

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Puskesmas merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksanaan teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah. Dalam menyelenggarakan upaya peningkatan kesehatan Puskesmas di haruskan memiliki sarana dan prasarana yang mendukung segala kegiatan yang berkaitan dengan pelatihan, pendidikan maupun penelitian, sedangkan dalam upaya kesehatan Puskesmas diperlukan perbekalan farmasi, alat kesehatan dan perbekalan kesehatan lainnya.

Masalah kesehatan bagi masyarakat telah menjadi suatu kebutuhan yang utama. Kebutuhan yang dimaksud adalah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Seiring dengan keadaan sosial masyarakat yang semakin meningkat, dimana masyarakat semakin sadar kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan konsumen. Artinya berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan mengevaluasi berdasarkan sudut pandang konsumen. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam usaha menciptakan kepuasan yang dirasakan oleh pasien selaku pengguna jasa pelayanan Puskesmas.

Menurut Wijono (2015) beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu pendekatan dan perilaku petugas terutama pada saat pertama kali kunjungan, mutu informasi yang diberikan, prosedur perjanjian, fasilitas umum di Puskesmas, hasil perawatan yang diterima, dan waktu pengantrian obat (periksa kesehatan maupun pengambilan obat), waktu proses pengantrian pengambilan obat, telah dijelaskan dalam kepmenkes RI No. 129 tahun 2015 tentang standard pelayanan minimal dari farmasi dalam waktu tunggu pelayanan untuk jenis resep obat jadi adalah 30 menit dan untuk resep racikan adalah 60 menit.

Puskesmas Kuta Blang merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan bagi masyarakat, yang letaknya berada di

Jalan Medan-Banda Aceh, Desa Meuse, Kecamatan Kuta Blang, Kabupaten Bireuen, Aceh. Puskesmas Kuta Blang memiliki misi utama yaitu meningkatkan kemampuan masyarakat agar dapat mencapai derajat kesehatan yang lebih baik, sebagai bagian dari upaya menuju terwujudnya kehidupan masyarakat yang sehat. Selain itu, Puskesmas Kuta Blang memiliki misi meningkatkan kemampuan masyarakat agar dapat mencapai derajat kesehatan yang lebih baik, sebagai bagian dari upaya menuju terwujudnya kehidupan yang sejahtera dan sakinah sebagaimana dicita-citakan. Untuk penelitian tugas akhir ini akan dilakukan pada bagian rawat jalan pasien Puskesmas Kuta Blang.

Berdasarkan observasi awal dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti tertarik melakukan penelitian di Puskesmas Kuta Blang, adapun beberapa indikasi masalah yang ditemukan Berdasarkan observasi awal, peneliti menemukan pasien yang diperiksa di luar ruangan tidak memakai fasilitas ruangan yang ada di Puskesmas. Seharusnya pasien diperiksa di dalam ruangan khususnya di Puskesmas Kuta Blang. Ketidak pemerataan pelayanan kesehatan yang diakibatkan karena tenaga medis lebih mendahulukan faktor hubungan kekerabatan dan kedekatan sehingga pasien yang sudah menunggu tak kunjung dipanggil ke ruangan pemeriksaan. Fakta ini bertolak belakang dengan peraturan yang ada. Selain itu, masih terdapat perilaku tenaga medis yang kurang baik dalam melayani pasien yang memperoleh kesehatan, seperti mengabaikan pertanyaan pasien atau menjawab pertanyaan pasien namun dengan jawaban yang seadanya sehingga informasi yang diberikan tidak sepenuhnya dimengerti oleh pasien.

Keluhan masyarakat tentang pelayanan kesehatan yang terjadi selama ini masih , lambat, dipersulit dan melelahkan. Meskipun sudah ada Program berobat gratis namun masyarakat masih cenderung diposisikan sebagai pihak yang membutuhkan pelayanan bukan yang butuh dilayani. Paradigma ini menyebabkan energi kebijakan yang digerakkan pemerintah menjadi kurang efektif. Hal ini terlihat dari masih kurang puasnya masyarakat atas pelayanan kesehatan yang sudah direvolusi pemerintah. Untuk itulah perlu dikaji lebih mendalam mengenai pelayanan kesehatan yang dirasakan, harapan, dan keinginan masyarakat sehingga

didapat model pengembangan kebijakan program kesehatan yang efektif dengan pelayanan yang berkualitas.

Penelitian ini menggunakan pendekatan Six Sigma yang dilakukan agar dapat mengetahui dan mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan pada bagian rawat jalan pasien Puskesmas Kuta Blang Kabupaten Bireuen. Setelah diketahui dan diidentifikasi apabila terdapat jenis pelayanan yang belum baik, kemudian dilakukan perbaikan tingkat kualitas pelayanan menggunakan pendekatan six sigma – DMAIC (define, measure, analyze, improve, dan control). Dan apabila tingkat kualitas pelayanan sudah baik maka untuk memilih jenis kualitas pelayanan mana yang dapat ditingkatkan juga bisa menggunakan pendekatan six sigma - DMAIC. Dengan diadakannya penelitian dengan beberapa pendekatan diharap bisa menciptakan kepuasan pasien Puskesmas Kutablang. Dengan jenis penelitian deskriptif dan metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan observasi, wawancara dan pengisian kuesioner.

Berdasarkan masalah tersebut penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan Metode Six Sigma Dalam Memaksimalkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kuta Blang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan pada latar belakang di atas, maka dapat dilihat yang menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Kuta Blang selama ini ditinjau dari prespektif pasien?
2. Apa saja atribut pasien dalam proses pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dikembangkan pada pelayanan jasa Puskesmas Kuta Blang dengan pendekatan six sigma?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola Puskesmas Kuta Blang.
2. Menentukan atribut pasien yang menjadi prioritas dalam peningkatan kualitas pelayanan Puskesmas Kuta Blang menggunakan metode six sigma – DMAIC.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh perusahaan melalui penelitian ini sebagai berikut :

1. Sebagai sumber informasi pada pihak manajemen Puskesmas Kuta Blang mengenai pelayanan yang dinilai penting maupun kurang penting oleh pasien sehingga mempunyai signifikansi terhadap kepuasan pasien.
2. Sebagai sumber informasi dalam pertimbangan peningkatan kualitas layanan Puskesmas Kuta Blang.

1.5. Batasan Masalah dan Asumsi

1.5.1 Batasan Masalah

Agar pembahasan masalah dalam penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang, maka terdapat beberapa batasan masalah, antara lain:

1. Pasien yang menjadi responden berusia minimal 18 tahun.
2. Kriteria pasien yang dijadikan responden yang sudah pernah berkunjung minimal satu kali dalam kurun waktu satu tahun terakhir.
3. Ruang lingkup penelitian adalah seluruh bagian poliklinik rawat jalan, rawat inap dan bagian administrasi rawat jalan dan rawat inap.
4. Penelitian dilakukan pada Oktober 2022.
5. Pengambilan data dilakukan dengan wawancara dan kuesioner .

1.5.2 Asumsi

Adapun asumsi yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden mampu berfikir secara logis dan bersikap netral dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayan Puskesmas Kuta Blang.
2. Keadaan Puskesmas Kuta Blang tidak berubah pada saat penelitian dilakukan.