

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu faktor utama dalam kehidupan manusia. Kesehatan juga berperan penting dalam kehidupan manusia untuk beraktivitas setiap harinya. Apabila kesehatan terganggu otomatis kegiatan lainnya juga akan terganggu kelangsungannya. Jika seseorang terserang penyakit biasanya orang tersebut pergi ke dokter atau fasilitas pelayanan kesehatan lainnya untuk memeriksakan kesehatannya, salah satu fasilitas kesehatan untuk melayani kesehatan masyarakat adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan yang penting dan terjangkau bagi seluruh kalangan masyarakat, khususnya bagi masyarakat ekonomi menengah ke bawah. Faktor biaya pemeriksaan dan obat yang lebih murah, serta lokasinya yang mudah dijangkau (berada di tiap kelurahan) merupakan alasan utama masyarakat memilih puskesmas sebagai tempat untuk berobat. Puskesmas sebagai unit organisasi penyedia pelayanan kesehatan, dihadapkan pada lingkungan yang semakin kompetitif dengan makin banyaknya balai pengobatan / poliklinik swasta. Perubahan yang terjadi dilingkungan eksternal dan internal Puskesmas menyebabkan Puskesmas harus mengubah paradigma bahwa bukan semata organisasi yang bersifat sosial. Upaya yang dilakukan oleh Puskesmas agar tetap

dapat meningkatkan jumlah pasien di Puskesmas di harapkan mampu memberi pelayanan optimal, dalam rangka meningkatkan kunjungan pasien ke Puskesmas maka Puskesmas harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu sehingga mampu memberikan kepuasan pasien.

Puskesmas Sedayu 1 Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul merupakan Puskesmas yang mempunyai Standar Mutu Pelayanan ISO 9001:2000. Standar pelayanan ini berorientasi pada manajemen mutu dan *standard operating procedur* (SOP) pelayanan yang optimal terhadap pelanggan dan merupakan standar yang komprehensif bagi perusahaan pelayanan jasa seperti Puskesmas Sedayu I Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul. Salah satu upaya Puskesmas Sedayu I Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul untuk memenangkan persaingan dengan peningkatan mutu produk atau jasa adalah mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2000 yang dapat diterapkan dalam jasa pelayanan kesehatan. Oleh karena itu perusahaan berusaha memenangkan persaingan dengan meningkatkan mutu produk/jasa, sehingga dapat memberikan kepuasan pelanggan. Untuk meningkatkan mutu produk/jasa perusahaan harus menerapkan sistem manajemen mutu. ISO 9001:2000 berisikan persyaratan standar yang digunakan untuk mengukur kemampuan organisasi dalam memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan yang sesuai.

Perkembangan tingkat pelayanan di puskesmas saat ini sangat di pengaruhi oleh sertifikasi ISO (*International Organization for Standardization*)

... 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 bertanggungjawab 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).

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

1. ... 100. ... baik dari lingkungan eksekutif legislatif

mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu.karna itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka,dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu.kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Alloh. Sesungguhnya Alloh menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.''(QS.Ali-Imran:159)

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

peran serta masyarakat secara aktif, sehingga tercapai kemampuan hidup dan tiap penduduk dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Berdasarkan latar belakang tersebut maka masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Adakah pengaruh Sertifikasi ISO (*International Organization for Standardization*) terhadap angka kunjungan pasien di Puskesmas Sedayu 1?
2. Bagaimanakah pengaruh Sertifikasi ISO (*International Organization for Standardization*) terhadap angka kunjungan pasien di Puskesmas Sedayu 1 ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Sertifikasi ISO (*International Organization for Standardization*) terhadap angka kunjungan pasien di Puskesmas Sedayu 1 Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul.

2. Tujuan khusus.

- a. Menggambarkan manajemen mutu Puskesmas Sedayu 1 di Kabupaten Bantul

- b. Menggambarkan angka kunjungan pasien terhadap Puskesmas

selanjutnya, Menjadi masukan kepada pihak terkait untuk lebih memaksimalkan penerapan sertifikasi ISO terhadap Angka kunjungan pasien di puskesmas.

4. Bagi Masyarakat

Diharapkan dengan adanya laporan ini dapat meningkatkan kinerja petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dan tersedianya sarana dan prasarana kesehatan dalam penyelenggaraan puskesmas, sehingga masyarakat mendapat pelayanan kesehatan sebagaimana mestinya yang akhirnya diharapkan dapat meningkatkan derajat kesehatan.

E. Keaslian Penelitian

1. *Implementation of a quality plan (ISO 9001) in a hospital pharmacy service* oleh C. Martinez Fernandez-Llamazares, N. Barrueco Fernandez, A. Gimenez Manzorro, E. Lobato Matilla, L. Caro Gonzalez, M. Sanjurjo Saez. Hasil peneliti menjelaskan bahwa setelah ISO 9000, Proses servis farmasi lebih bagus, lebih transparan, terkontrol baik dari internal auditor maupun dari eksternal auditor, dan pelaksanaan proses servis farmasi lebih teratur karena dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang menjadi bagian dari ISO-quality system.

Berdasarkan penelitian-penelitian yang telah diteliti

ISO(*International Organization for Standardization*) terhadap angka kunjungan pasien khususnya di Puskesmas Sedayau 1 Kecamatan