

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang semakin meningkat dan mendesak perlu mendapatkan perhatian yang serius bagi semua kalangan yang berkompete khususnya Dinas Kesehatan dan Puskesmas.

Visi pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas pada Rencana Strategi (Renstra) Dinas Kesehatan DIY tahun 2009-2013 adalah Menjadikan Provinsi DIY sebagai :

- a. Provinsi dengan status kesehatan masyarakat yang tinggi sejajar dengan negara-negara di Asia Tenggara
- b. Pusat upaya pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau oleh masyarakat.
- c. Pusat pendidikan, pelatihan dan konsultasi kesehatan di Indonesia.

Pada 2014 Dinas kesehatan kota Yogyakarta menargetkan seluruh Puskesmas meraih standar pelayanan ISO (Internasional Organization for Standardization) 9001:2008 dalam jangka waktu dua tahun ke depan yang ditempuh secara bertahap. Saat ini dari 18 Puskesmas yang ada di Kota Jogja, baru tiga puskesmas yang telah berstandar ISO, yakni Puskesmas Umbulharjo II, Mantrijeron dan Jetis. Pada 2013, akan ditambah dua puskesmas lagi untuk mendapatkan standar ISO, yakni Puskesmas Wirobrajan dan Umbulharjo I. Standar yang harus dipenuhi Puskesmas untuk mendapatkan ISO menyangkut

pelayanan medis, operasional sampai petugas front office yang kesehariannya berhubungan langsung dengan pendaftaran pasien. Standar ISO dapat mengurangi komplain dari masyarakat.

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan di puskesmas adalah kepuasan pasien. Kepuasan didefinisikan sebagai penilaian pasca konsumsi, bahwa suatu produk yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen, sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan untuk pembelian ulang produk yang sama. Pengertian produk mencakup barang, jasa, atau campuran antara barang dan jasa. Produk puskesmas adalah jasa pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan serta berkembangnya kesadaran yang bermutu masih jauh dari harapan masyarakat, maka UU Kesehatan Nomor 36 tahun 2009 menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, khususnya ditingkat Puskesmas.

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas bisa dengan memberikan layanan yang prima. Bila ditinjau dari Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor: 81/1995, yang menyebutkan bahwa layanan prima adalah layanan yang memberikan kepuasan pelanggan, maka untuk menghadapi tuntutan masyarakat, Puskesmas harus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas.

B. Rumusan Masalah

Selama penulis membuat tulisan mengenai “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan dan Bangunan Puskesmas di Yogyakarta” , penulis mendapatkan permasalahan–permasalahan yang di alami, yaitu:

- a. Bagaimana kualitas layanan Puskesmas di DIY?
- b. Bagaimana kualitas bangunan Puskesmas di DIY?
- c. Membandingkan tingkat kepuasan kualitas layanan dan bangunan, apakah ada perbedaan kepuasan antara Dokter, petugas dan pasien?

C. Batasan Masalah

Banyaknya bahasan dari topik “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan dan Bangunan Puskesmas di Yogyakarta” menjadi masukan untuk penulis untuk melengkapi bahasan, penelitian dan analisa yang telah dilakukan beberapa pihak agar penelitian mengenai bahasan mutu pelayanan berdasarkan kepuasan pelanggan puskesmas dapat terus bertambah.

Batasan masalah yang penulis teliti hanya dari segi pelayanan dan fisik bangunan. Mulai dari kualitas pelayanan bangunan puskesmas sampai dengan bangunan puskesmas. Penelitian ini dilihat dari segi pengguna bangunan puskesmas seperti pasien, petugas dan dokter. Sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan dan bangunan puskesmas di Yogyakarta.

D. Keaslian Penelitian

Masalah yang penulis teliti, sepanjang pengetahuan penulis sampai saat ini belum pernah dilakukan oleh pihak lain dan peneliti sebelumnya khususnya di Yogyakarta. Karena selama ini penelitian yang dilakukan oleh pihak lain dan peneliti sebelumnya hanya membahas mutu pelayanan puskesmas dari segi kepuasan pelayanan saja. Sedangkan dari segi kepuasan fisik bangunan puskesmas di Yogyakarta belum ada. Sehingga diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan atau pembelajaran untuk penelitian selanjutnya.

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan untuk pihak terkait, ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya dalam pelayanan dan pembangunan bangunan Puskesmas agar sesuai dengan UU yang diatur pemerintah sesuai dengan standar mutu bangunan Puskesmas sehingga dapat menjadi pendukung yang baik dalam peningkatan mutu pelayanan puskesmas.

F. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan Puskesmas di Yogyakarta ditinjau dari tingkat kepuasan penggunaan bangunan Puskesmas.
- b. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas bangunan Puskesmas di Yogyakarta ditinjau dari tingkat kepuasan penggunaan bangunan Puskesmas.

- c. Untuk mengetahui perbedaan tingkat kualitas layanan dan bangunan antara pasien, petugas dan dokter.

G. Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Merupakan bab pendahuluan yang berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, keaslian penelitian, manfaat penelitian, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Merupakan tinjauan pustaka, dipaparkan mengenai teori-teori yang menjadi landasan dari masalah yang dibahas dan lain-lain yang berkaitan serta dapat dijadikan sebagai dasar teori

BAB III Metodologi Penelitian

Merupakan metodologi penelitian yang berisi tentang cara pengumpulan data yang diperoleh, hipotesis dan cara menyimpulkan hasil penelitian

BAB IV Analisis Data Dan Pembahasan

Merupakan analisis data yang diperoleh dari kuesioner yang telah disebar dan melakukan pembahasan

BAB V Kesimpulan Dan Saran

Merupakan kesimpulan dan saran yang berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran mengenai masalah yang diteliti.