

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelaksanaan pelayanan prima pada usaha jasa sangat penting dilakukan, karena dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta meningkatkan keuntungan dan daya saing usaha (Lupiyoadi, 2018). Pada fasilitas kesehatan puskesmas, pelayanan yang bermutu tinggi menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pasien. Apabila kualitas pelayanan buruk, maka pasien tidak merasa puas dan dapat berpengaruh buruk pada kesehatan pasien. Puskesmas tidak hanya mementingkan kepuasan pasien saja, tetapi juga memperhatikan kesehatan pasiennya (Pitriani, et al., 2023).

Pelayanan puskesmas yang baik akan menghasilkan kenyamanan bagi pasien dan pasien akan merasa dihargai. Pelayanan prima sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan sebuah perusahaan ataupun instansi kepada para pelanggan atau masyarakat, serta dapat menjadi acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan (DINKES DIY, 2019).

Puskesmas Imogiri II, terletak di Jl. Siluk Mojohuro Kelurahan Sriharjo Imogiri Kabupaten Bantul. Memiliki empat wilayah kerja, yaitu Kelurahan Sriharjo, Selopamioro, Karangtengah, dan Kebonagung dengan wilayah 33,82 km² (UPTD Puskesmas Imogiri II, 2023). Puskesmas Imogiri II memperhatikan pasiennya mengenai apa saja yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pasien. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien, Puskesmas Imogiri II menerapkan lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah:

tangibels (bentuk fisik), *reability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empaty* (empati). Penerapan kelima dimensi tersebut masih kurang, sehingga pasien tidak nyaman dan belum dapat memenuhi harapan mereka. Beberapa diantaranya, terdapat kursi tunggu pasien yang kakinya tidak sama panjang, ketidaktepatan dalam penataan urutan berkas rekam medis, dan lamanya antrean obat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Pelayanan Kesehatan Primer, terdapat 6 indikator yang digunakan untuk mengukur mutu pelayanan puskesmas, yaitu kepatuhan kebersihan tangan, kepatuhan penggunaan alat pelindung diri, kepatuhan identifikasi pasien, keberhasilan pengobatan pasien Tuberkulosis semua kasus sensitif obat, ibu hamil yang mendapatkan pelayanan *antenatal care* (pemeriksaan yang ditujukan untuk ibu hamil) sesuai standar, dan kepuasan pasien (Kemenkes Direktorat Jendral Pelayanan Kesehatan, 2022). Dalam pelaksanaannya sudah baik, tetapi pada kepuasan pasien masih kurang.

Dari latar belakang diatas menarik untuk ditulis Laporan Tugas Akhir mengenai kualitas pelayanan dengan judul “Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Imogiri II”.

B. Batasan Masalah

Penulisan laporan tugas akhir ini dibatasi pada lima dimensi kualitas pelayanan, meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* pada Puskesmas Imogiri II pada bulan Juli-Agustus 2023.

C. Tujuan

1. Untuk mengetahui pelaksanaan dari lima dimensi kualitas pelayanan *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.
2. Untuk mengetahui kendala dan solusi permasalahan penerapan pelayanan di Puskesmas Imogiri II.

D. Manfaat

1. Bagi penulis

Dapat menambah wawasan mengenai kualitas pelayanan, khususnya pada pelayanan fasilitas kesehatan puskesmas.

2. Bagi perusahaan

Dapat digunakan sebagai informasi, masukan, dan pertimbangan yang bermanfaat bagi Puskesmas Imogiri II dalam meningkatkan pelayanan.

3. Bagi STIM YKPN

1. Dapat menjadi referensi di perpustakaan STIM YKPN dalam penulisan laporan tugas akhir dimasa mendatang.

2. Dengan adanya magang, dapat menjadikan mahasiswa lulusan STIM YKPN memiliki pengalaman di dunia kerja dan menerapkan ilmu yang didapatkan selama kuliah.