

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PUSKESMAS (Pusat Kesehatan Masyarakat) merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

UPTD Puskesmas Cluwak adalah (Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat) yang berada di Kecamatan Cluwak , Kabupaten Pati , Jawa Tengah. Yang memiliki motto “KEPUASAN ANDA HARAPAN KAMI” Mengingat di kecamatan Cluwak hanya ada 1 (satu) puskesmas yang melayani 13 Desa. Berdasarkan data BPS (Badan Pusat Statistik) Kabupaten Pati per Juni tahun 2017, Kecamatan Cluwak berpenduduk 43.655 jiwa terdiri atas 21.338 jiwa berkelamin laki-laki dan 22.317 jiwa berkelamin perempuan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi pemerintah, kinerja pelayanan suatu jasa publik perlu diukur secara berkala. Penyelenggaraan pelayanan wajib melakukan survei kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun, Untuk Saat ini Puskesmas Cluwak telah melakukan survei kepuasan pelanggan untuk mencari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) meliputi beberapa jenis pelayanan yaitu :

1. Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM).
2. Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) tingkat pertama.
3. Dan upaya penunjang.

Berdasarkan wawancara kepada pihak *Manager complain* Puskesmas Cluwak, saat ini Puskesmas sedang melakukan renovasi bangunan mulai April 2019 dan target

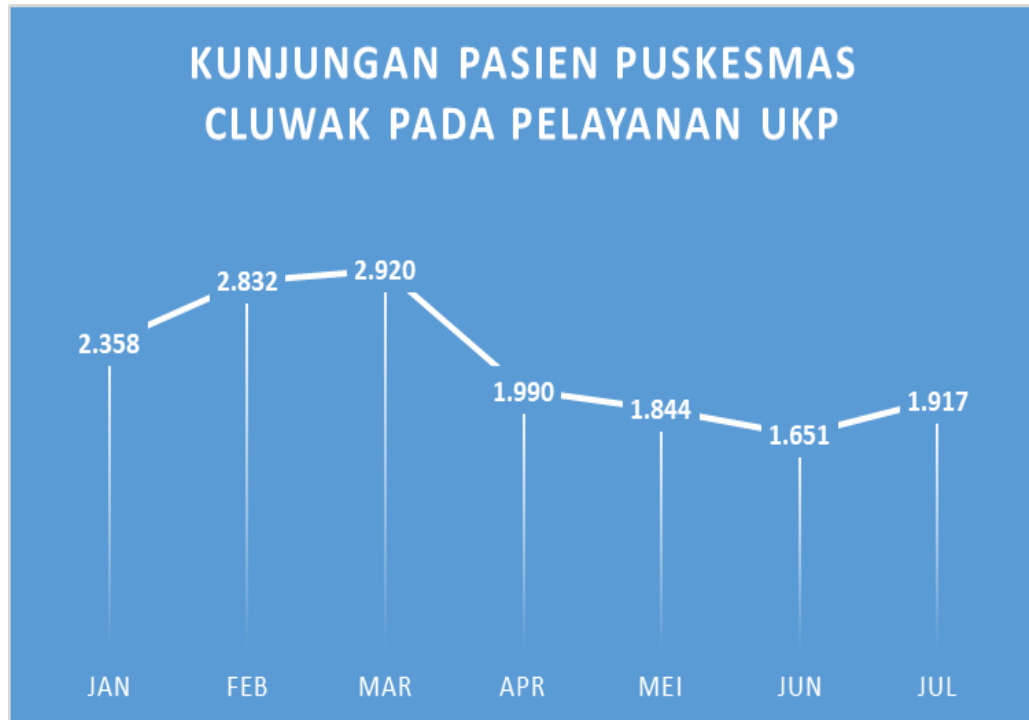
proyek pembangunan selesai pada awal tahun 2020 yang mengakibatkan pengalihan lokasi pelayanan di tempat lain, yaitu tempat kontrak sementara untuk tetap dapat melayani pasien dan puskesmas cluwak mengalami penurunan kunjungan pasien pada saat masa renovasi gedung. Pihak Puskesmas belum melakukan survei pada Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) Tingkat pertama, Peneliti ingin melakukan analisa kepuasan pasien terhadap pelayanan pada Upaya kesehatan Perseorangan (UKP) karena Puskesmas Cluwak belum pernah melakukan survei kepuasan pasien pada jenis pelayanan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) mengingat kunjungan pasien terbanyak ada pada Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) dapat di lihat pada tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1 kunjungan pasien per unit pelayanan Puskesmas Cluwak tahun 2019

NO	pelayanan	jenis-jenis	KUNJUNGAN PASIEN PUSKESMAS CLUWAK TAHUN 2019							TOTAL
			JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	
1	UKP	BP Umum	1.485	1.951	1.959	1.253	1.061	953	1.051	9.713
2		BP Gigi	208	188	202	164	113	101	103	1.079
3		Kesehatan Ibu dan Anak serta Keluarga Berencana	208	233	257	212	264	232	279	1.685
4		LANSIA	301	316	312	224	325	285	382	2.145
5		Konseling	26	0	34	0	8	7	0	75
6		MTBS	130	144	156	137	73	73	102	815
Jumlah			2.358	2.832	2.920	1.990	1.844	1.651	1.917	15.512
7	pelayanan penunjang	Poli Spesialis	1	0	0	0	0	0	0	1
8		Gizi	0	0	0	1	0	0	0	1
9		Laboratorium	0	0	0	0	13	11	2	26
10		UGD (Unit Gawat Darurat)	111	111	147	114	54	50	56	643
11		Rawat Inap	28	13	4	1	0	0	0	46
Jumlah			140	124	151	116	67	61	58	717
12	UKM	Imunisasi	29	39	16	23	29	19	21	176
13		PKD/Polindes	1	0	0	0	0	0	0	1
Jumlah			30	39	16	23	29	19	21	177

Sumber : Puskesmas Cluwak

Berikut ini merupakan grafik kunjungan pasien Puskesmas Cluwak pada bulan Januari – Juli 2019 untuk jenis pelayanan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) :



Gambar 1.1 Kunjungan Pasien pada pelayanan UKP

Berdasarkan Grafik di atas sebagai studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Cluwak Kabupaten Pati pada Agustus tahun 2019, didapatkan bahwa kunjungan pasien pada bulan April-Juli menurun.

Studi pendahuluan dilanjutkan dengan Survey langsung dengan melakukan wawancara terhadap 30 pasien yang telah berobat ke Puskesmas Cluwak pada jenis pelayanan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) dapat dikatakan pada wawancara pendahuluan 41% diantaranya puas dengan pelayanan dan 59% diantaranya mengatakan tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas Cluwak. Data wawancara pendahuluan dan data hasil keluhan pasien dapat dilihat pada lampiran A1, dengan adanya keluhan pasien tersebut dapat memungkinkan pasien berpindah ke layanan kesehatan lain, maka perlu adanya metode yang tepat untuk dapat mengukur tingkat kepuasan pasien puskesmas cluwak.

1.2 Perumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas maka yang menjadi pokok permasalahan ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan dan fasilitas yang di berikan Puskesmas Cluwak pada pelayanan UKP (Upaya Kesehatan Perorangan) kepada masyarakat ?
2. Apa saja yang perlu di perbaiki untuk di tingkatkan dalam kualitas pelayanan pada UKP (Upaya Kesehatan Perorangan) Puskesmas Cluwak , agar memenuhi tingkat kebutuhan dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan di Puskesmas Cluwak?

1.3 Pembatasan Masalah

Agar tujuan awal penelitian tidak menyimpang maka dilakukan pembatasan masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Tempat penelitian adalah UPTD PUSKESMAS (Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat) Kecamatan Cluwak, Kab. Pati.
2. Data yang digunakan merupakan data hasil riset lapangan yang terdiri dari dokumentasi, observasi, *interview*, dan kuisisioner yang diperoleh dari responden yang terkait.
3. Kuesioner di berikan kepada masyarakat/pasien yang menggunakan jasa Puskesmas Cluwak.
4. Dalam perhitungan menggunakan alat bantu *software* IBM SPSS Statistic 23 dan MS.Excel.
5. Pada penelitian ini hanya meneliti jenis pelayanan Rawat jalan / Upaya kesehatan Perseorangan (UKP).

1.4 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dan fasilitas yang di berikan oleh Puskesmas Cluwak.
2. Untuk mengetahui variabel-variabel apa saja yang harus di perbaiki dan di tingkatkan untuk memenuhi kepuasan khususnya masyarakat terhadap Puskesmas Cluwak pada pelayanan UKP (Upaya Kesehatan Perorangan) .

1.5 Manfaat Penulisan

Manfaat dari penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat:

1. Bagi akademis

Sebagai referensi dalam penelitian di bidang pelayanan jasa di waktu akan datang.

2. Bagi Puskesmas Cluwak

Dapat dijadikan sebagai sumber informasi puskesmas cluwak dalam meningkatkan fasilitas dan pelayanan kepada masyarakat.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam laporan Tugas Akhir ini terbagi dalam beberapa bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang melakukan penelitian, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian , dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan diuraikan teori-teori yang diperlukan untuk memecahkan masalah serta dari referensi yang dijadikan landasan penelitian ini dilakukan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang urutan langkah dan metode-metode yang digunakan dalam menyelesaikan masalah, metode pengumpulan data, uji keabsahan data, dan pengolahan data yang dilakukan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang deskripsi lokasi penelitian, hasil penelitian beserta pengolahan data penelitian tugas akhir berupa data mentah dari hasil penyebaran kuisioner lalu dilakukan uji validitas dan reliabilitas, menghitung gap 5 service quality pada setiap atribut layanan, dan selanjutnya merumuskan strategi untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan dengan metode *Zone of toerance*, serta analisis dari hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian dan saran penulis berdasarkan penelitian yang dilakukan di UPTD PUSKESMAS CLUWAK