

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pusat kesehatan masyarakat adalah satu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat, disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Pintauli, 2003). Pelayanan kesehatan menyeluruh maksudnya adalah pelayanan kesehatan yang meliputi peningkatan kesehatan (*promotive*), pencegahan penyakit (*preventive*), penyembuhan penyakit (*curative*) dan pemulihan kesehatan (*rehabilitative*) yang ditujukan kepada semua golongan umur maupun jenis kelamin (Depkes, 2000).

Tujuan bangsa Indonesia sebagaimana tercantum dalam pembukaan UUD 1945 alenia 4, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia juga untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Untuk mencapai tujuan tersebut, diselenggarakan program pembangunan nasional secara berkelanjutan, terencana dan terarah. Pembangunan kesehatan merupakan bagian integral dan terpenting dari pembangunan nasional. Tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas adalah untuk mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional, yakni untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang

bertempat tinggal di wilayah kerja Puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia Sehat 2010 (Depkes RI, 2004).

Menteri Kesehatan Republik Indonesia mengatakan bahwa kunci sukses dalam pembangunan kesehatan kedepan, sangat ditentukan oleh adanya komitmen politis dari semua pihak, baik dari lingkungan eksekutif, legislatif, maupun dari masyarakat termasuk pihak swasta. Selanjutnya empat strategi utama Departemen Kesehatan antara lain menggerakkan dan memberdayakan masyarakat untuk hidup sehat serta meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas, meningkatkan sistem surveilans, monitoring dan informasi kesehatan serta meningkatkan pembiayaan kesehatan. Lebih lanjut Departemen Kesehatan mengatakan bahwa dalam pelaksanaan pembangunan Departemen Kesehatan bertekad untuk menjunjung tinggi nilai-nilai yang berpihak kepada rakyat, bertindak cepat dan tepat, kerjasama tim, integritas tinggi, serta transparan dan akuntabilitas (Depkes, 2006). Seperti yang tercantum dalam al-quran:

يٰٓأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرَ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ

بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

Artinya : *Wahai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kepada*

*Allah hendaklah setian diri memperhatikan apa yang telah dipersiapkannya*

*untuk hari esok (akhirat), dan bertaqwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kalian kerjakan. (QS Al-Hasyr/ 59:18)*

Untuk menunjang penyelenggaraan pembangunan kesehatan berbagai upaya telah dilakukan pemerintah. Upaya kesehatan yang terdiri dari upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perorangan (UKP). Puskesmas merupakan penanggung jawab penyelenggara upaya kesehatan masyarakat (UKM) untuk jenjang tingkat pertama yang berfungsi mengembangkan dan membina kesehatan masyarakat serta menyelenggarakan pelayanan kesehatan terdepan. Puskesmas berupaya menyelenggarakan upaya kesehatan yang bermutu, merata, terjangkau dengan peran serta masyarakat secara aktif, sehingga tercapai kemampuan hidup dan tiap penduduk dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal (Depkes RI, 2004).

Menurut Siswono (2003) sebagian besar masyarakat baik perkotaan maupun pedesaan kurang puas atas pelayanan rumah sakit pemerintah, Puskesmas dan Puskesmas pembantu. Persepsi masyarakat terhadap ketidakpuasan pelayanan merupakan indikasi ketrampilan dan kualifikasi yang menghasilkan pelayanan tidak memenuhi standar. Oliver *cit* Supranto (2001) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan

dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.

Untuk itu salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), adalah perlunya disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Men.PAN, 2004a).

Pengembangan tingkat pelayanan di Puskesmas saat ini sangat di pengaruhi oleh sertifikasi ISO (*International Organization for standardization*) untuk mempengaruhi standarisasi tingkat kelayakan sarana dan prasarana sebuah Puskesmas demi menciptakan kualitas Puskesmas yang baik, sehingga dapat meminimalkan standar pelayanan. Upaya meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas, di antaranya meningkatkan akses terhadap pelayanan kesehatan dasar. Di sini peran Puskesmas dan jaringannya sebagai institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di jenjang pertama yang terlibat langsung dengan masyarakat menjadi sangat penting. Puskesmas bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya yaitu

meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerjanya agar terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Dengan demikian, akses terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat ditingkatkan melalui peningkatan kinerja Puskesmas (Pedoman Pendataan Data Dasar Puskesmas, Depkes RI 2007)

Sekarang ini tercatat 7.669 unit Puskesmas, 22.171 Puskesmas pembantu, dan 6.392 Puskesmas keliling yang tersebar di seluruh Indonesia (Depkes RI, 2005). Jumlah Puskesmas di Propinsi D.I.Yogyakarta ada 120 Puskesmas yang tersebar di lima Kabupaten, 41 diantaranya dengan rawat inap dan 79 non rawat inap. Propinsi D.I.Yogyakarta juga memiliki Puskesmas yang telah mendapatkan sertifikat sistem manajemen mutu ISO (*International Organization For Standardization*) 9001: 2000. hingga bulan April 2010 tercatat 26 Puskesmas telah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2000 yang tersebar di lima kabupaten di wilayah D.I.Yogyakarta di antaranya, 3 Puskesmas di Kota Yogyakarta, 2 Puskesmas di Bantul, 2 Puskesmas di Kulon Progo, 4 Puskesmas di Gunung Kidul dan 15 Puskesmas di Sleman. (Dinas Kesehatan Propinsi D.I.Yogyakarta, 2010)

## **B. Perumusan Masalah**

Puskesmas merupakan Suatu unit organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dan merupakan penanggung jawab penyelenggara upaya kesehatan masyarakat (UKM). Puskesmas berupaya

menyelenggarakan upaya kesehatan yang bermutu, merata, terjangkau dengan peran serta masyarakat secara aktif, sehingga tercapai kemampuan hidup dan tiap penduduk dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Dengan demikian, akses terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat ditingkatkan melalui peningkatan kinerja Puskesmas. Sebagian besar masyarakat baik perkotaan maupun pedesaan kurang puas atas pelayanan rumah sakit pemerintah, Puskesmas dan Puskesmas pembantu dan persepsi masyarakat terhadap ketidakpuasan pelayanan merupakan indikasi ketrampilan dan kualifikasi yang menghasilkan pelayanan tidak memenuhi standar. Berdasarkan latar belakang tersebut maka masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah: Adakah perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas yang telah menerapkan standar ISO dengan yang belum menerapkan standar ISO di Kecamatan Sedayu ?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas yang telah menerapkan standar ISO dengan yang belum menerapkan standar ISO

2. Tujuan khusus.
  - a. Menganalisis perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas yang sudah di sertifikasi ISO dengan yang belum di sertifikasi ISO.
  - b. Menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas yang sudah di sertifikasi ISO dengan yang belum di sertifikasi ISO.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Peneliti
  - a. Sebagai syarat memperoleh derajat Sarjana Kedokteran Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
  - b. Menambah pengetahuan tentang perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas yang sudah menerapkan ISO dengan yang belum menerapkan ISO.
2. Institusi

Menambah bahan pengetahuan, khususnya di bidang pelayanan kesehatan di Puskesmas.
3. Puskesmas

Menjadi masukan kepada pihak terkait untuk lebih memaksimalkan

### E. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah banyak dilakukan. Penelitian yang pernah dilakukan berhubungan dengan masalah ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 1.** Penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya

Judul (tahun)	Variabel	Metode	Subyek	Hasil
1	2	3	4	5
Gambaran Pelaksanaan Kontrol Infeksi pada Praktik Dokter Gigi Puskesmas dengan Sertifikat ISO (International Organization For Standardization) di Wilayah Kabupaten Bantul, Sleman, dan Kota Yogyakarta Propinsi D.I.Yogyakarta (2008)	Variabel Bebas : Sertifikasi Iso Variabel Tergantung : Kontrol Infeksi	<i>Cross sectional</i>	Dokter gigi dan perawat gigi yang berpraktik di Puskesmas Piyungan dan Sedayu I (Bantul), Puskesmas Mantrijeron dan Umbulharjo II (Kota Yogyakarta), serta Puskesmas Depok I dan Melati II (Sleman)	Pelaksanaan kontrol infeksi dalam hal masukan telah berjalan baik. Sedangkan proses kontrol infeksi oleh tenaga medis gigi di Puskesmas dengan sertifikat ISO belum sesuai dengan standar internasional untuk kontrol infeksi.
Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Dokter-Pasien di Puskesmas (2007)	Variabel Bebas : Lamanya komunikasi Dokter pasien Variabel Tergantung : Kepuasan pasien	<i>Cross sectional</i>	64 responden pasien tang terpilih secara acak dari delapan Puskesmas kota Yogyakarta tempat dokter <i>Primary care</i> memberikan pelayanan.	Terdapat hubungan sedang antara kepuasan pasien dengan komunikasi dokter-pasien di Puskesmas.