

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 pasal 1 ayat (1) menjelaskan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif (peningkatan kesehatan), preventif (pencegahan penyakit), kuratif (penyembuhan penyakit) maupun rehabilitatif (pemulihan kesehatan) yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Diketahui saat ini pemerintah telah mengembangkan berbagai lembaga kesehatan yang banyak ditemui di berbagai daerah. Salah satunya adalah Puskesmas yang merupakan fasilitas pelayanan di bidang kesehatan jenjang tingkat awal (pertama). Dalam suatu lembaga kesehatan terutama puskesmas pastinya memperhatikan terkait dengan kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan. Mutu pada pelayanan memiliki peran penting yang tidak dapat dihindari. Sehingga dalam memilih pelayanan kesehatan pastinya mereka memilih pelayanan yang baik dan memprioritaskan pasiennya. Apabila suatu pelayanan tidak sesuai dengan standar yang benar (dari segi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) maka akan terjadi ketidakseimbangan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Masyarakat akan membandingkan antara pelayanan yang satu dengan yang lainnya yang menawarkan pelayanan yang lebih baik.

Puskesmas merupakan fasilitas dari pelayanan kesehatan yang melaksanakan upaya kesehatan untuk masyarakat dalam upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama yang mana dengan lebih memprioritaskan upaya promotif (peningkatan kesehatan) dan preventif (pencegahan) demi mencapai derajat kesehatan masyarakat yang maksimal di wilayah kerjanya. Dalam hal ini Puskesmas adalah salah satu dari sarana pelayanan kesehatan yang diharapkan oleh masyarakat untuk memberikan pelayanannya secara maksimal (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014). Dengan begitu pelayanan kesehatan semakin dituntut untuk memberikan mutu pelayanannya yang baik. Sehingga dengan adanya layanan kesehatan di setiap daerah akan menjadikan setiap layanan kesehatan berlomba-lomba untuk dilakukannya perbaikan secara terus-menerus.

Salah satu contoh pelayanan kesehatan yang ada pada Kecamatan Sumberpucung berupa Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas ini digunakan sebagai

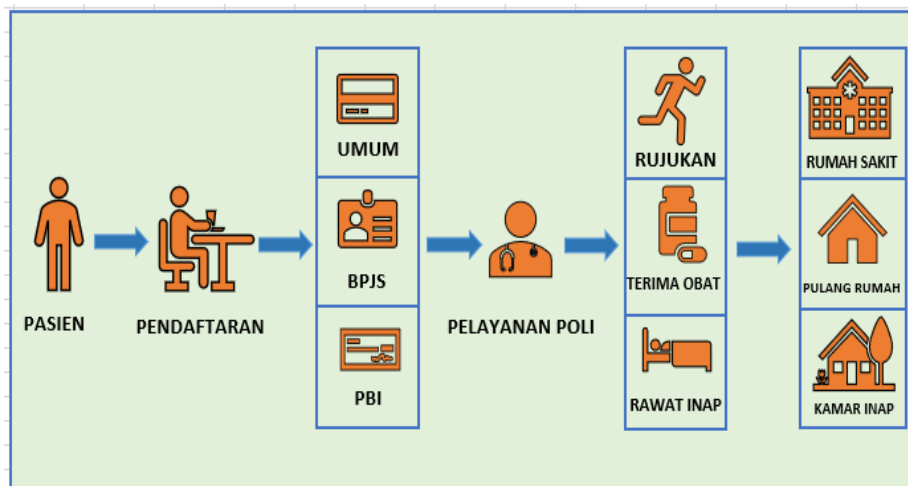
tempat bagi warga sekitar untuk melakukan pengobatan dan analisa kesehatan dasar. Analisa kesehatan dasar yang dimaksud berupa pengecekan diagnosa awal penyakit ringan yang pada umumnya terjadi pada tubuh manusia. Apabila pasien datang dengan diagnosa yang sulit untuk diperiksa dan membutuhkan alat khusus untuk mengeceknya maka harus dilakukan di rumah sakit. Kecamatan Sumberpucung merupakan salah satu wilayah yang berada di Kabupaten Malang. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Pasal 9 ayat (1) bahwa Puskesmas dapat didirikan pada tiap-tiap kecamatan. Dan dilanjutkan pada pasal (2) dalam kondisi tertentu, pada satu kecamatan dapat didirikan lebih dari satu Puskesmas. Dalam hal ini pada Kecamatan Sumberpucung memiliki satu lembaga kesehatan berupa Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang terletak di Jl. Raya Jatiguwi No.100, Dusun Pakel, Sumberpucung, Kecamatan Sumberpucung. Puskesmas ini memiliki letak yang strategis untuk dijangkau oleh pengunjung/pasien. Dengan adanya tanda petunjuk di jalan terkait letak posisi Puskesmas Sumberpucung menjadikan Puskesmas ini dikenal oleh masyarakat dan warga lokal lainnya.

Tabel 1.1 Pelayanan pada Puskesmas Sumberpucung

No	Jenis Pelayanan	Jumlah tenaga medis
1	Poli Umum	1 dokter 2 perawat
2	Poli Gigi	1 dokter
3	KIA KB	2 bidan
4	Poli Pandu PTN	1 bidan
5	Poli Mata	1 perawat
6	UGD	1 dokter 2 perawat
7	Kesehatan Reproduksi	1 bidan
8	Imunisasi	1 bidan
9	MTBS (Managemen Terpadu Balita Sakit)	1 bidan
10	Pelayanan Gizi	1 nutrisionis
11	Rawat Inap	5 perawat 2 bidan
12	Apotik	1 apoteker 1 asisten
13	Loket Administrasi	3 orang

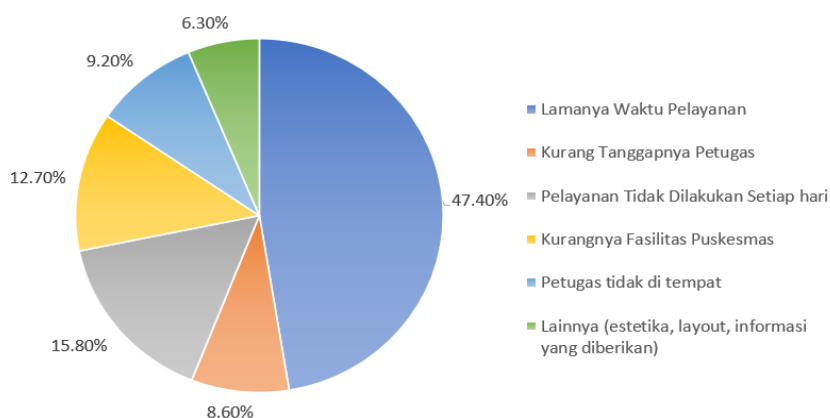
Sumber : Tata Usaha Puskesmas Kecamatan Sumberpucung

Dari Tabel 1.1 diketahui bahwa terdapat 13 jenis pelayanan yang dapat dilakukan untuk melayani pasien pada Puskesmas Kecamatan Sumberpucung diantaranya adalah pelayanan pada poli umum, , KIA KB, Poli Pandu PTN, Poli mata, poli gigi, UGD, Kesehatan Reproduksi, Imunisasi, MTBS, Pelayanan gizi, rawat inap, apotik, dan bagian loket administrasi. Untuk mendapatkan layanan-layanan tersebut, maka setiap pengunjung/pasien harus melakukan mekanisme pelayanannya, sebagai berikut:



Gambar 1.1 Mekanisme Pelayanan Puskesmas Sumberpucung
Sumber : Tata usaha Puskesmas Kecamatan Sumberpucung

Gambar 1.1 adalah gambaran mekanisme pelayanan yang terdapat pada Puskesmas Kecamatan Sumberpucung. Dari semua pelayanan-pelayanan ini terdapat beberapa keluhan yang disampaikan oleh para pengunjung/pasien. Berikut keluhan yang diajukan oleh pengunjung/pasien Puskesmas Kecamatan Sumberpucung:



Gambar 1.2 Keluhan Pengunjung/Pasien
Sumber : Kuisisioner

Dari Gambar 1.2 dapat diketahui bahwa terdapat beberapa keluhan yang dirasakan oleh pengunjung/pasien. Keluhan tersebut diantaranya adalah lamanya pelayanan pada bagian administrasi dan pada bagian apotek, pelayanan pada poli mata yang hanya dapat dilakukan pada hari Senin dan Rabu saja. Pada bagian administrasi pun selain pelayanan yang lama terkadang petugas yang bertugas pada waktu tersebut tidak ada di tempatnya. Selain itu pada poli KIA KB pengunjung/pasien sering memberikan keluhan diantaranya adalah pelayanan yang lama dan tidak dapat melakukan USG setiap

harinya. Hal inilah yang perlu dilakukan peningkatan agar para pengunjung/pasien tidak pergi dan berpindah ke layanan jasa kesehatan lain karena layanan kesehatan pada PUSKESMAS Kecamatan Sumberpucung yang kurang memuaskan.

Suatu pelayanan jasa kesehatan yang diharapkan oleh para pengunjung/pasien adalah layanan jasa yang selalu memprioritaskan pasiennya serta menjadikan keluhan yang ada menjadi masukan dan perbaikan kedepannya. Menurut Zeithaml dan Bitner dalam (Priansa, 2017) menyatakan apabila kinerja yang diberikan lebih kecil daripada harapan para pengunjung/pasiennya maka mereka akan merasa tidak puas dan pastinya kualitas layanannya akan menurun. Hal tersebut mengakibatkan para pasien enggan untuk datang kembali ke Pusat Kesehatan Masyarakat tersebut karena ketidakpuasan yang diberikan.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan dan permasalahan sebelumnya terlihat bahwa terdapat ketidakpuasan yang dirasakan oleh pengunjung/pasien. Untuk itu agar dapat melakukan perbaikan pada pelayannya maka perlu diketahui terkait *service quality* tentang kepuasan pasien pada Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Sumberpucung, maka peneliti akan melaksanakan penelitian ini dengan judul **“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Puskesmas Dengan Pendekatan Metode Servqual, BPR, CRM, dan CI”** dengan tujuan mengetahui gambaran dari kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Sumberpucung, sehingga didapati bagian apa saja yang harus dipertahankan dan yang memerlukan perbaikan agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari pemaparan latar belakang maka dapat diketahui bahwa permasalahan pada penelitian ini adalah:

Adanya ketidakpuasan para pengunjung/pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Sumberpucung.

1.3 Rumusan Masalah

Sesuai hasil pemaparan latar belakang dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

Bagaimana meningkatkan kepuasan pengunjung/pasien terhadap kualitas pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Sumberpucung?

1.4 Tujuan Penelitian

Memperhatikan dari perumusan masalah yang telah dijelaskan maka penelitian ini memiliki tujuan diantaranya adalah

1. Mendapatkan penilaian terkait kepuasan pelanggan sebelum penelitian.
2. Menghasilkan usulan-usulan strategi yang dapat meningkatkan kepuasan pengunjung/pasien.
3. Mendapatkan penilaian terkait kepuasan pelanggan setelah diusulkan perbaikan.

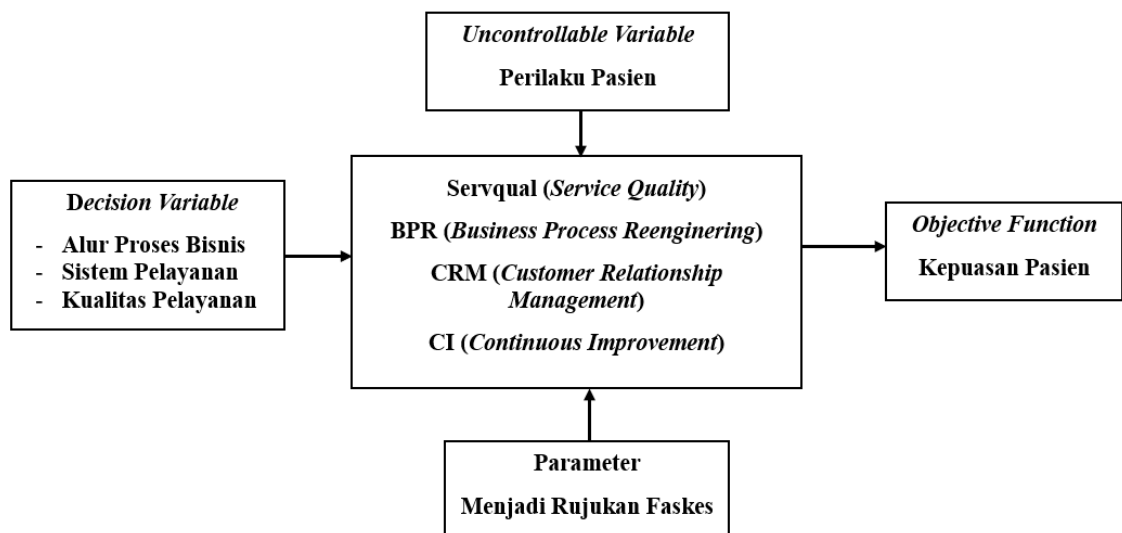
1.5 Batasan Masalah

Untuk mengarahkan penelitian dalam mencapai tujuan maka bahasan dalam penelitian ini akan dibatasi sebagai berikut

1. Responden yang berperan dalam penelitian ini yaitu pengunjung/pasien dan *stakeholder* pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Sumberpucung.
2. Penerapan metode yang digunakan adalah dimensi dari *service quality* (*tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy*) dengan melihat dari sisi pelayanan yang dilakukan oleh tenaga medis dan fasilitas yang ada.
3. Strategi perbaikan yang diberikan hanya sebatas usulan dengan penerapan metode BPR, CRM, dan CI dalam peningkatan layanan Puskesmas.

1.6 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir yang melandasi adanya penelitian ini adalah :



Gambar 1.3 Kerangka Pemikiran

1.7 Manfaat Penelitian

Peneliti mengharapkan pada penelitian ini akan membawa manfaat yaitu:

A. Bagi Tempat Penelitian

1. Tempat penelitian mendapatkan masukan untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanannya.
2. Perusahaan dapat memanfaatkan keterampilan mahasiswa untuk berdiskusi dan memecahkan permasalahan.

B. Bagi Mahasiswa

1. Mahasiswa mempunyai kesempatan menerapkan ilmu yang didapat saat perkuliahan.
2. Mahasiswa mendapat pengalaman tentang dunia dan lingkungan kerja.
3. Mahasiswa mendapatkan ilmu baru yang diperoleh dari tempat penelitian.

C. Bagi Institut (Program Studi Teknik Industri)

1. Sebagai masukan untuk Program Studi untuk dapat dijadikan evaluasi sejauh mana kurikulum yang telah diterapkan
2. Sebagai pengenalan instansi pendidikan ITN khususnya Program Studi Teknik Industri pada badan-badan usaha.