

**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA
TERHADAP JUMLAH KUNJUNGAN JASA PELAYANAN
FISIOTERAPI PADA OKTOBER 2009 DI PUKESMAS SE-
KABUPATEN SUKOHARJO**



SKRIPSI

**DISUSUN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN DALAM
MENDAPATKAN GELAR SARJANA SAINS TERAPAN FISIOTERAPI**

Disusun Oleh:

RIFKA MIFTAHURRAHMAH

J110050008

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV FISIOTERAPI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2009**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi saat ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional atau global. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk yang lebih bermutu, lebih murah, dan pelayanan yang lebih baik daripada pesaingnya. Suatu produk dikatakan bermutu apabila dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya. Oleh karena itu, pengetahuan tentang kebutuhan pelanggan (*customer requirements*) sangatlah penting (Supranto, 2001).

Persaingan bisnis juga terjadi di bidang kesehatan, pada seluruh tingkat pelayanan, termasuk di Puskesmas sebagai pelayanan kesehatan di tingkat primer (Kristiani, 2006). Perubahan politik dan pemerintahan di Indonesia beberapa tahun ini berdampak luas pada semua sektor pembangunan termasuk kesehatan (Ernawaty, 2001). Perubahan dari sentralistik ke arah desentralistik ini mengakibatkan kebijakan yang dahulu atas ke bawah menjadi bawah ke atas.

Saat ini, puskesmas mempunyai peluang untuk lebih memperhatikan kebutuhan masyarakatnya di dalam setiap perencanaannya. Puskesmas merupakan unit pelaksana di wilayah kecamatan yang

melaksanakan tugas-tugas operasional pembangunan kesehatan di tingkat wilayah kecamatan. Pembangunan Puskesmas di tiap kecamatan memiliki peran yang sangat penting dalam pelayanan memelihara kesehatan masyarakat. Sebagai salah satu institusi kesehatan dasar yang paling dekat dengan masyarakat, keberadaan Puskesmas memang sangat vital dan memiliki peran strategis dalam memperkuat derajat kesehatan masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut, Puskesmas harus mampu mengatasi permasalahan yang dihadapinya.

Pada umumnya, sebagian masyarakat terutama menengah ke bawah dan kaum marginal tak memiliki pilihan lain dalam memperoleh pelayanan kesehatan termasuk tindakan pengobatan, meski kualitas pengobatan di Puskesmas masih relatif rendah dibandingkan dengan tempat lain (Rahayu, 2001). Masyarakat memilih Puskesmas sebagai tempat berobat karena pertimbangan ekonomi dan faktor kedekatan lokasi dengan tempat tinggal mereka.

Sementara itu, salah satu konsekuensi dari keberhasilan pembangunan di bidang kesehatan adalah meningkatnya umur harapan hidup, yang diikuti dengan peningkatan populasi usila (Aswan, 2006). Berdasarkan data statistik 1993, populasi usila Indonesia diperkirakan meningkat 41,4 % atau empat kali lipat pada tahun 2025. Pengguna rata-rata pelayanan kesehatan di Puskesmas, termasuk jasa pelayanan fisioterapi, adalah populasi usila. Sehingga sebagai salah satu ujung tombak pelayanan kesehatan yang

dipandang paling dekat dengan masyarakat, Puskesmas memerlukan pengembangan pelayanan fisioterapi dan manajemen pelayanan.

Saat ini, masyarakat telah menjadi semakin kritis untuk menyuarakan kepentingan-kepentingan mereka yang berkaitan dengan berbagai informasi penyelenggaraan pelayanan. Adanya peningkatan aspirasi pelayanan dari masyarakat pengguna menuntut perlunya perbaikan kualitas pemberian layanan publik dari Pemerintah. Salah satu isu strategis dalam reformasi pelayanan masyarakat yang mendesak untuk ditanggapi adalah menjawab kriteria apa saja yang bisa dijadikan sebagai dasar dalam menilai pelayanan masyarakat yang berkualitas. Tujuan pokoknya adalah untuk memuaskan kebutuhan masyarakat.

Langkah untuk penyusunan suatu tolok ukur kinerja pelayanan di Puskesmas merupakan langkah strategis untuk mendukung terwujudnya pelayanan kesehatan yang responsif, transparan dan akuntabel. Pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas merupakan pelayanan dasar yang langsung diakses oleh bagian masyarakat yang memiliki tingkat sosial ekonomi menengah ke bawah (Tura, 2005). Kualitas produk barang banyak diukur dan dinilai oleh penelitian-penelitian, tapi pengukuran kualitas pelayanan belum sebanyak pengukuran kualitas produk, dan merupakan hal yang menarik untuk diteliti.

Tugas terpenting Puskesmas adalah memberi pelayanan kesehatan pada masyarakat dan harus dipertanggungjawabkan kinerjanya kepada masyarakat, baik secara kualitas maupun kuantitas, sebagai usaha pemberian

kepuasan masyarakat pengguna (Sopacua, 2008). Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan itu dapat memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Di Indonesia berbagai usaha dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat, namun sampai saat ini pelayanan itu masih belum cukup memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari banyak keluhan dari masyarakat pengguna pelayanan terhadap kinerja pelayanan masyarakat yang ada, baik dari media massa maupun dari pengaduan institusi-institusi pengawas yang ada.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (2003), kinerja pelayanan yang buruk ditandai oleh beberapa hal seperti:

- a. Ketidakpuasan masyarakat pada umumnya terletak pada waktu tunggu, biaya, dan cara pelayanan.
- b. Masih terdapat diskriminasi pelayanan, yang pada umumnya didasarkan diskriminasi atas hubungan pertemanan, afiliasi politik, etnis dan agama.
- c. Hal-hal seperti rantai birokrasi, suap dan pungli menjadi semakin diterima dan dianggap wajar.
- d. Orientasi pelayanan tidak terhadap pengguna jasa tetapi kepada kepentingan pemerintah dan pejabat.
- e. Budaya yang berkembang bukan budaya pelayanan melainkan budaya kekuasaan.
- f. Prinsip yang mendasari sistem pelayanan bukan kepercayaan melainkan ketidakpercayaan terhadap prosedur yang diterapkan, bukan untuk memfasilitasi tetapi untuk mengontrol perilaku.

g. Kewenangan untuk melayani pelanggan melalui birokrasi yang berbelit-belit (Ikhsan, 2006).

Pelayanan fisioterapi di Puskesmas merupakan suatu produk. Agar dapat mempertahankan dan meningkatkan jumlah kunjungan diperlukan pengembangan desain kualitas pelayanan fisioterapi yang mampu memenuhi bahkan melampaui harapan dan kebutuhan pelanggan. Fisioterapi sebagai salah satu pelaksana layanan kesehatan ikut berperan dan bertanggungjawab dalam peningkatan derajat kesehatan, terutama yang berkaitan dengan obyek disiplin ilmunya yaitu mengembangkan, memelihara dan memulihkan maksimalisasi gerak dan fungsi. Usaha untuk meningkatkan kesehatan oleh fisioterapi meliputi semua unsur yang terkait dalam upaya peningkatan derajat kesehatan yaitu peningkatan (promosi), pencegahan (preventif), penyembuhan (kuratif) dan pemeliharaan (rehabilitatif) (DepKes, 2007).

Penelitian untuk mengetahui kualitas jasa pelayanan fisioterapi di Puskesmas dengan melihat gambaran kepuasan masyarakat terhadap jasa pelayanan fisioterapi di puskesmas perlu dilakukan, supaya tenaga fisioterapi di Puskesmas termotivasi untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan fisioterapinya kepada masyarakat. Masyarakat dalam hal ini bukan merupakan objek dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas, melainkan subjek (Sopacua, 2008).

Dinas Kesehatan bisa menetapkan bahwa gambaran kepuasan pasien merupakan penentu kualitas pelayanan Puskesmas. Puskesmaspun bisa melakukan survey ini untuk menjadikan kepuasan pelanggan pengguna jasa

pelayanan fisioterapi sebagai penentu kualitas jasa pelayanan fisioterapi dan bersaing secara sehat untuk meningkatkan kualitas pelayanan fisioterapi antar Puskesmas.

Penelitian sejenis yang membuat peneliti tertarik dengan permasalahan ini adalah penelitian Selviana (2007) yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Puskesmas Setia Budi Jakarta Selatan” dan penelitian Tura (2005) yang berjudul “Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Balai Pengobatan Umum Puskesmas dengan Kunjungan Tinggi dan Kunjungan Rendah di Kota Jambi”. Peneliti adalah calon fisioterapi yang diharapkan menerapkan ilmu dan kemampuan di instansi negara maupun swasta. Salah satunya adalah Puskesmas. Jasa pelayanan fisioterapi sudah ada di Puskesmas sebagai salah satu produk jasa pelayanan. Penelitian ini dipilih untuk dilakukan di Puskesmas se-Kabupaten Sukoharjo, dengan data masukan jumlah kunjungan pelanggan pengguna jasa pelayanan fisioterapi pada Oktober 2009, dengan mengaitkan tingkat kepuasan terhadap jumlah kunjungan pelanggan pengguna jasa fisioterapi.

B. Masalah Penelitian

Adapun masalah penelitian ini adalah “Bagaimana hubungan antara tingkat kepuasan pelanggan pengguna terhadap jumlah kunjungan jasa pelayanan fisioterapi pada Oktober 2009 di Puskesmas se-Kabupaten Sukoharjo?”.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara tingkat kepuasan pelanggan pengguna terhadap jumlah kunjungan jasa pelayanan fisioterapi pada Oktober 2009 di Puskesmas se-Kabupaten Sukoharjo.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi ilmu pengetahuan, menambah khasanah ilmu pengetahuan,
2. Bagi Puskesmas se-Kabupaten Sukoharjo, mengetahui hubungan tingkat kepuasan pelanggan pengguna pelayanan fisioterapi terhadap jumlah kunjungan, sehingga dapat menjadi masukan dalam peningkatan kualitas pelayanan fisioterapinya untuk memenuhi kepuasan pelanggannya,
3. Bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Sukoharjo, dapat menjadi masukan tentang kualitas pelayanan fisioterapi di Puskesmas dan sebagai salah satu bahan dalam pembinaan, dan untuk menetapkan kebijakan,
4. Bagi Pemerintah Daerah Sukoharjo, dapat menjadi bahan masukan untuk memberi dukungan pada Puskesmas dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan fisioterapinya,
5. Bagi tenaga kesehatan fisioterapi, mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pengguna terhadap jumlah kunjungan jasa pelayanan fisioterapi di Puskesmas se-Kabupaten Sukoharjo,

6. Bagi penulis, menambah pengetahuan sekaligus tugas akhir skripsi sebagai syarat kelulusan penulis dari Program Studi Fisioterapi DIV Universitas Muhammadiyah Surakarta.