

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan merupakan kebutuhan yang utama bagi setiap masyarakat. Semakin meningkatnya pertumbuhan masyarakat Indonesia khususnya di kota besar seperti Kota Surabaya semakin meningkat pula taraf hidup masyarakat yang salah satunya di bidang kesehatan, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan yang hendak diterima. Masyarakat yang hendak memeriksakan kesehatan dapat melalui badan pelaksanaan pelayanan kesehatan yang salah satunya yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang terdekat dari tempat tinggal masyarakat tersebut.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) No 75 Tahun 2014 pasal 1 (2) mengatakan bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) yaitu pasien atau keluarga pasien.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan aparatur negara kepada masyarakat, Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan yang diamanatkan melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS). Selanjutnya, Undang-Undang tersebut diperjelas melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan .

Seiring dengan kemajuan zaman yang memasuki era digital yang teknologinya semakin canggih dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. pada tahun 2017 Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (Untuk Selanjutnya disebut SKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di ubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang salah satu pembaharuannya adalah terdapat pada unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, yang mempunyai 9 unsur indikator yang menjadi inti pertanyaan diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yaitu (1) Persyaratan, (2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur, (3) Waktu Penyelesaian, (4) Biaya/Tarif, (5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, (6) Kompetensi Pelaksana, (7) Perilaku Pelaksana, (8) Penanganan Pengaduan, Saran

dan Masukan, (9) Sarana dan prasarana. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna pelayanan kesehatan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan kesehatan, mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Mulyorejo Surabaya pada tahun 2018 telah melakukan survey menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan kesehatan didapatkan nilai 84,998 secara keseluruhan yang didalamnya terdapat 7 unsur dengan standar yang sudah ditentukan oleh Puskesmas. IKM sudah tidak berlaku dikarenakan sudah terbit peraturan yang berlaku yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdapat 9 unsur. Dalam penelitian ini lebih spesifikasi meneliti pada tempat pendaftaran di Puskesmas Mulyorejo.

Tabel 1.1 Data Jumlah Kunjungan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Puskesmas Mulyorejo Surabaya bulan Januari s.d. Maret 2019

Jumlah Kunjungan Pasien Tahun 2019				
	Januari	Februari	Maret	Total
Jumlah	2.677	2.771	4.533	9.981

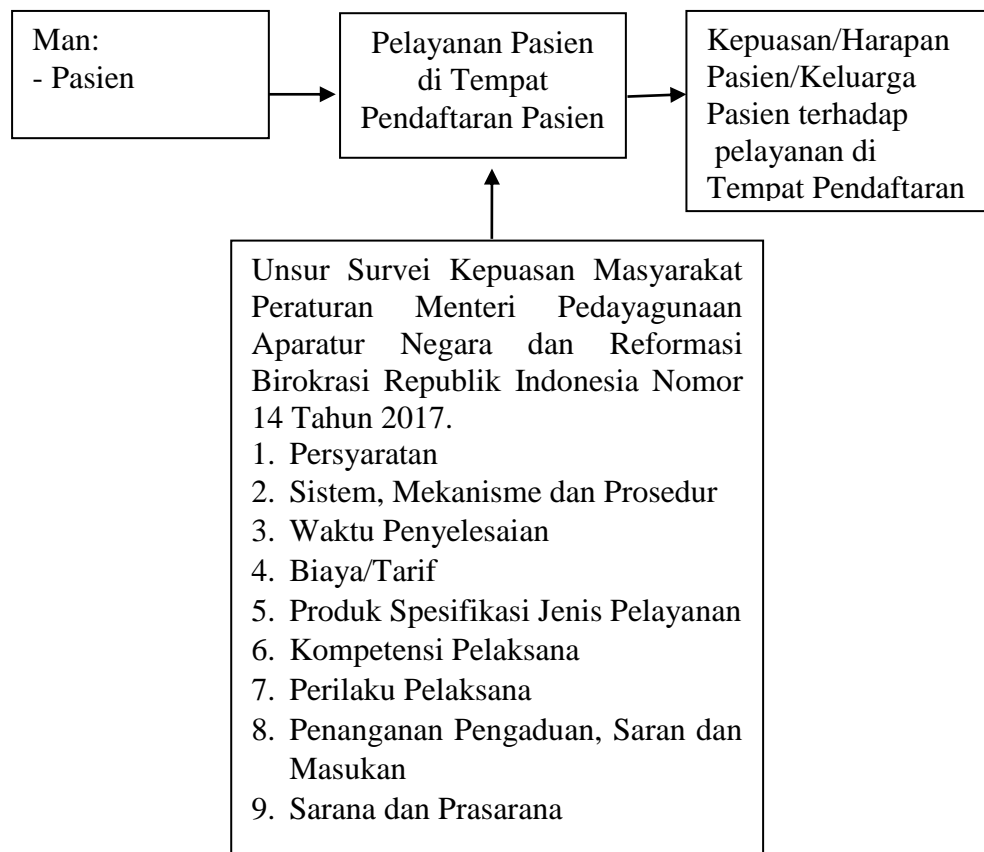
Sumber : Laporan Bulanan di Tempat Pendaftaran Pasien Puskesmas Mulyorejo Surabaya bulan Januari s.d. Maret 2019

Menurut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusun Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang

diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Berdasarkan Latar Belakang tersebut maka peneliti tertarik mengambil judul penelitian tentang “Evaluasi Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Puskesmas Mulyorejo Surabaya”.

## 1.2 Identifikasi Penyebab Masalah



**Gambar 1.1 Identifikasi Penyebab Masalah**

Berdasarkan Gambar : 1.1, maka peneliti mengidentifikasi masalah dengan *Man* yaitu pasien BPJS dan pasien umum, belum dilakukan survei kepuasan dengan menggunakan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Peraturan Menteri

Pedayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yaitu (1) Persyaratan, (2) Sistem Mekanisme dan Prosedure, (3) Waktu Penyelesaian, (4) Biaya/Tarif, (5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, (6) Kompetensi Pelaksana, (7) Perilaku Pelaksana, (8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, (9) Sarana dan prasarana. Serta Kepuasan dan Harapan Pasien Terhadap Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Puskesmas Mulyorejo Surabaya.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan dan harapan pasien berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan Peraturan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 terhadap pelayanan di Tempat Pendaftaran Puskesmas Mulyorejo Surabaya?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat dan harapan pasien dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat Peraturan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 di Tempat Pendaftaran Puskesmas Mulyorejo Surabaya.

### **1.4.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi mutu pelayanan kesehatan pada kepuasan Pelayanan yang diterima Pasien berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat Peraturan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 di Tempat Pendaftaran Puskesmas Mulyorejo Surabaya.
2. Mendeskripsikan mutu pelayanan kesehatan pada kepuasan Pelayanan yang diterima Pasien (kenyataan) dan harapan pasien terhadap pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) Puskesmas Mulyorejo Surabaya.
3. Menganalisis kesesuaian kenyataan dan harapan pelayanan ditinjau dari Survei Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan Peraturan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) Puskesmas Mulyorejo Surabaya.
4. Mengevaluasi kenyataan dan harapan pelayanan berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) Puskesmas Mulyorejo Surabaya.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Peneliti**

Mendapatkan tambahan pengetahuan dan praktek dalam proses penelitian tentang mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat dan harapan pasien di Tempat Pendaftaran Puskesmas Mulyorejo Surabaya.

### **1.5.2 Bagi Puskesmas**

Sebagai bahan masukan dalam upaya perbaikan dan pengembangan tentang mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat dan harapan pasien di Tempat Pendaftaran Puskesmas Mulyorejo Surabaya.

### **1.5.3 Bagi Akademik**

1. Sebagai masukan dalam upaya peningkatan mutu pembelajaran khususnya di bidang rekam medis.
2. Sebagai referensi di perpustakaan STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr.Soetomo.
3. Sebagai bahan pengembangan mahasiswa dalam pembelajaran khususnya pada program pendidikan Diploma III Rekam Medis .
4. Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan mutu pembelajaran bagi seluruh mahasiswa.