

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000 yaitu bahwa :

“tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal”.

Upaya Kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, yang bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan promotif, pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Konsep kesatuan upaya kesehatan ini menjadi pedoman

dan pegangan bagi semua fasilitas kesehatan di Indonesia termasuk rumah sakit atau puskesmas (Charles *et al*, 2004).

Pusat Kesehatan masyarakat (Puskesmas) merupakan sarana kesehatan terdepan yang memberikan pelayanan kesehatan termasuk gizi kepada masyarakat diseluruh pelosok tanah air. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis (UPT) dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di satu atau sebagian wilayah kecamatan (KepMenkes No 128 tahun, 2004). Upaya perbaikan gizi melalui puskesmas bertujuan untuk menanggulangi masalah gizi dan meningkatkan status gizi (Pedoman petugas gizi Puskesmas).

Pelayanan Gizi merupakan salah satu komponen pelayanan kesehatan di rumah sakit atau puskesmas rawat inap. Kegiatan pelayanan gizi rumah sakit/puskesmas rawat inap dilaksanakan oleh satu unit kerja yang disebut instalasi gizi. Dalam Surat Keputusan Menteri Kesehatan No 134 Tahun 1978, instalasi gizi mempunyai 4 kegiatan yaitu: 1) Pengadaan makanan, 2) Pelayanan Gizi ruang rawat inap, 3) Penyuluhan, konsultasi dan rujukan gizi, 4) Penelitian gizi terapan instalasi gizi Puskesmas Temon I .

Kegiatan Pelayanan Gizi ruang rawat inap merupakan tindak lanjut dari kegiatan pengadaan makanan dengan tujuan memberikan terapi diit yang sesuai dengan kondisi pasien dalam upaya mempercepat penyembuhan melalui penyediaan makanan, perubahan sikap, dan perilaku terhadap makanan selama perawatan, meningkatnya peran serta masyarakat dan mencegah kambuhnya penyakit. Menurut hasil laporan tahun 2012 rata-rata pasien yang berkunjung

ke Puskesmas Temon I baik Rawat Jalan maupun Rawat Inap adalah 54.112 pasien, dengan jumlah 1703 pasien yang memerlukan pelayanan gizi. Pendapatan yang diperoleh dalam tahun 2012 sebesar Rp.983.467.140,-.

Dari laporan tahun 2011 jumlah tenaga yang ada di Puskesmas Temon I sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jumlah Tenaga Kerja Puskesmas Temon 1

No	Jenis Tenaga	Jumlah
1	Medis	
	Dokter Umum	3
	Dokter Gigi	1
2	Paramedis Perawatan	
	Perawat	10
	Perawat gigi	2
	Bidan	13
3	Paramedis Non Perawatan	
	Sarjana Kesehatan Masyarakat	1
	Nutrisionis	2
	Asisten Apoteker	2
	Analisis Kesehatan	2
4	Non Paramedis	
	Tata Usaha	16
	JMD	1
	Rekam Medis	2
	Petugas Kebersihan	3
	Sopir	1
	Penjaga malam	2
	Juru Masak	3
	Jumlah	65

Sumber: Data Puskesmas Temon

Pelayanan gizi di 2 Temon I dilakukan oleh 2 orang Nutrisionis yang dibagi dalam 2 kegiatan yaitu kegiatan dalam gedung (Rawat inap dan Rawat Jalan) 1 orang dan 1 orang luar gedung (UKM). Pelayanan gizi di rawat inap dengan jumlah tempat tidur 29 TT, luas ruangan produksi dan distribusi 4x7m, biaya makan/hr/pasien Rp 15.000,- dengan 3kali makan tanpa selingan. Fasilitas yang digunakan dalam produksi dan distribusi antara lain: 1 kompor

gas 2 tungku, 1 meja persiapan, 1 meja pengolahan, 1 meja penyajian, 1 lemari es freezer (tidak dingin), 2 wajan penggorengan, 3 panci untuk memasak bubur dan lainnya, Magic com serta alat makan sederhana berupa piring, gelas, mangkuk sayur dan sendok.

Tenaga pelaksana yang ada di instalasi gizi selain nutrisionis 1 orang dibantu dengan 2 petugas masak (Lulusan SMP) yang secara bergantian setiap harinya. Agar kegiatan pelayanan gizi dapat berjalan sesuai yang diharapkan, maka perlu adanya sarana prasarana yang mendukung yang sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan. Dalam hal penilaian mutu makanan, puskesmas Temon I belum pernah melakukan survey mutu makanan dan kepuasan pelanggan. Selain melakukan kegiatan rawat inap dan konsultasi rawat jalan, pelayanan gizi juga menerima rujukan dari posyandu balita dengan masalah gizi buruk dan kurang yang ada di wilayah Puskesmas Temon I yang kegiatannya meliputi Pemeriksaan antropometri, Laboratorium, medis, konsultasi gizi dan pemberia makanan tambahan.

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau belum. Oleh karena itu, Puskesmas Temon I dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasiendengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat khususnya dalam pemenuhan gizi pasien rawat inap. Pihak Puskesmas Temon I perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien dalam pemenuhan makanan sebagai upaya

untuk penyembuhan pasien sehingga dapat memenuhi harapan/keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Terciptanya kualitas pelayanan yang baik dalam pemenuhan kualitas gizi pasien tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara pasien, pelayanan gizi dan pihak Puskesmas, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pasien dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang menguntungkan bagi Puskesmas Temon I.

Oleh karena itu Puskesmas Temon I merencanakan strategi untuk pelayanan dalam pemenuhan gizi pasien untuk rawat inap. Perencanaan strategi dilakukan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi setiap pasien, sehingga kualitas dalam pelayanan gizi dapat semakin meningkat sesuai dengan tujuan Puskesmas Temon I. Dalam melaksanakan rencana strategi makan diperlukan analisis yang mendalam. Analisa TOWS adalah salah satu metode perencanaan strategi yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dalam suatu proyek spekulasi bisnis. Proses ini melibatkan penentuan tujuan yang spesifik dari spekulasi bisnis atau proyek dan mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mendukung dan yang tidak dalam mencapai tujuan tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang mengenai pelayanan gizi di Puskesmas Temon I maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana faktor-faktor eksternal dan internal dalam pelayanan gizi di Puskesmas Temon 1?
2. Bagaimana rencana strategik dalam pelayanan gizi di Puskesmas Temon I?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor eksternal dan internal pelayanan gizi di Puskesmas Temon 1.
2. Untuk membuat rencana strategik dalam pelayanan gizi di Puskesmas Temon I.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dapat menerapkan sistem pelayanan gizi sesuai standar yang ada walaupun dengan fasilitas yang kurang memadai.

2. Bagi Puskesmas

Dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan khususnya dalam bidang pelayanan gizi sehingga dapat menentukan strategi yang terbaik agar memberikan hasil pelayanan yang optimal sesuai visi dan misi puskesmas.

3. Bagi Instansi Pemerintah

Sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Daerah Kulon Progo dalam menentukan strategi kebijakan yang akan diambil agar Puskesmas Temon I dapat berkembang lebih baik dan bermanfaat bagi masyarakat banyak.