

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Tingkat kenyamanan yang diberikan oleh penyedia jasa sangat memengaruhi baik kepuasan maupun ketidakpuasan seseorang terhadap proses pelayanan yang diterima olehnya. Maka dari itu, proses pelayanan kesehatan yang diberikan pihak rumah sakit hendaknya mampu menunjang kesembuhan fisik pasien. Selain itu, hendaknya juga dapat meningkatkan kepercayaan diri pasien untuk berusaha melawan penyakit yang diderita olehnya. Dengan demikian, jasa kesehatan harus terjangkau oleh masyarakat dan tersedia secara merata (Sunaringtyas, 2014).

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbedaan antara pelayanan yang diterima secara nyata dengan harapan pelanggan. Di industri perawatan kesehatan, terdapat jenis-jenis pelayanan yang sama yang disediakan oleh rumah sakit, namun kualitas pelayanannya belum tentu sama (Sunaringtyas, 2014).

Pasien adalah pelanggan sehingga menjadi bagian yang sangat penting dalam perkembangan industri kesehatan (Setyaningsih, 2013). Penyebab mutu pelayanan yang rendah di antaranya faktor *input* (peralatan, dana, kurangnya fasilitas, tenaga dokter ahli, dan sebagainya). Selain itu, terdapat faktor pendukung lain yang menyebabkan mutu pelayanan rendah di rumah sakit, yakni kuantitas dan kualitas perawat, jumlah dokter spesialis, dan alokasi pendanaan masih terfokus pada fisik dan peralatan. Alokasi dana yang kecil ini merupakan salah satu alasan terhambatnya peningkatan mutu pelayanan (Arifin dkk., 2011).

Maka dapat dikatakan bahwa mutu sudah tidak dapat dibedakan dari kepuasan pelanggan, karena secepat apa pun barang atau jasa yang ditawarkan kepada pelanggan, bila ketuhan mereka tidak terpuaskan, maka jangan pernah berharap mereka akan mengatakan bahwa produk tersebut bermutu. Itulah sebabnya definisi pertama tentang arti kata mutu adalah kepuasan pelanggan (Satrianegara,2014).

Kepuasan pelanggan adalah evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam. Pelayanan yang dievaluasi dapat berupa sebagian kecil dari pelayanan, misalnya salah satu jenis pelayanan dari serangkaian pelayanan rawat jalan atau rawat inap, semua jenis pelayanan yang diberikan untuk menyembuhkan seorang pasien sampai dengan sistem pelayanan secara menyeluruh didalam rumah sakit. Kajian tentang kepuasan pasien harus dipahami sebagai suatu hal yang sangat banyak dimensinya atau variabel yang memengaruhinya (Satrianegara,2014).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Pada tahun 2017 menurut Rencana Strategi (Renstra) tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pelanggan atau masyarakat yaitu 80%, (Kemenkes, 2015).

Puskesmas Kecamatan Kalideres yang berada pada ujung barat Provinsi DKI Jakarta bagian Kota Administrasi Jakarta Barat dan merupakan daerah pemukiman dan sedikit pergudangan atau industri,

terletak pada 6 – 10 meter dari permukaan laut dengan luas wilayah 30,266 km<sup>2</sup>. Terdiri dari 5 Kelurahan, 74 RW dan 745 RT.

Fasilitas pelayanan yang dimiliki Puskesmas Kecamatan Kalideres saat ini adalah pelayanan poli tb dan kusta, poli bpg (gigi), poli ptm (penyakit tidak menular), poli haji, poli jiwa, poli lansia, poli gizi, poli kia dan kb, ruang bersalin, poli umum, poli sehati, poli pkpr, klinik sanitasi, laboratorium dan apotik.

Dalam proses pelayanannya, Puskesmas Kecamatan Kalideres selalu berupaya untuk melakukan proses pengembangan dan perbaikan dengan tetap memperhatikan kepentingan pelanggan. Puskesmas Kecamatan Kalideres juga sangat menyadari akan pentingnya mutu pelayanan kesehatan. Hal ini dinyatakan secara tegas didalam visi Puskesmas Kecamatan Kalideres. Puskesmas Kecamatan Kalideres juga mengalami kelonjakan kunjungan pada setiap tahunnya.

Untuk memerhatikan kepentingan pelanggan, mengembangkan serta memperbaiki pelayanan yang ada, Puskesmas Kecamatan Kalideres memiliki Tim Manajemen Mutu . Unit Tim Manajemen Mutu melakukan semua secara berkala dan disertai pemantauan. Tim Manajemen Mutu memiliki ruangan dilantai tiga dan memiliki struktur organisasi tersendiri serta memiliki Tim khusus untuk melakukan survei kepuasan pelanggan yaitu Tim Survei Kepuasan Pelanggan yang telah tersusun pada Surat Keputusan Kepala Puskesmas Kecamatan Kalideres.

Dalam pelaksanaannya penulis juga menemukan fakta – fakta bahwa kunjungan sehat pada Puskesmas Kecamatan Kalideres ikut melonjak tinggi. Akan tetapi semakin meningkatnya kunjungan masih ada beberapa keluhan dari pelanggan terkait tentang pelayanan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana proses manajemen mutu

untuk menerapkan pelinaian mutu terhadap kepuasan pelanggan di unit UKP Puskesmas Kecamatan Kalideres Tahun 2017.

## **1.2 Tujuan**

### **1.2.1 Tujuan Umum**

Mengetahui Gambaran Penerapan Penilaian Tim Manajemen Mutu Terhadap Kepuasan Pelanggan di Unit UKP Puskesmas Kecamatan Kalideres Tahun 2017.

### **1.2.2 Tujuan Khusus**

- 1 Mengetahui Gambaran Umum Puskesmas Kecamatan Kalideres Tahun 2017.
- 2 Mengetahui Gambaran Umum Manajemen Tim Mutu Puskesmas Kecamatan Kalideres Tahun 2017.
- 3 Mengetahui Gambaran Input ( Sumber Daya Manusia, Sarana Dan Prasarana, SOP ) pada Penerapan Penialaian Tim Manajemen Mutu Terhadap Kepuasan Pelanggan di Unit UKP Puskesmas Kecamatan Kalideres Tahun 2017.
- 4 Mengetahui Gambaran Proses ( Plan-Do-Cek-Action ) pada Penerapan Penialaian Tim Manajemen Mutu Terhadap Kepuasan Pelanggan di Unit UKP Puskesmas Kecamatan Kalideres Tahun 2017.
- 5 Mengetahui Gambaran Output ( Kepuasan pelanggan 80% ) pada Penerapan Penialaian Tim Manajemen Mutu Terhadap Kepuasan Pelanggan di Unit UKP Puskesmas Kecamatan Kalideres Tahun 2017.

### **1.3 Manfaat**

#### **1.3.1 Bagi Mahasiswa**

- a. Mendapatkan gambaran berbagai permasalahan nyata di lapangan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta pengalaman bagi mahasiswa dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama pendidikan secara langsung di lapangan.
- c. Mendapatkan bahan untuk penulisan laporan magang di instalasi farmasi di Puskesmas Kecamatan Kalideres.

#### **1.3.2 Bagi Universitas**

- a. Menjadi tambahan ilmu pengetahuan bagi Universitas Esa Unggul tentang penilaian manajemen mutu di Puskesmas.
- b. Meningkatkan kualitas pendidikan dengan melibatkan tenaga lapangan yang terampil dalam kegiatan magang.

#### **1.3.3 Bagi Lahan Magang**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen di Puskesmas serta para pelaksanaan kegiatan sebagai upaya perbaikan proses pelaksanaan manajemen mutu di Puskesmas.