid menurutnya hanya dicatat saja dan tidak ada tindakan menolong, terdapat pelanggan yang menyukai lingkungan tetapi tidak suka terhadap pelayanan dikarenakan bidannya jutek banget. Dari hal tersebut dapat dilihat ternyata masih ada beberapa konsumen yang belum puas mengenai pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Cipayung.

Terjadinya beberapa masalah yang banyak membuat resah bagi pelanggan Puskesmas Cipayung, ini dapat mencemarkan nama baik apabila terus berulang permasalahan yang terjadi. Sebagai salah satu pelaku jasa yang bergerak pada layanan kesehatan, Puskesmas Cipayung memfokuskan pada kualitas serta pengalamannya, sudah sewajarnya Puskesmas Cipayung Kota Depok harus memberikan pelayanan serta fasilitas-fasilitas yang memadai. Menurut Nugroho (2021) kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, dari kualitas ini memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan

yang baik dengan institusi jasa. Oleh sebab itu, perlu adanya evaluasi terhadap layanan dan kinerja Puskesmas Cipayung untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan permasalahan ini peneliti memikirkan metode yang cocok, mampu memberikan informasi yang berhubungan terhadap dimensi/atribut yang perlu diperbaiki dengan tujuan untuk menjaga kepuasan konsumen, alhasil peneliti menggunakan lima dimensi/atribut pada *Service Quality* yaitu *assurance*, *reliability*, *tangibility*, *emphaty* dan *rensponsiveness* dengan harapan dapat diketahui dan dipertimbangkan bagi puskesmas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Beberapa kelebihan penggunaan metode ini yaitu menunjukkan atribut produk/jasa yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi, hasilnya mudah diinterpretasikan, jalanya relatif mudah dimengerti dan membutuhkan biaya yang rendah. Pada penelitian ini juga digunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan. Keunggulan metode ini antara lain: efisiensi (tidak hanya indeks kepuasan tetapi sekaligus memperoleh informasi yang diperlukan untuk diperbaiki), mudah digunakan dan sederhana serta memiliki sensitivitas skala dan reliabilitas yang tinggi. Berdasarkan fenomena yang ada, peneliti tertarik untuk menggunakan Puskesmas Cipayung sebagai objek dari penelitian dengan mengangkat judul **“Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Kualitas Pelayanan Puskesmas Cipayung Kota Depok”**

### **1.3. Perumusan Masalah**

Dari latar belakang dapat dilihat fenomena terhadap keluhan pelanggan, merupakan masalah yang serius dan apabila tidak ditangani dengan baik oleh pihak Puskesmas maka dapat menurunkan eksistensi Puskesmas Cipayung sebagai



pelopor pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, Puskesmas Cipayung perlu mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja layanan Puskesmas Cipayung serta apa saja yang harus diperbaiki, dipertahankan, dan dikurangi intensitasnya oleh pihak manajemen Puskesmas Cipayung sebagai evaluasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan dalam latar belakang penelitian diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan Puskesmas Cipayung Kota Depok melalui *Customer Satisfaction Index* (CSI)?
2. Atribut – atribut apa saja yang perlu dipertahankan, diperbaiki dan dikurangi intensitasnya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Puskesmas Cipayung Kota Depok melalui *Importance Performance Analysis* (IPA)?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Puskesmas Cipayung Kota Depok melalui *Customer Satisfaction Index* (CSI).
2. Untuk mengetahui atribut – atribut yang perlu dipertahankan, diperbaiki dan dikurangi intensitasnya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Puskesmas Cipayung Kota Depok melalui *Importance Performance Analysis* (IPA).

## **1.5. Manfaat Penelitian**

Peneliti mengharapkan agar penelitian yang akan dilaksanakan mendapatkan hasil yang bermanfaat dan diharapkan mencapai tujuan yang sesuai serta berguna bagi akademis maupun praktis.

### **1.5.1. Manfaat Teoritis**

Peneliti mengharapkan akan mendapatkan wawasan dan informasi yang dapat memberikan wawasan, pengetahuan dan meningkatkan pemahaman mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. dapat dijadikan sebagai referensi pada penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penilaian kepuasan pelanggan ditahun selanjutnya sehingga dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya dalam mengevaluasi untuk meningkatkan dalam hal pelayanan dan kinerja.

### **1.5.2. Manfaat Praktis**

Peneliti mengharapkan dapat memberikan motivasi dan inovasi terhadap Puskesmas Cipayung dan Puskesmas yang ada di Indonesia untuk terus melakukan evaluasi dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan dan meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga bisa menjadi lebih baik dengan tetap menjadi pelopor jasa kesehatan yang dipilih oleh masyarakat di Indonesia.

## **1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Berisi tentang sistematika dan penjelasan ringkas laporan penelitian yang terdiri dari Bab I sampai Bab V dalam laporan penelitian.

### **a. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Isi bab ini meliputi: Gambaran Umum

Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Pertanyaan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

**b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi teori dari umum sampai ke khusus, disertai penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran penelitian yang diakhiri dengan hipotesis jika diperlukan.

**c. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab masalah penelitian. Bab ini meliputi uraian tentang: Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Sampel (untuk kuantitatif) atau Situasi Sosial (untuk kualitatif), Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, serta Teknik Analisa Data.

**d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Menjelaskan mengenai deskripsi objek penelitian, analisis data dan pembahasan atas hasil pengolahan data

**e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, kemudian menjadi saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian.