

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, perubahan ekonomi, perkembangan epidemiologi, dan perubahan pola penyakit memaksa sumberdaya manusia (SDM) kesehatan untuk mengikuti dan mengelola perubahan yang ada agar organisasi tetap bisa bertahan dan mampu mencapai tujuan pembangunan kesehatan yang telah ditetapkan. Dalam era komunikasi, informasi dan teknologi ini, baik kegiatan manufaktur maupun jasa sangat membutuhkan kemampuan baru agar organisasi dapat berhasil secara kompetitif (Kaplan dan Norton, 1996).

Segala perubahan tersebut juga mengakibatkan tuntutan dari berbagai stake holders untuk berubah. Masyarakat yang semakin kritis dan kebutuhan akan kesehatan yang semakin dirasakan memaksa SDM kesehatan sebagai pelaku pembangunan kesehatan perlu mengikuti perkembangan yang terjadi di lingkungan internal maupun eksternal.

Mengacu pada penjabaran Undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, ditetapkan bahwa kesehatan merupakan bidang pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh kabupaten. Dalam menghadapi perubahan-perubahan yang sifatnya dinamis di bidang kesehatan, pemerintah kabupaten mempunyai wewenang dan tanggung jawab dalam pembangunan kesehatan masyarakat di wilayahnya. Daerah mempunyai peluang mengatur sistem kesehatan daerah, untuk menuju derajat kesehatan masyarakat yang optimal dengan

memanfaatkan potensi yang ada agar semua sumberdaya dapat memberikan kontribusi terhadap pelaksanaan pembangunan kesehatan.

Organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Manajemen SDM berarti mengatur, mengurus SDM berdasarkan visi organisasi agar tujuan organisasi dapat dicapai secara optimum. Oleh karena itu, manajemen SDM juga menjadi bagian dari manajemen yang mengacu pada fungsi dalam proses perencanaan, pengorganisasian, *staffing*, memimpin dan mengendalikan.

Visi “Gunungkidul Sehat Menuju Indonesia Sehat 2010” yang merupakan Visi dari Dinas Kesehatan Kabupaten Gunungkidul merupakan pekerjaan yang perlu dikerjakan tidak hanya oleh jajaran kesehatan saja, melainkan perlu dukungan dan kerjasama dengan sektor non kesehatan baik pemerintah maupun swasta. Untuk merealisasikan visi tersebut Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana (Dinkes dan KB) telah melakukan berbagai upaya kesehatan yang dijabarkan dalam program dan kegiatan yang dipandang memiliki nilai strategis dan seharusnya bisa dilaksanakan secara terarah, terpadu dan berkesinambungan.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinkes dan KB merupakan ujung tombak dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat sehingga akan banyak menentukan keberhasilan pembangunan di bidang kesehatan. Adapun Puskesmas mempunyai tiga tugas pokok meliputi :

- (1) memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau, cakupannya luas

... (2) ... (3) ...

berbagai upaya kesehatan; (3) Pengembangan usaha-usaha inovatif agar terjamin pemerataan pelayanan dan tergalinya potensi masyarakat.

Dengan penggabungan organisasi (*merger*) antara Dinas Kesehatan dan Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) pada awal tahun 2007 dan berubah nama menjadi Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana (Dinkes dan KB), maka penataan kembali SDM kesehatan harus dilaksanakan karena sebagian besar SDM dari BKKBN telah bergabung pula dalam jajaran kesehatan sebagai tempat kerja yang baru dan teman kerja yang baru pula. Dengan penggabungan tersebut, pelayanan kesehatan semakin bertambah beban kerjanya, sementara mutu pelayanan tetap harus dijaga agar kepuasan pasien bisa terpenuhi.

Kepuasan pasien merupakan indikator kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan. Kepuasan pasien tidak lepas dari mutu pelayanan yang diterima. Keberadaan sumberdaya manusia sebagai provider di tempat pelayanan akan banyak menentukan tingkat kepuasan pasien karena kontak langsung pasien adalah dengan petugas bukan dengan pihak manajemen. Pelayanan yang bermutu merupakan salah satu kebutuhan yang diperlukan setiap orang sehingga sudah saatnya pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan menjadi strategi utama bagi organisasi pelayanan kesehatan untuk tetap bisa eksis.

Mutu pelayanan hanya dapat diketahui apabila sebelumnya telah dilakukan penilaian terhadap tingkat kesempurnaan, sifat, wujud serta ciri-ciri pelayanan kesehatan atau kepatuhan terhadap standar pelayanan. (Wiyono, 1999). Berdasar hasil penelitian tentang Kepuasan Pelanggan dan Analisis Strategi untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (2002) yang dilakukan oleh PT. PLN Unit

Bisnis Jasa dan Produksi (PLN-JP) bahwa pihak yang akan menentukan kualitas jasa pelayanan yang diberikan adalah 'pelanggan' sehingga perusahaan perlu mengetahui sampai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan dan apa kebutuhan pelanggan yang perlu dipenuhi oleh perusahaan.

Sedangkan dalam kaitannya dengan keunggulan bersaing, hasil penelitian Chako dkk. (1997) menunjukkan bahwa bentuk komitmen pengusaha dalam program MSDM berpengaruh terhadap dimensi pengiriman, pelayanan dan keragaman produk, pelayanan pelanggan, dan produk-produk baru. Program-program MSDM yang diarahkan pada stabilitas pekerjaan dan pembagian keuntungan cenderung telah mendorong karyawan untuk lebih betah bekerja.

Mutu pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas saat ini dirasakan belum memadai. Banyak faktor yang menyebabkan seperti belum dipatuhinya standar pelayanan, keterbatasan tenaga kesehatan baik kuantitas maupun kualitas, pembiayaan kesehatan dan lemahnya manajerial. Mutu pelayanan dipengaruhi oleh banyak faktor dan yang terpenting adalah faktor sumberdaya manusia. Untuk pelayanan kepada masyarakat diperlukan tenaga yang profesional dan mempunyai motivasi yang tinggi. (Azwar, 1998).

Berdasarkan hasil kotak saran dan keluhan pelanggan yang disediakan oleh Dinkes dan KB pada tahun 2006, telah masuk sekitar 9 masalah, yang artinya bahwa ternyata masih ditemukan ketidakpuasan dari pelanggan dalam menggunakan produk pelayanan kesehatan yang ia terima. Ketidakpuasan pelanggan akan berdampak pada perkembangan dan keberlangsungan organisasi sehingga diperlukan suatu strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang

bisa dilaksanakan melalui pengelolaan sumberdaya manusia kesehatan yang ada di Puskesmas, karena pada dasarnya sumberdaya manusia merupakan faktor sentral dalam organisasi, apapun bentuk organisasi dan tujuan organisasi yang ada.

Mutu pelayanan bersifat *intangibile*, tetapi tetap bisa diukur. Mutu pelayanan yang dilaksanakan oleh SDM di Puskesmas bisa diketahui dari penilaian tingkat kepuasan pasien yang didasarkan pada atribut-atribut dari dimensi mutu pelayanan jasa.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini ingin mengkaji tingkat kepuasan pasien berdasar lima dimensi mutu pelayanan jasa dari Parauraman dan bagaimana strategi pihak manajemen dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kepada pasien.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana mutu pelayanan SDM Puskesmas menurut persepsi pasien berdasar lima dimensi mutu pelayanan jasa (*tangibles, responsiveness, reliability, assurance, emphathy*) ?
2. Apakah ada perbedaan mutu pelayanan SDM berdasar letak wilayah Puskesmas?
3. Bagaimana strategi dan kebijakan SDM yang telah ditempuh oleh Dinkes dan KB dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan dan masalah yang timbul?
4. Bagaimana langkah membangun strategi yang tepat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan SDM dan rekomendasi apa untuk mengatasi permasalahan yang timbul ?

### C. Lingkup Studi

Ruang lingkup dalam penelitian ini dibatasi pada pembahasan tentang mutu pelayanan dari aspek SDM kesehatan. Untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan yang diberikan, diambil berdasarkan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang telah ia terima.

Aspek mutu pelayanan berdasar persepsi pasien yang akan dinilai meliputi atribut-atribut yang terdiri dari :

1. *Tangibles* yaitu menilai penampilan fisik dan penunjang Puskesmas dalam kaitannya dengan SDM kesehatan
2. *Responsiveness* yaitu mengukur kemauan dalam menyediakan jasa seperti yang dijanjikan dan membantu pengguna jasa dengan cepat dan tepat dalam kaitannya dengan SDM kesehatan
3. *Reliability* yaitu menilai kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang diinginkan pengguna jasa secara mandiri, akurat dan konsisten dalam kaitannya dengan SDM kesehatan
4. *Assurance* yaitu menilai kapabilitas atau kemampuan SDM kesehatan yang terlibat dalam proses pemberian pelayanan.
5. *Empaty* yaitu menilai perhatian yang diberikan personil/SDM kesehatan yang terlibat dalam proses pemberian pelayanan.

Untuk strategi dalam peningkatan mutu pelayanan, lingkup yang diteliti meliputi :

1. Beberapa strategi yang diterapkan oleh Dinkes dan KB dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas berkaitan dengan SDM dan apa masalah yang timbul.
2. Menganalisis langkah-langkah yang seharusnya ditempuh dalam membangun strategi untuk pencapaian visi organisasi dengan tahapan sebagai berikut :
  - 1) Mengetahui Visi, misi dan tujuan organisasi
  - 2) Menganalisis internal dan eksternal organisasi melalui analisis SWOT SDM kesehatan
3. Mengembangkan berbagai strategi yang bisa dilakukan dalam mengatasi kesenjangan atau masalah yang timbul dalam SDM kesehatan dengan memperhatikan peluang dan potensi yang dimiliki organisasi.

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Mengevaluasi mutu pelayanan SDM Puskesmas menurut persepsi pasien berdasar lima dimensi mutu pelayanan jasa (*tangibles, responsiveness, reliability, assurance, empathy*).
2. Menganalisis perbedaan mutu pelayanan SDM berdasar letak wilayah Puskesmas.
3. Mengevaluasi strategi dan kebijakan SDM yang telah ditempuh oleh Dinkes dan KB dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan dan masalah yang timbul.
4. Menganalisis langkah membangun strategi yang dianggap tepat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan SDM dan rekomendasi untuk mengatasi permasalahan yang timbul.

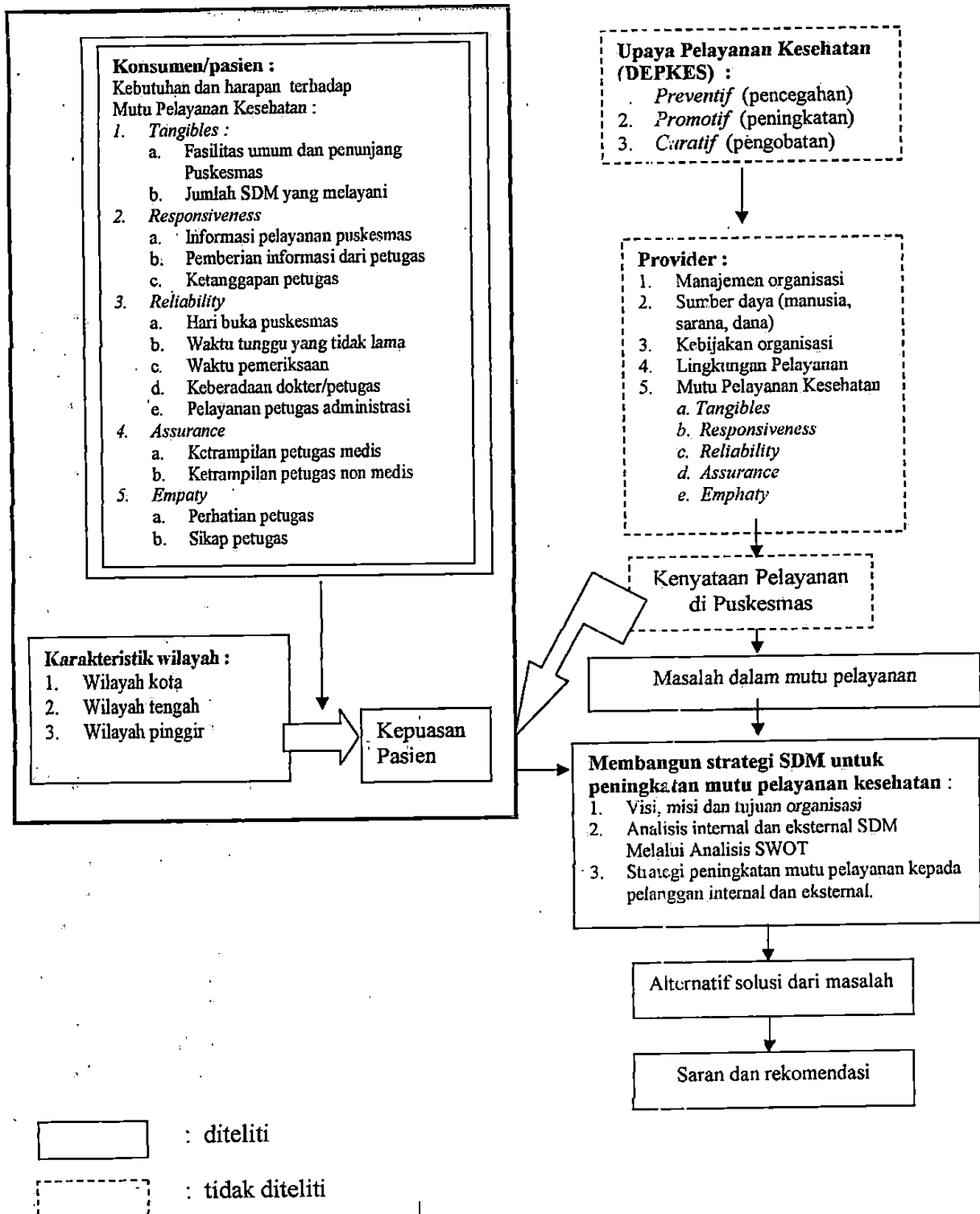
### **E. Manfaat Penelitian**

1. Sebagai masukan pihak manajemen untuk mengenali permasalahan dalam pengelolaan SDM kesehatan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Kabupaten Gunungkidul.
2. Sebagai saran alternatif pengembangan strategi SDM kesehatan di Puskesmas Kabupaten Gunungkidul untuk membantu mencapai visi yang diinginkan.
3. Sebagai bahan acuan dalam perencanaan program kesehatan yang menyangkut penggunaan SDM kesehatan di Kabupaten Gunungkidul.



## F. Kerangka Analisis

Untuk melihat keterkaitan berbagai faktor dan variabel yang berkaitan dengan pemecahan masalah maka digunakan model kerangka berpikir sebagai berikut :



Gambar 1.1  
Kerangka Analisis Mutu Pelayanan SDM di Puskesmas

### **Keterangan kerangka konsep analisis dan hipotesis :**

A. Kepuasan pasien/pelanggan dalam menggunakan produk rawat jalan di

Puskesmas bisa tercapai tergantung dari :

1. *Provider* selaku penyedia dan pelayan bagi pelanggan yang dipengaruhi keadaan internal maupun eksternal meliputi : jenis produk yang ditawarkan (*preventif, promotif, kuratif dan rehabilitatif*), manajemen organisasi, ketersediaan sumberdaya (manusia, sarana, dana), kebijakan organisasi, lingkungan, mutu pelayanan kesehatan (*tangibles, Responsiveness, Reliability, Assurance, Empaty*).

Terpenuhinya kebutuhan dan harapan pelanggan akan pelayanan rawat jalan baik pelayanan medis maupun non medis dengan kenyataan yang diterima yang dikelompokkan berdasar lima dimensi mutu pelayanan jasa yaitu :

#### *1. Tangibles :*

- a. Jenis pakaian dan kerapian petugas.
- b. Jumlah SDM yang melayani

#### *2. Responsiveness*

- a. Tanggapan terhadap keluhan
- b. Pelayanan tanpa membedakan status soaisl
- c. Perhatian kepada pasien
- d. Keramahan petugas non medis
- e. Keramahan petugas medis

#### *3. Reliability*

- a. Pelayanan petugas di ruang periksa
- b. Pelayanan petugas di bagian obat

- c. Pelayanan petugas di bagian pendaftaran
- d. Pelayanan obat di bagian kasir

4. *Assurance*

- a. Ketrampilan petugas medis
- b. Ketrampilan petugas non medis
- c. Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah

5. *Empaty*

- a. Penjelasan tentang penyakit pasien
- b. Ketepatan jadwal pelayanan
- c. Penjelasan minum obat
- d. Keberadaan dokter
- e. Keberadaan petugas non medis

B. Langkah membangun strategi peningkatan mutu pelayanan SDM ditempuh untuk memberikan alternatif solusi strategi yang bisa diambil berdasar masalah yang timbul dengan langkah sebagai berikut :

1. Mengetahui Visi, misi dan tujuan organisasi
2. Menganalisis internal dan eksternal dengan analisis SWOT
3. Menginventarisasi berbagai strategi berdasar analisis SWOT yang bisa dilaksanakan organisasi dalam peningkatan mutu pelayanan kepada pelanggan.

C. Alternatif solusi dari masalah, saran dan rekomendasi dari penelitian.