

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu instansi selain rumah sakit yang menyediakan layanan kesehatan. Permenkes RI No.75 (2014) menyatakan bahwa 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 yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Hal ini menunjukkan bahwa salah satu upaya Puskesmas untuk memberikan kepuasan kepada pasien atau pelanggannya adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang tepat dan baik.

Puskesmas Tegalrejo merupakan salah satu instansi dibawah naungan Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Yogyakarta yang bertempat di Jl. Magelang No. 180 KM 2. Puskesmas Tegalrejo telah memiliki predikat Akreditasi Paripurna yang menunjukkan bahwa Puskesmas Tegalrejo mendapatkan pengakuan dari lembaga independen penyelenggara yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan setelah menenuhi standar Akreditasi.

Standar Akreditasi berdasarkan Permenkes RI No. 46 Tahun 2015 adalah dengan memenuhi kelengkapan penilaian tiga kelompok pelayanan di Puskesmas, yaitu kelompok administrasi manajemen, kelompok upaya kesehatan masyarakat, dan kelompok upaya kesehatan perorangan. Adapun tujuan dari pemberian akreditasi tersebut adalah untuk meningkatkan mutu dan kinerja melalui perbaikan yang berkesinambungan terhadap sistem manajemen pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas kepada masyarakat.

Rata-rata jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Tegalrejo dari bulan Januari hingga April pada tahun 2017 adalah sebanyak 6.094 pasien/bulan. Dari rata-rata 6.094 pasien/bulan tersebut, 79,67% merupakan pasien yang berasal dari dalam wilayah kerja, 14,84% merupakan pasien dari luar wilayah kerja, dan 8,79% merupakan pasien dari luar kota Yogyakarta (Data Puskesmas Tegalrejo, 2017). Data tersebut menunjukkan bahwa aktivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegalrejo cukup padat dan digunakan serta dirasakan oleh banyak pihak, yaitu

pasien yang berasal dari dalam wilayah atau luar wilayah kerja maupun pasien yang berasal dari luar kota.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan yang dilakukan, didapatkan bahwa upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas Tegalrejo masih belum maksimal. Laporan hasil survei kepuasan pelanggan semester dua (Juli – November) 2017 yang menunjukkan bahwa 9 unsur pelayanan (persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya / tarif pelayanan, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan), masih mendapatkan nilai indeks kepuasan yang tidak memenuhi target yang ditentukan oleh Peraturan Walikota Yogyakarta No. 63 Tahun 2017.

Target dari Perwal Yogyakarta No. 63 Tahun 2017 adalah setiap unsur pelayanan setidaknya mendapatkan nilai indeks kepuasan pada rentang 88,31 – 100 dengan predikat “Sangat Baik”. Sedangkan dari hasil survei kepuasan pelanggan menunjukkan indeks kepuasan untuk Persyaratan Pelayanan sebesar 80,35., Prosedur Pelayanan sebesar 80,92., Waktu pelayanan sebesar 72,62., Biaya / Tarif Pelayanan sebesar 85,26., Produk pelayanan sebesar 79,48., Kompetensi Pelaksana sebesar 81,72., Perilaku pelaksana sebesar 82,59., dan Maklumat pelayanan sebesar 79,77., serta Penanganan pengaduan saran dan masukan sebesar 79,77. Hasil tersebut menunjukkan bahwa rata-rata dari semua unsur pelayanan yang ada di Puskemas Tegalrejo adalah 80,27 yang masih berada di bawah target dengan minimal nilai 88,31 sehingga perbaikan dan peningkatan pelayanan perlu untuk dilakukan.

Dengan adanya penelitian tugas akhir ini diharapkan dapat mengevaluasi dan menganalisis kepuasan pelanggan di Puskesmas Tegalrejo agar dapat dilakukan perbaikan menggunakan integrasi metode *Servqual* dan *Six Sigma*.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dirumuskanlah beberapa permasalahan yang akan dikaji, yakni sebagai berikut:

- a. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Tegalrejo?
- b. Bagaimana rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan terhadap atribut yang bermasalah di Puskesmas Tegalrejo?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Tegalrejo.
- b. Memberikan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan terhadap atribut bermasalah di Puskesmas Tegalrejo.

1.4. Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan fokus dan pembahasan masalah tidak terlalu luas, maka dibuatlah batasan masalah sebagai berikut:

- a. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Mei 2018 hingga Agustus 2018.
- b. Metode *Servqual* digunakan sebagai *tools* untuk menentukan prioritas perbaikan atribut kualitas pelayanan di Puskemas Tegalrejo.
- c. Metode *Six Sigma* digunakan sebagai *tools* untuk menganalisis dan memberikan perbaikan pada atribut kualitas pelayanan di Puskesmas Tegalrejo.
- d. Analisis kualitas pelayanan hanya dikhususkan pada kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan dan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan.
- e. Penelitian dilakukan hanya pada pelayanan secara umum di Puskesmas Tegalrejo.
- f. Responden dalam penelitian merupakan pasien rawat jalan dan dapat diwakili oleh wali.

Tidak memperhitungkan biaya yang dikeluarkan oleh pasien untuk mendapatkan perawatan.