

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Indonesia adalah negara yang termasuk dengan fasilitas kesehatan yang cukup memadai. Hal ini dapat ditunjukkan oleh jumlah fasilitas kesehatan, baik dari tingkat pertama, kedua, dan ketiga. Fasilitas tingkat pertama termasuk puskesmas, klinik, praktek dokter, dan rumah sakit tipe D, fasilitas tingkat dua termasuk rumah sakit tipe C dan D dan fasilitas tingkat tiga termasuk rumah sakit tipe A (Veronika Sigalingging dkk., 2020). Fasilitas Kesehatan sangat dibutuhkan dan menjadi prioritas bagi masyarakat Indonesia.

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan dari instansi pemerintah yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang terbaik di wilayah kerjanya. Pengelolaan puskesmas yang baik diperlukan untuk menjalankan fungsinya secara optimal, yang mencakup kinerja pelayanan, proses pelayanan, dan jumlah sumber daya yang digunakan (Indriantoro dkk, 2023). Salah satunya adalah Puskesmas Tunjung, Kecamatan Randuagung yang merupakan salah satu puskesmas yang berada di Kecamatan Randuagung, Kabupaten Lumajang yang melayani masyarakat wilayah Desa Tunjung, Desa Kalipenggung, Desa Gedangmas, dan Desa Ranulogong.

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok didalam sebuah organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung dengan tujuan untuk pemenuhan kebutuhan pelanggan. Pelayanan public adalah serangkaian atau urutan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan setiap individu warga negara atas pelayanan public, baik itu atas penyediaan barang atau jasa yang disediakan penyelenggara pelayanan untuk kepentingan umum (Surya, 2023).

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai perbedaan antara ekspektasi pelanggan dan realita yang diterima. Salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan adalah kualitas pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan tidak

terbatas pada kesembuhan pasien secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan layanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan memiliki sarana dan lingkungan yang memadai. (Abdu & Patarru', 2023)

Dasar permasalahan yang dibahas pada penelitian ini adalah bagaimana pihak puskesmas memenuhi dimensi kualitas pelayanan secara ideal dengan mengatasi permasalahan yang ada saat ini, seperti keterbatasan fasilitas, kurangnya staf tenaga medis, lambatnya respon terhadap pasien, kurangnya kepercayaan pasien dan interaksi kurang ramah, serta kurangnya pendekatan yang berpusat pada pasien. Maka dari itu, puskesmas membutuhkan penilaian kualitas pelayanan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sehingga puskesmas dapat memperbaiki area yang perlu mendapat perhatian lebih, meningkatkan kepuasan pasien, dan peningkatan kompetensi staf puskesmas. Puskesmas tidak bisa melakukan penilaian sendiri karena adanya ketidakobjektifan akibat bias internal, keterbatasan sumber daya dan keahlian untuk melakukan penilaian yang komprehensif, serta keterbatasan metodologi dan alat khusus yang mungkin tidak tersedia.

Dampak yang ditimbulkan jika penilaian tidak dilakukan yaitu penurunan kualitas pelayanan, menurunnya kepuasan pasien sehingga lebih memilih layanan kesehatan lain sehingga mengurangi kepercayaan masyarakat, dan kompetensi staf medis tidak berkembang karena kurangnya umpan balik dan pelatihan sesuai dengan standar yang diharapkan. Berikut adalah data hasil survei kepuasan masyarakat Puskesmas Tunjung.



Gambar 1. 1 Hasil Survei Kepuasan Puskesmas 2023 (Website UPT.PUSKESMAS TUNJUNG Kabupaten Lumajang, 2023)

Pada gambar 1.1 data tersebut menggunakan parameter pasien rawat jalan dan pasien rawat inap, menunjukkan pada tahun 2023 dilakukan survei setiap Tribulan (tiga bulan) sebanyak empat kali yang memperoleh hasil yang berbeda yang pada tribulan pertama dengan skor 72,92 dengan kategori kurang baik, tribulan kedua naik sebanyak 7,96 dengan kategori baik, tribulan ketiga naik sebanyak 5,23 dengan kategori baik, namun pada tribulan keempat mengalami penurunan sebanyak 0,69. Untuk mencegah mengalami penurunan, maka harus dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kembali pelayanan pada puskesmas.

Uraian dari permasalahan diatas diusulkan sebuah analisis tingkat kualitas pelayanan puskesmas menggunakan metode *Fuzzy Service Quality* untuk mengukur kualitas pelayanan. Metode *Fuzzy Servqual* ini adalah model kualitas layanan yang paling populer yang hingga kini masih dijadikan acuan dalam penilaian kualitas

jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithalm dan Berry. Pengukuran kualitas pelayanan pada model ini didasarkan atas pelayanan yang diharapkan pelanggan (expected service) dan persepsi terhadap pelayanan (perceived service) pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu dimensi bukti fisik (tangibles), reliabilitas (reability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty). (Akmal dkk, 2023)

Dengan demikian diharapkan penilaian ini dapat meningkatkan kualitas pengelolaan puskesmas, kualitas pelayanan kepada pasien, sehingga kepuasan pasien dapat tercapai jika puskesmas mampu mengidentifikasi apa yang menjadi harapan pasien ketika mendapatkan pelayanan pada puskesmas dan hasil output penelitian diharapkan dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, dan rekomendasi untuk peningkatan pelayanan yang lebih akurat.

1.2 RUMUSAN MASALAH

- a. Bagaimana mengetahui tingkat pelayanan puskesmas menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik?
- b. Bagaimana memberikan rekomendasi berdasarkan hasil dari penilaian kualitas pelayanan puskesmas?
- c. Bagaimana cara menerapkan metode *fuzzy service quality* sebagai tools untuk penilaian berdasarkan kualitas pelayanan puskesmas?

1.3 TUJUAN

- a. Mengetahui tingkat pelayanan puskesmas dapat dicapai dengan mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan kuesioner sehingga hasilnya dapat dianalisis untuk mendapatkan wawasan lebih mendalam.
- b. Memberikan rekomendasi untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan puskesmas serta mempertahankan dan mengembangkan area yang baik dan memperbaiki area yang perlu peningkatan.
- c. Menerapkan metode *fuzzy* sebagai tools untuk meningkatkan akurasi penilaian dengan mengatasi ketidakpastian dan bias subjektif, memberikan rekomendasi yang lebih akurat, dan membuat perbaikan lebih tepat sasaran.

1.4 MANFAAT

- a. Mengetahui tingkat pelayanan puskesmas mencakup pemahaman mendalam tentang kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien melalui analisis data, membantu dalam mengidentifikasi masalah spesifik dalam pelayanan yang memerlukan perhatian segera, dan menyediakan dasar yang kuat untuk pengambilan Keputusan dalam meningkatkan kualitas pelayanan puskesmas.
- b. Memberikan rekomendasi berdasarkan hasil penilaian kualitas pelayanan memungkinkan perbaikan yang terarah dan focus pada area yang memerlukan peningkatan, membantu dalam mengalokasikan sumberdaya secara efisien ke area yang memerlukan perhatian lebih, meningkatkan kinerja puskesmas secara keseluruhan melalui rekomendasi yang lebih terstruktur.
- c. Menerapkan metode *fuzzy* sebagai tools dengan meningkatkan akurasi dalam penilaian kualitas pelayanan, menghasilkan rekomendasi yang lebih tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan aktual pasien, meningkatkan kualitas pelayanan pelayanan puskesmas secara keseluruhan sehingga dapat memenuhi dan bahkan melampaui harapan pasien yang dapat meningkatkan kepuasan pasien.