

SKRIPSI

PENINGKATAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DALAM PERSPEKTIF KEPUASAN PASIEN POLI GIGI DI PUSKESMAS DEMPO PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE SIX SIGMA



OLEH

NAMA : NADILA INDAH SARI

NIM : 10011381924098

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2023**

SKRIPSI

PENINGKATAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DALAM PERSPEKTIF KEPUASAN PASIEN POLI GIGI DI PUSKESMAS DEMPO PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE SIX SIGMA

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar (S1)
Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



OLEH

NAMA : NADILA INDAH SARI

NIM : 10011381924098

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2023**

**ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS SRIWIJAYA
Skripsi, Juni 2023**

Nadila Indah Sari; Dibimbing oleh Ibu Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM.

**Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Dalam Perspektif Kepuasan Pasien
Poli Gigi Di Puskesmas Dempo Palembang Dengan Metode Six Sigma**

Xiii + 94 halaman, 12 tabel, 4 gambar, 13 lampiran

ABSTRAK

Metode yang dapat digunakan dalam melihat peningkatan mutu pelayanan dalam persepsi pelanggan adalah metode six sigma. Adanya masalah terkait pelayanan di poli gigi puskesmas dempo yang dilihat dari tidak stabilnya jumlah pasien dalam beberapa bulan terakhir adalah sasaran tepat dalam penerapan metode six sigma ini. Tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui aspek – aspek yang dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dalam perspektif kepuasan pasien poli gigi di Puskesmas Dempo Palembang dengan menggunakan metode six sigma. Penelitian ini bersifat deskriptif melalui wawancara mendalam dan observasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah 10 orang yaitu Kepala Puskesmas, Ketua Mutu Puskesmas, Dokter Gigi, Perawat Gigi, dan Pasien Poli Gigi. Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode six sigma. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap dimensi peningkatan kualitas memiliki masalah terkait pelayanan. Berdasarkan hasil perhitungan pada tahap measure didapatkan dimensi kualitas peningkatan mutu pelayanan yang memiliki nilai DPMO tertinggi dan level sigma terendah berada pada dimensi *responsiveness*. Melalui analisis tabel FMEA dan 5W + 2H didapatkan rencana tindakan yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan penambahan dokter dan perawat gigi serta memanfaatkan durasi pelayanan seefektif mungkin dalam menangani pasien. Kesimpulannya adalah aspek yang dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dalam perspektif kepuasan pasien dengan melakukan penambahan dokter dan perawat gigi serta memanfaatkan durasi pelayanan seefektif mungkin dalam menangani pasien. Disarankan puskesmas dapat menerapkan rencana tindakan yang ada, melakukan pengawasan terhadap rencana tindakan, dan pasien dapat memberikan kritik serta saran kepada puskesmas guna meningkatkan mutu pelayanan poli gigi Puskesmas Dempo.

Kata Kunci : Six Sigma, Mutu Pelayanan, Poli Gigi, Puskesmas
Kepustakaan : 43 (2007 – 2022)

**HEALTH POLICY ADMINISTRATION
SRIWIJAYA UNIVERSITY OF PUBLIC HEALTH
Thesis, June 2023**

Nadila Indah Sari; Supervised by Mrs. Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM.

Improving the Quality of Health Services in the Perspective of Satisfaction of Dental Polyclinic Patients at the Dempo Palembang Health Center by Using the Six Sigma Method

Xiii + 94 pages, 12 tables, 4 pictures, 13 attachments

ABSTRACT

The method that can be used to see service quality improvement in customer perception is the six sigma method. There are problems related to services at the dental polyclinic at the Dempo Health Center, which can be seen from the unstable number of patients in the last few months, which is the right target for implementing the six sigma method. The aim of this study was to find out aspects that can improve the quality of health services in the perspective of patient satisfaction at the dental polyclinic at the Dempo Palembang Health Center using the six sigma method. This research is descriptive through in-depth interviews and observation. There were 10 informants in this study, namely the Head of the Puskesmas, the Head of Quality of the Puskesmas, Dentists, Dental Nurses, and Dental Poly Patients. Data analysis in this study used the six sigma method. The results of the study show that each dimension of quality improvement has problems related to service. Based on the calculation results at the measure stage, it is obtained that the quality dimension of service quality improvement has the highest DPMO value and the lowest sigma level is on the responsiveness dimension. Through analysis of the FMEA and 5W + 2H tables, an action plan can be obtained by adding doctors and dental nurses and making the most effective use of the duration of service in treating patients. The conclusion is aspects that can improve the quality of health services in the perspective of patient satisfaction by adding doctors and dental nurses and utilizing the duration of service as effectively as possible in treating patients. It is recommended that the puskesmas can implement existing action plans, supervise the action plans, and patients can provide criticism and suggestions to the puskesmas in order to improve the quality of dental polyclinic services at the Dempo Health Center.

*Keywords : Six Sigma, Service Quality, Dental Poly, Public Health Center
Literature : 43 (2007 – 2022)*

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dibuat dengan sejujurnya dengan mengikuti kaidah Etika Akademik FKM Unsri serta menjamin bebas plagiarisme. Bila kemudian diketahui saya melanggar Etika Akademik maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus/gagal.

Indralaya, tanggal 22 Juni 2023

Yang bersangkutan

Ttd



Nadila Indah Sari

NIM. 10011381924098

LEMBAR PENGESAHAN

**PENINGKATAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DALAM
PERSPEKTIF KEPUASAN PASIEN POLI GIGI DI
PUSKESMAS DEMPO PALEMBANG DENGAN
MENGUNAKAN METODE SIX SIGMA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Kesehatan Masyarakat**

Oleh:
NADILA INDAH SARI
10011381924098

Indralaya, 22 Juni 2023

Mengetahui
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat

Pembimbing



Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM
NIP.197606092002122001



Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM
NIP.197606092002122001

HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa Skripsi ini dengan judul "Peningkatan Mutu Pelayanan di Poli Gigi di Puskesmas Dempo Dengan Metode Six Sigma" telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 22 Juni 2023

Indralaya, 22 Juni 2023

Tim Penguji Skripsi

Ketua :

1. Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM
NIP.197606092002122001

Anggota :

1. Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes
NIP. 197909152006042005
2. Siti Halimatul Munawaroh, S.KM., M.KM
NIP. 199409142022032015

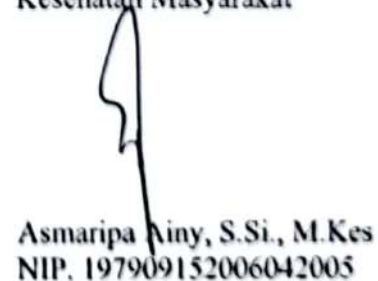


Mengetahui
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat



Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM
NIP. 197606092002122001

Koordinator Program Studi
Kesehatan Masyarakat



Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes
NIP. 197909152006042005

RIWAYAT HIDUP

Nama : Nadila Indah Sari
NIM : 10011381924098
Tempat,Tanggal Lahir : Bekasi, 31 Mei 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Tanjung Payang, Lahat Selatan, Sumatera Selatan
Email : nadilais.nis@gmail.com
Nama Orang Tua
Ayah : Muhrod
Ibu : Marda Lismiana
Riwayat Pendidikan : 1. SD Negeri Pamitran Cirebon 2008 - 2010
1. SD Negeri 5 Lahat 2010 - 2013
2. SMP Negeri 2 Lahat 2013 - 2016
3. SMA Unggul Negeri 4 Lahat 2016 - 2019
4. Fakultas Kesehatan Masyarakat 2019 - Sekarang
Riwayat Organisasi : 1. Green Environment Organization (GEO) 2019 -
2020

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas seluruh kesempatan dan kemampuan yang diberikan Allah SWT dalam penyelesaian skripsi dengan judul “Peningkatan Mutu Pelayanan di Poli Gigi di Puskesmas Dempo Dengan Metode Six Sigma” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menghadapi beberapa kendala. Namun, berkat usaha, do’a dan dukungan dari berbagai pihak, kendala tersebut dapat diatasi dengan baik. Dengan demikian, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM selaku Dekan FKM Universitas Sriwijaya sekaligus Dosen Pembimbing yang bersedia dengan sabar dalam memberikan saran, arahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi.
2. Asmaripa Ainy,S.Si., M.Kes dan Siti Halimatul Munawaroh, S.KM., M.KM selaku Dosen Penguji yang telah bersedia memberikan saran dan arahan untuk tersusunnya skripsi.
3. Dosen, staf, dan karyawan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya yang telah membantu dalam kelancaran penyusunan skripsi.
4. Kedua orang tua, Papa, Mama, Adik Ine dan keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan terhadap penyusunan skripsi.
5. Seluruh informan dari Puskesmas Dempo Palembang yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi.
6. Sahabatku Rossa, Syifa, Salwa, dan Anggun yang telah memberikan dukungan dan doanya dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Teman seperjuangan FKM angkatan 2019 dan AKK angkatan 2019.
8. Teman-teman dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan semuanya namun turut serta dalam proses penyusunan skripsi.

Penulis menyadari dengan sadar bahwasanya dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangatlah diharapkan untuk penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis.

Indralaya, 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR SINGKATAN.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Puskesmas.....	9
2.2 Poli Gigi.....	12
2.3 Mutu Pelayanan	17
2.4 Kepuasan Pasien	27
2.5 Six Sigma.....	31
2.6 Kerangka Teori	38
2.7 Kerangka Pikir	38
2.8 Definisi Istilah	39
2.9 Penelitian Terkait.....	42
BAB III.....	46
METODE PENELITIAN.....	46

3.1 Desain Penelitian	46
3.2 Sumber Informasi	46
3.3 Jenis, Cara, dan Alat Pengumpulan Data.....	48
3.4 Pengolahan Data	51
3.5 Validasi Data	55
3.6 Analisis dan Penyajian Data	55
BAB IV	56
HASIL PENELITIAN	56
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	56
4.2 Hasil Penelitian.....	63
BAB V.....	79
PEMBAHASAN	79
5.1 Keterbatasan Penelitian	79
5.2 Pembahasan	79
BAB VI.....	87
KESIMPULAN DAN SARAN	87
6.1 Kesimpulan	87
6.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Pasien Poli Gigi Puskesmas Dempo Tahun 2022.....	4
Tabel 2.1 Tabel Definisi Istilah.....	39
Tabel 2.2 Tabel Penelitian Terkait	42
Tabel 3.1 Tabel Informan Penelitian.....	47
Tabel 3.2 Tabel Identifikasi Mode Kegagalan dan Tindakan Perbaikan dengan FMEA	54
Tabel 3.3 Tabel Rumusan <i>Action Plan</i> (metode 5W + 2H)	54
Tabel 4.1 Tabel Data Demografi Puskesmas Dempo	57
Tabel 4.2 Tabel Sumber Daya Manusia Puskesmas Dempo.....	62
Tabel 4.3 Tabel Rumusan Masalah Pelayanan	70
Tabel 4.4 Tabel Pengukuran tingkat sigma dan DPMO	75
Tabel 4.5 Tabel Identifikasi Mode Kegagalan dan Tindakan Perbaikan Dimensi Responsiveness dengan FMEA	76
Tabel 4. 6 Tabel Rumusan <i>Action Plan</i> (metode 5W + 1H)	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Gambar Kerangka Teori.....	38
Gambar 2. 2 Gambar Kerangka Pikir.....	39
Gambar 4. 1 Geografi Puskesmas Dempo	57
Gambar 4. 2 Diagram Pareto Hasil Perhitungan Level Sigma.....	75

DAFTAR SINGKATAN

IPKM	Indeks Pembangunan Kesehatan Masyarakat
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
UKM	Upaya Kesehatan Masyarakat
UKP	Upaya Kesehatan Perorangan
BLUD	Badan Layanan Umum Daerah
KIA	Kesehatan Ibu dan Anak
KB	Keluarga Berencana
P2P	Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
SDGs	<i>Sustainable Development Goals</i>
SOP	Standar Operasional Prosedur
KEMENKES	Kementerian Kesehatan
SDM	Sumber Daya Manusia
DMAIC	<i>Define – Measure – Analyze – Improve – Control</i>
CTQ	<i>Critical to Quality</i>
DPO	<i>Defect per Opportunities</i>
DPMO	<i>Defect per Million Opportunities</i>
FMEA	<i>Failure Mode and Effects Analysis</i>
JKN	Jaminan Kesehatan Nasional
APD	Alat Pelindung Diri
BPJS	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
5W+2H	<i>What – Where – When – Who – Why – How - How Much</i>

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pengantar Instrumen
- Lampiran 2. Informed Consent
- Lampiran 3. Pedoman Wawancara Kepala Puskesmas, Dokter Gigi, dan Perawat
- Lampiran 4. Pedoman Wawancara Kepada Pasien Poli gigi Puskesmas Dempo
- Lampiran 5. Lembar Observasi
- Lampiran 6. Struktur Organisasi Puskesmas Dempo
- Lampiran 7. Matriks Wawancara Mendalam
- Lampiran 8. Surat Keterangan Lulus Kaji Etik
- Lampiran 9. Surat Izin Penelitian dari Kesbangpol Palembang
- Lampiran 10. Surat Izin Penelitian dari Dinas Kesehatan Palembang
- Lampiran 11. Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 12. Dokumentasi Kegiatan Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia melakukan pembangunan nasional salah satunya adalah pembangunan kesehatan guna melakukan peningkatan kesadaran, keinginan, serta kemampuan dalam melakukan hidup sehat untuk setiap masyarakat demi terlahirnya derajat kesehatan masyarakat yang maksimal. Indeks Pembangunan Kesehatan Masyarakat (IPKM) merupakan gabungan dari beberapa indikator – indikator tunggal yang digabung menjadi satu lalu digunakan dalam mengukur kejayaan pembangunan kesehatan masyarakat (Muna Shobiha and Yuniasih, 2022). Pada era kompetisi saat ini perlu diantisipasi dengan konsep dan upaya nyata. Namun, hal ini sangat sulit karena berhubungan dengan melayani masyarakat. Produk dikualifikasikan menjadi tiga macam yaitu barang sebuah jasa, barang, dan barang habis pakai. Hal yang diberikan saat berkunjung ke Puskesmas berupa pemeriksaan yang berkaitan dengan kesehatan.

Dalam pelaksanaannya, standar pelayanan harus dimiliki oleh puskesmas seperti memenuhi semua kebutuhan pasien demi tercapainya keamanan dan kenyamanan masyarakat (Lasimpala, Nuraisyah and Tinggogoy, 2022). Memberikan mutu pelayanan yang maksimal merupakan tanggung jawab dari Puskesmas sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan di wilayah kerjanya masing – masing. Pada umumnya Dinas Kesehatan Kabupaten dan Kota bertanggung jawab penuh dalam proses pengelolaan puskesmas. Saat ingin mencapai peningkatan akreditasi dan mendapat kepercayaan lebih dari masyarakat luas tentang pelayanan kesehatan, puskesmas harus dapat menjaga mutu pelayanan yang baik dengan cara melakukan manajemen yang baik dalam pengelolaan puskesmas. Akan ada waktu dimana dilaksanakannya sebuah penilaian akreditasi guna terjaganya mutu pelayanan puskesmas yang selalu terpenuhinya standar akreditasi.

Saat ini mutu pelayanan menjadi fokus utama masyarakat dalam memilih fasilitas kesehatan. Sebuah loyalitas pelanggan akan muncul ketika adanya kepercayaan yang lebih dari diri pelanggan terhadap mutu pada penyedia pelayanan kesehatan yang digunakan (Manurung, 2017). Jika membicarakan soal mutu, maka

harus diketahui bahwa mutu tidak hanya berkaitan dengan sebuah proud barang namun bisa juga sebuah jasa pelayanan. Pada umumnya hal - hal yang berkaitan dengan mutu bersifat dengan suatu hal yang mewah dan mahal. Mutu pelayanan kesehatan yang baik dapat dilihat melalui baik tidaknya fasilitas yang ada di penyedia pelayanan kesehatan saat memenuhi kebutuhan para pelanggannya.

Melakukan pengukuran indikator dari setiap umpan balik yang berasal dari pelanggan wajib dilakukan guna melihat peningkatan dalam mutu puskesmas. Hal itu sangat penting dilakukan karena baiknya mutu pelayanan kesehatan akan memberikan berdampak baik bagi para pasien. Dampak baik yang didapat dari pengukuran indikator tersebut yaitu, pasien mendapatkan pelayanan terbaik, mendapat kepercayaan lebih dari para pasien saat menggunakan pelayanan, serta mencapai puncak akreditasi yang sempurna hingga dapat bersaing dengan organisasi kesehatan lainnya. Kepuasan pasien merupakan indikator terpenting dalam menilai mutu suatu institusi. Oleh karena itu, kepuasan pasien menjadi hal penting untuk dibahas oleh pengelola institusi. Manajemen mutu merupakan bagian dari peminatan administrasi kebijakan kesehatan. Salah satu bagian di Puskesmas yang harus diperhatikan mengenai mutu pelayanannya yaitu pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

Ketika seseorang merasa sakit ataupun dalam keadaan sehat namun ingin melakukan pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut di sebuah penyedia pelayanan kesehatan profesional dapat diartikan sebuah kegiatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut (Hidayah, Suwarsih and Muhardi, 2022). Pada saat seseorang mengunjungi poli kesehatan gigi dan mulut, maka mereka akan memperoleh berbagai macam jenis pelayanan mengenai kesehatan gigi dan mulut. Macam – macam pelayanan yang didapat berupa pemeriksaan kesehatan gigi, pencegahan munculnya penyakit gigi, pengobatan penyakit gigi, pemulihan kesehatan gigi, dan terjaganya kesehatan gigi secara berkelanjutan. Hal – hal di atas lebih meyakinkan bahwa mutu pelayanan pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut penting untuk dijaga. Dalam menilai mutu pelayanan yang ada di pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat dilakukan melalui perspektif pasien.

Kepuasan pasien adalah perasaan yang ada dalam diri pasien yang merasa sangat baik dan bahagia ketika harapan mereka terhadap pelayanan kesehatan baik

itu sesudah ataupun sebelum menerima pelayanan kesehatan. (Rachman, 2013). Pada proses pelayanan kesehatan gigi dan mulut, kepuasan pasien dapat diartikan sebagai jarak antara kenyataan dan harapan pasien pada pelayanan kesehatan yang diterima. Kepuasan pasien ketika sudah menerima kegiatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah hal yang paling penting. Ketika pasien merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan tersebut, maka pasien tidak akan mau lagi menggunakan pelayanan kesehatan tersebut. Pasien pun dapat tetap menggunakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan keadaan terpaksa meskipun tidak merasa puas. Oleh karena itu, kepuasan pasien menjadi tolak ukur dalam mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

Salah satu puskesmas yang memiliki pelayanan unit poli gigi yaitu Puskesmas Dempo Palembang. Puskesmas Dempo Palembang adalah salah satu puskesmas yang berada di wilayah Kota Palembang serta terletak di Jl. Kolonel Atmo No. 861 Kelurahan Tujuh Belas Ilir, Kecamatan Ilir Timur Satu Palembang. Puskesmas Dempo memiliki tekad yang bulat agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada setiap orang yang menggunakan pelayanan mereka terutama pada wilayah tanggung jawab dari Puskesmas Dempo. Dalam melihat indikator kepuasan pelanggan, Puskesmas Dempo melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan. Kegiatan survei kepuasan pelanggan di Puskesmas Dempo Kota Palembang telah dilakukan sejak berlakunya manajemen mutu ISO 9001-2008 pada tahun 2013.

Media survei yang digunakan oleh Puskesmas Dempo telah mengalami beberapa kali perubahan, mulai dari Kotak Survei Kepuasan, kemudian Tablet E-Survei Kepuasan Pelanggan, dan terakhir QR Code E-Survei Kepuasan Pelanggan yang sedang digunakan saat ini. Kegiatan E – Survei Kepuasan pelanggan menggunakan QR Code E - Survei ini baru diterapkan pada tahun 2021. Dilihat dari laporan evaluasinya, kegiatan ini belum terlalu maksimal dilaksanakan di tahun pertama, pada pertengahan tahun 2022 manajemen puskesmas melakukan evaluasi terhadap kegiatan ini dan menghasilkan keputusan bahwa setiap ruangan poli memiliki target dalam pengisian QR – Code Survei tersebut.

Hasil dari pengisian QR Code E – Survei ini menghasilkan jumlah puas dan kecewa yang dirasakan pelanggan di Puskesmas Dempo serta keluhan yang mereka rasakan. Hal ini digunakan untuk Puskesmas Dempo dalam melakukan perbaikan.

Puskesmas Dempo selalu melakukan pembenahan/ perbaikan dengan melakukan inovasi dan proaktif saat memberikan kegiatan pelayanan kesehatan. Salah satu mutu pelayanan yang diperhatikan oleh Puskesmas Dempo adalah mutu pelayanan pada Poli Kesehatan Gigi dan Mulut. Namun, dalam pelayanan poli gigi Puskesmas Dempo masih seringkali mendapat keluhan mengenai mutu pelayanannya.

Terdapat pada bulan maret, april, mei, juni, juli pada laporan hasil survey QR Code penilaian kepuasan pelanggan, terdapat beberapa pasien yang mengutarakan kekecewaannya pada pelayanan poli gigi. Menurut laporan hasil QR Code Survei Kepuasan Pelanggan Bulan Maret – Juni 2022, dari beberapa pasien yang terdata mengisi Survei tersebut masih banyak yang mengeluh mengenai pelayanan poli gigi. Beberapa keluhan yang terdata mengutarakan bahwa pelayanan poli gigi tersebut sering melakukan kelalaian dalam melakukan pelayanan seperti mengobrol dengan petugas lain ketika sedang melaksanakan tindakan medis yang menyebabkan ketidaknyamanan dan keraguan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun pasien yang mengeluh mengenai tindakan medis yang dihentikan di tengah tengah proses pelayanan yang menyebabkan keraguan pasien terhadap pelayanan yang diberikan dan ada beberapa hal lain mengenai keluhan tersebut banyak disampaikan untuk poli gigi. Beberapa keluhan baik yang terdata maupun tidak ini mengakibatkan data kunjungan pada bulan – bulan tersebut tidak stabil. Hal ini dapat terlihat juga dari data kunjungan yang pada bulan tersebut mengalami penurunan. Berikut data kunjungan pasien pada bulan maret hingga juni 2022 :

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Pasien Poli Gigi Puskesmas Dempo Tahun 2022

Data Kunjungan Pasien Poli Gigi Puskesmas Dempo Tahun 2022		
1	Januari	276 orang
2	Februari	251 orang
3	Maret	314 orang
4	April	250 orang
5	Mei	229 orang
6	Juni	336 orang
7	Juli	274 orang

Sumber : Data Kunjungan Pasien Poli Gigi Tahun 2022

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa angka kunjungan pasien poli gigi mengalami ketidakstabilan sejak awal tahun 2022. Penyebab tidak stabilnya angka kunjungan pasien tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain, kinerja tenaga medis dan tenaga non medis, biaya, fasilitas dan kualitas yang ada di puskesmas, promosi yang dilakukan oleh pihak puskesmas, perilaku pasien dan pelayanan yang ada di puskesmas. Hal ini perlu diidentifikasi lebih lanjut untuk mengetahui penyebabnya agar dapat mendapatkan beberapa solusi yang dapat diterapkan di poli gigi Puskesmas Dempo. Permasalahan ini perlu di atasi dengan segera agar tidak berdampak pada sistem manajemen puskesmas.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melihat peningkatan mutu pelayanan melalui persepsi pelanggan yaitu menggunakan metode six sigma. Six sigma adalah satu dari banyak nya metode yang memiliki prinsip – prinsip peningkatan kualitas barang atau jasa pada bidang manajemen kualitas (Nailah, Harsoso and Liansari, 2014). Dalam menjalankan sebuah proses pelayanan, diperlukan pengukuran terhadap kinerja sistem yang ada di penyedia pelayanan tersebut. Hal ini dilakukan guna mengendalikan proses yang merugikan dan berfokus pada kemampuan proses. Pada metode Six Sigma, saat nilai sigma berada pada nilai yang tinggi maka sistem yang ada semakin baik. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis mengenai peningkatan kualitas terhadap proses maupun produk yang mengalami kekurangan. Hal tersebut dilakukan guna menemukan penyebab kekurangan dan mendapat usulan yang dapat dilakukan.

Prinsip yang dimiliki oleh metode six sigma adalah melakukan peningkatan terhadap produk pada proses yang dilakukan hingga proses tersebut dapat melahirkan produk terbaik dalam institusi tersebut (Setiadi and Willyo, 2021). Metode Six Sigma memiliki lima tahap dalam prosesnya yaitu, *define, measure, analyze, improve, dan control*. Selain memiliki lima tahap, dalam metode six sigma juga dibutuhkan elemen penilaian kualitas menggunakan dimensi peningkatan kualitas pelayanan. Dimensi peningkatan kualitas pelayanan memiliki lima dimensi yaitu, *tangibles, reliability, assurance, responsiveness, empathy*. Pada proses penggunaan metode six sigma, maka akan terjadi pengurangan variasi dan kesalahan (*defect*) yang ada di dalam proses serta berfokus menganalisis kebutuhan pelanggan (*critical quality*).

Metode six sigma ini banyak digunakan oleh organisasi baik yang menghasilkan produk maupun jasa, namun metode ini masih jarang diterapkan di lingkungan kesehatan terutama fasilitas kesehatan seperti puskesmas. Peneliti bermaksud memperkenalkan bahwa metode ini dapat diterapkan oleh puskesmas dalam menjaga serta meningkatkan mutu pelayanan. Hal ini ditunjang dari beberapa keuntungan dalam penerapan metode Six Sigma. Salah satu keuntungan yang didapat ketika menggunakan metode six sigma yaitu, metode ini bersifat menyeluruh dan fleksibel guna mencapai, mempertahankan, dan memaksimalkan keberhasilan suatu institusi. Metode ini juga dipengaruhi oleh keinginan pelanggan, adanya fakta dan data, serta berfokus pada pengelolaan, perbaikan, dan penerapan proses yang baru.

Adapun keuntungan lainnya dalam menerapkan metode Six Sigma yaitu mendapatkan keberhasilan yang terus – menerus, teraturnya proses pengelolaan, mendapatkan kepercayaan lebih dari pasien, tercapainya tingkat perbaikan dengan cepat, mendapatkan pengembangan ide – ide baru di sebuah institusi, dan menerapkan strategi baru yang lebih baik. Melalui hal – hal tersebut, peneliti memiliki ketertarikan untuk mengetahui lebih jauh mengenai peningkatan mutu pelayanan kesehatan dalam perspektif kepuasan pasien Poli Gigi di Puskesmas Dempo Kota Palembang dengan menggunakan metode Six Sigma.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dapat ditarik dari penelitian ini yaitu, bagaimana meningkatkan mutu pelayanan dalam perspektif kepuasan pasien poli gigi di Puskesmas Dempo Palembang dengan menggunakan metode six sigma.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aspek – aspek yang meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dalam perspektif kepuasan pasien

poli gigi Puskesmas Dempo Palembang dengan menggunakan metode six sigma.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui *define* pada mutu pelayanan kesehatan dalam perspektif kepuasan pasien poli gigi di Puskesmas Dempo Palembang.
2. Mengetahui *measure* pada mutu pelayanan kesehatan dalam perspektif kepuasan pasien poli gigi di Puskesmas Dempo Palembang.
3. Mengetahui *analyze* pada mutu pelayanan kesehatan dalam perspektif kepuasan pasien poli gigi di Puskesmas Dempo Palembang.
4. Mengetahui *improve* pada mutu pelayanan kesehatan dalam perspektif kepuasan pasien poli gigi di Puskesmas Dempo Palembang.
5. Mengetahui *control* pada mutu pelayanan kesehatan dalam perspektif kepuasan pasien poli gigi di Puskesmas Dempo Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah :

1.4.1 Bagi Penulis

1. Mendapat pengetahuan dan penerapan ilmu yang telah didapat dibangku perkuliahan.
2. Mendapat pengetahuan dan pengalaman tentang peningkatan mutu pelayanan dalam perspektif kepuasan pasien poli gigi di Puskesmas dengan menggunakan metode six sigma.

1.4.2 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

1. Dapat menjalin kerja sama yang baik dalam kegiatan penelitian maupun pengembangan informasi kesehatan antara Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya dan Puskesmas Dempo Kota Palembang.
2. Dapat menambah wawasan bagi mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat mengenai peningkatan mutu pelayanan dalam perspektif pelanggan di Puskesmas menggunakan metode Six Sigma.

3. Dapat menambah bahan referensi bagi Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat dan disiplin ilmu lainnya.

1.4.3 Bagi Puskesmas Dempo

1. Sebagai alternatif masukan untuk pengelola manajemen mutu di wilayah kerja Puskesmas Dempo Kota Palembang.
2. Sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan mutu pelayanan dalam perspektif kepuasan pasien poli gigi di Puskesmas Dempo Palembang dengan metode Six Sigma.
3. Terbinanya jalinan kerja sama yang baik untuk kegiatan penelitian maupun pengembangan informasi antara Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya dengan Puskesmas Dempo Kota Palembang.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Dempo Kota Palembang. Lokasi tepatnya berada di Jalan. Kolonel Atmo No. 861, 17 Ilir, Kecamatan. Ilir Timur Satu, Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan.

1.5.2 Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari 2023.

1.5.3 Ruang Lingkup Materi

Materi yang dijelaskan pada penelitian ini yaitu materi yang berhubungan pada bidang Kesehatan Masyarakat yang akan mencakup tentang Administrasi Kebijakan Kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdallah, B.N., Muqimuddin and Lazawardi, R. (2021) 'Peningkatan Karakteristik Kualitas Palm Kernel Oil (PKO) Menggunakan Metodologi Six Sigma', SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri, 19(01), pp. 81–89.
- Ahmad, F. (2019) 'Six Sigma DMAIC Sebagai Metode Pengendalian Kualitas Produk kursi Pada UKM', Jurnal Integrasi Sistem Industri, 6(1), pp. 11–17.
- Bachri, B.S. (2012) 'Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif', Teknologi Pendidikan, 10, pp. 46–62.
- Bahri, K., Handini, M.C. and Ketaren, O. (2016) 'Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pelayanan Pasien Poli Gigi Di Puskesmas Banda Sakti Di Kecamatan Banda Sakti Kota Lhokseumawe', Jurnal Kesehatan Masyarakat dan Lingkungan Hidup, 1, pp. 79–100.
- Bar, M.F. Al and Trianasari, N. (2021) 'Perbaikan Kualitas Distribusi Air PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang Menggunakan Metode *Six Sigma Improving Water Distributin Quality Of Tirta Benteng PDAM Tangerang Using Six Sigma Method*', *e-Proceeding of Management*, 8(5), pp. 4754–4769.
- Dermawan, D. et al. (2018) 'Peningkatan Mutu Perawatan Kopling Kendaraan Dengan Metode Six Sigma (Studi Kasus Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Pekanbaru)', Seminar Nasional IENACO, pp. 206–213.
- Fajrianti, K.N. and Muhtadi, A. (2017) 'Review Artikel : Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Dengan Six Sigma Farmaka', Farmaka, 15(03), pp. 111–122.
- Farid, M., Yulius, H. and Maulana, B. (2022) 'Pengendalian Kualitas Pengolahan Kualitas Pengolahan Kulit UPTD Kota Padang Panjang Menggunakan Metode Six Sigma', Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis, 4(1), pp. 186–192.
- Farida, N. et al. (2021) 'Analisis *Failure Mode Effect* (FMEA) Pada Pengadaan Obat Dan Perbekalan Kesehatan Pada Era Jaminan Kesehatan', MTPH Journal, 5(1), pp. 47–56.

- Febriyanti, S.F. et al. (2022) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Puskesmas Sukodono Lumajang', *Jurnal FIKES UNMUH Jember*, pp. 1–10.
- Hasan, S. (2007) 'Peningkatan Kualitas Layanan Kesehatan Dalam Perspektif Kepuasan Pasien Dengan Sistem Manajemen Six Sigma Pada Unit Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Dr. Iskak Tulung Agung', *Ilmu Sosial Politik [Preprint]*.
- Hidayah, N., Suwarsih, S. and Muhardi (2022) 'Pengaruh Kinerja Dokter Gigi Terhadap Mutu Pelayanan dan Implikasinya Pada Kepuasan Pasien', *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), pp. 116–121.
- Imtihan, M. and Remvino (2017) 'Redesign Alat Tambahan Pada Mesin Produksi Komponen Otomotif Body Inner Dalam Meningkatkan Kualitas Melalui Strategi DMAIC', *Journal of Industrial Engineering Management*, 2(2), pp. 56–65.
- Indriyani, Y. et al. (2021) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Rantau Keloyang Kabupaten Bungo', *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa (JAN Maha)*, 3(6), pp. 119–133.
- Iryana and Kawasati, R. (2019) 'Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif', *Ekonomi Syariah*, 21(58), pp. 99–104. Available at: <https://www.unhcr.org/publications/manuals/4d9352319/unhcr-protection-training-manual-european-border-entry-officials-2-legal.html?query=excom> 1989.
- KEMENKES (2021) *Pedoman Tata Kelola Mutu Di Puskesmas*.
- Kiswaluyo (2013) 'Pelayanan kesehatan gigi di puskesmas (studi kasus di puskesmas sumbersari)', *Stomatognatic*, 10(1), pp. 12–16.
- Kusumastuti, A. and Khoiron, A.M. (2019) *Metode Penelitian Kualitatif*.
- Lasimpala, F., Nuraisyah and Tinggogoy, F.L. (2022) 'Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi di Puskesmas Bulili Kota Palu', *Jurnal STIA Pembangunan Palu*, 1(1), pp. 28–42.
- Luthfia, A.R. (2019) 'Praktik Pelayanan Publik : Puskesmas', 1(2), pp. 71–81.
- Maharani, R. and Suciarto, S. (2022) 'Kepuasan Pasien Rawat Inap Masa Pandemi Covid - 19 Di Rumah Sakit XYZ Batang', *Jurnal PENA*, 36(1), pp. 58–66.

- Mahendingratry, A. and Herawan, I.G.A.W. (2017) 'Implementasi Dmaic Six sigma Dalam Meningkatkan Layanan Puskesmas X di Kota Malang Jurnal Rekayasa Sistem Industri Page 50 Jurnal Rekayasa Sistem Industri Page 51', 3(1), pp. 50–60.
- Manurung, J.M. (2017) 'Kajian Implementasi Mutu dengan Pendekatan Integrasi Six Sigma dan TQM Melalui Penilaian Malcolm Baldrige di Rumah Sakit Charitas Palembang *Quality Implementation Study with Six Sigma and TQM Integration Approach through Assessment of Malcolm Baldrige i*', Jurnal Administrasi Rumah Sakit, 3(2), pp. 127–138.
- Muna Shobiha, S. and Yuniasih, A.F. (2022) 'Pengidentifikasian Determinan Pembangunan Kesehatan di Indonesia Tahun 2018', Jurnal Masalah-Masalah Sosial, 13(1), pp. 71–88. Available at: <https://doi.org/10.46807/aspirasi.v13i1.2404>.
- Nailah, Harsoso, A. and Liansari, G.P. (2014) 'Usulan Perbaikan Untuk Mengurangi Jumlah Cacat pada Produk Sandal Eiger S-101 *Lightspeed* dengan Menggunakan Metode Six Sigma', Jurnal Online Institut teknologi Nasional, 2(2), pp. 256–267.
- P Dyah, R. and Gultom, E. (2017) 'Konsep Dasar Pelayanan Asuhan Kesehatan Gigi dan Mulut I', in Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan.
- Panuti, S., Anggraeni, S.K. and Bahauddin, A. (2013) 'Rancangan Perbaikan Kualitas Layanan Poliklinik Kulit dan Kelamin RSUD Cilegon dengan Pengintegrasian Metode Servqual , Lean dan Six Sigma', Jurnal Teknik Industri, 1(2), pp. 169–173.
- PerBup (2018) Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kesehatan di Puskesmas.
- Permenkes No, 43 (2019) 'Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat', (1335).
- Purnama, A.P. and Sailah, I. (2017) 'Peningkatan Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Pelatihan Jurnal Berkualitas Melalui Metode *Servqual*', Jurnal Manajemen, XXI(03), pp. 418–433.
- Rachman, T. (2013) Sistem dan Penghargaan Manajemen Kualitas. Available at: <http://taufiqurrachman.weblog.esaunggul.ac.id>.

- Reno, P.R. (2013) Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas.
- Rombon, L.A.Y., Podung, B.J. and Mamujaja, P.P. (2021) 'Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Papakelan', Kesehatan Masyarakat UNIMA, 02(02), pp. 2–7.
- Rustika, M., Choiri, M. and Efranto, R.Y. (2014) 'Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Dengan Menggunakan Metode Six Sigma (Studi Kasus: RSJ. Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang)', Teknik Industri Universitas Brawijaya, 10(1), pp. 427–440.
- Setiadi, H. and Willyo, M. (2021) 'Analisis Peningkatan Pelayanan Pelanggan Pada Bisnis Jasa Kurir Menggunakan Metode Six Sigma - DMAIC Studi : Pada Mail Processing Centre - PT Pos Indonesia (Persero)', Jurnal Bisnis dan Pemasaran, 11(2).
- Sinaga, D. (2014) Statistik Dasar. Edited by M.P. Aliwar, S.Ag. Jakarta Timur: UKI PRESS.
- Sofiani, N. and Riani, A.S. (2021) 'Rancangan Sistem Pengendalian Manajemen Menggunakan Metode Six Sigma Di Digital *Innovation Lounge* (Dilo) Bandung *Corresponding Author*: Nama Penulis: Nisha Sofiani Perkembangan zaman dan era globalisasi mengubah situasi perekonomian sehingga perusahaan', JPRO, 2(2), pp. 16–25.
- Sugiono, J. (2015) 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin (JKM) Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Banjarejo Rejotangan Tulungagung', Jurnal Ilmu Manajemen, 04(02), pp. 40–51.
- Surianti, K.N. and Istriani, E. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Grab - Cardi Yogyakarta', Prosiding Sendi, pp. 345–358.
- Suwarni, S. and Novembrina, M. (2019) 'Six Sigma Untuk Perbaikan Layanan Resep', Politeknik Harapan Bersama Tegal, 8(1), pp. 89–95.
- Toliaso, C.S., Mandagi, C.K.F. and Kolibu, F.K. (2018) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado', Jurnal Kesehatan Masyarakat, 7(4), pp. 1–10.
- Yusuf, Y. and Suteja, T. (2013) 'Implementasi Metode DMAIC-Six Sigma Dalam Perbaikan Mutu Di Industri Kecil Menengah: Studi Kasus Perbaikan Mutu

Produk Spring Adjuster Di PT. X', Seminar Nasional IENACO, pp. 1–8.

Zulmi, R.M., Symond, D. and Susi (2015) 'Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang , Kota Bukittinggi', *Andalas Dental Journal*, (77), pp. 44–53.