

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang penyelenggaraan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu. Dalam pelaksanaan fungsional puskesmas, dibutuhkan kinerja puskesmas yang bermutu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah yang menjadi cakupan kerja Puskesmas.

Pentingnya perhatian terhadap terwujudnya pelayanan kesehatan yang bermutu, tidak terlepas dari rendahnya derajat kesehatan masyarakat Indonesia yang sampai saat ini merupakan salah satu masalah kesehatan utama yang dihadapi oleh Pemerintah Indonesia yang tercermin dari tingginya Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB) baru lahir, sehingga mendorong Pemerintah untuk menitikberatkan pada mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Puskesmas diharapkan mampu memberikan jaminan bagi warga masyarakat sekitarnya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau.

Tuntutan atas peningkatan kualitas pelayanan terus meningkat, jika dilihat dari sisi permintaan, sedangkan dari sisi penawaran terjadi juga peningkatan penawaran jasa layanan kesehatan dalam variasi kualitas. Kualitas layanan kesehatan yang makin meningkat dengan biaya yang relatif terjangkau masyarakat sebagai suatu hal yang sangat berarti dalam meningkatkan kinerja menghadapi tantangan persaingan kompetitif ini. Melalui perbaikan berkelanjutan yang terfokus pada karyawan dan keluarganya. Perbaikan yang dilakukan meliputi keseluruhan aktivitas puskesmas yang penekanannya kepada fleksibilitas dan kualitas. Oleh karena itu, kualitas dan pengelolaannya dikaitkan dengan perbaikan berkelanjutan dilakukan oleh institusi puskesmas dalam mendorong peningkatan layanan yang berkelanjutan.

Pengelolaan usaha yang terfokus pada fleksibilitas dan kualitas dengan wawasan global dapat tercermin dari sistem manajemen mutu (SMM) yang dijalankan oleh organisasi. Banyak organisasi berusaha untuk memiliki standar kualitas yang berkualifikasi internasional seperti ISO. Penerimaan luas terhadap ISO 9001 oleh berbagai lembaga bisnis maupun non bisnis, telah menyebabkan minat besar peneliti untuk mengetahui lebih tentang manfaat penerapan ISO. Sistem manajemen mutu SMM dengan standar ISO dapat dilihat dari tiga dimensi, yaitu perencanaan sertifikasi ISO, komitmen organisasi atau perusahaan terhadap mutu, dan penerapan prosedur standar. Keberhasilan maupun kegagalan penerapan ISO, sebagian besar dipengaruhi oleh faktor budaya organisasi, karena ISO pada hakekatnya adalah program

perubahan organisasi yang memerlukan transformasi budaya organisasi, proses, dan keyakinan (Parncharoen, 2005). Keterkaitan penerapan sistem manajemen mutu (SMM) standar ISO terhadap budaya kualitas Hardjosoedarmo (2005), bahwa penerapan sistem manajemen mutu (SMM ISO) dapat merubah orientasi budaya suatu organisasi menuju kualitas pelayanan yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja organisasi. Penerapan SMM ISO, kualitas pelayanan lebih berperan daripada yang lainnya, oleh karena itu kualitas pelayanan dipertimbangkan sebagai salah satu hal yang terpenting sebagai indikator keberhasilan penerapan SMM ISO terhadap kinerja perusahaan yang terukur pada kualitas pelayanan.

Peran sistim manajemen mutu bagi setiap perusahaan menjadi semakin penting, seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan produk-produk berkualitas, oleh karenanya, kehadiran ISO 9001: 2008 dapat membantu manajemen puskesmas dalam menguatkan kualitas pelayanan sebagai mutu kinerjanya untuk dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas sehingga dapat memperbaiki kualitas pelayanan perusahaan yang lebih sehat. Pada akhirnya, dapat memberikan jaminan mutu pelayanan yang konsisten sesuai dengan harapan konsumen (pasien) dan memperkuat daya saing. Oleh karena itu penerapan sistim manajemen mutu berdasarkan konsep TQM pada proses produksi yang efisien sebagai upaya perkuatan daya saing sudah tidak dapat ditunda-tunda lagi. Untuk itu setiap perusahaan harus dapat menerapkan sistim mutu tertentu sehingga kualitas produk dan layanan yang diharapkan, dapat dicapai sesuai yang diinginkan (Lukman, 2010).

Berdasar catatan di Puskesmas Kalasan Sleman Yogyakarta, rata-rata jumlah kunjungan perhari per seribu penduduk selama 3 tahun terakhir (2010 s/d 2013) berkisar antara 8 sampai 31 orang (Laporan Puskesmas Kalasan Kabupaten Sleman, 2013). Berdasar profil kesehatan di wilayah kecamatan Kalasan Kabupaten Sleman dapat diidentifikasi bahwa ternyata jenis penyakit yang mendominasi dari pelayanan rawat jalan, baik pada anak-anak maupun orang dewasa ialah penyakit Infeksi Saluran Pernapasan Akut (ISPA) dan penyakit Diare. Data dapat dilihat dari angka deteksi penyakit dari penderita rawat jalan di Puskesmas sebagai berikut : ISPA = 90,0 %, Diare = 21,91 %, Infeksi kulit = 1,38 %, Jenis penyakit yang mendominasi dari pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kalasan, ialah penyakit ISPA, Diare dan Kongjungtivitis (Laporan Puskesmas Kalasan Kabupaten Sleman, 2013).

Sepuluh penyakit utama dari kasus rawat jalan di Puskesmas Kalasan yang identifikasi adalah : ISPA = 90,91 %, Diare = 1,91 %, Infeksi kulit = 1,38 %, Saluran pernapasan = 0,54 %, Telinga dan mastoid = 0,349 %, Penyakit kulit = 0,348 %, Batuk = 0,293 %, Pnemonia = 0,275 %, Disentri = 0,349 %, Conjungtivitis = 0,239 %.

Puskesmas Kalasan Kabupaten Sleman tahun 2012, keberhasilan program Kesehatan yang dilaksanakan masih perlu ditingkatkan dan dibenahi secara lebih intensif lagi, hal ini disebabkan oleh : perencanaan dan pengarahannya layanan kesehatan yang disusun Kepala Puskesmas perlu makin ditingkatkan, sistem manajemen belum mengatasi permasalahan yang timbul, pelaksanaan kegiatan cenderung rutin dan belum inovatif karena belum

memperhatikan rencana yang telah dibuat, program yang mendapat perhatian hanya terfokus layanan rutin, program yang bersifat mengatasi dan pendeteksian pada program yang lain perlu ditingkatkan. Pengawasan pelaksanaan tugas di Puskesmas masih lemah, pengukuran pelaksanaan kegiatan perlu dilaksanakan lebih baik.

Fenomena tersebut dari sisi kinerja Puskesmas, diantaranya meliputi :

(1) pemeriksaan karyawan sering dilaksanakan oleh tenaga paramedis terutama di Puskesmas Pembantu (Pustu), (2) petugas loket pendaftaran yang kurang ramah dan sopan terhadap karyawan, (3) terbatasnya jam efektif pelayanan karyawan yang masih dibawah pukul 12.30. (4) obat yang diberikan terkesan obat generik dan bahkan (5) Petugas Puskesmas yang sudah menutup loket pendaftaran pada saat jam kerja. Masalah lain yang ditemukan pada Puskesmas Kalasan Sleman adalah seiring terjadinya kenaikan biaya retribusi yang diberlakukan oleh Pemerintah Kabupaten Sleman sejak awal Januari 2013 dari Rp 3,500,- menjadi Rp 5.000,- bagi warga ber-KTP Sleman.

Kondisi ini menimbulkan dampak bagi penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalasan, yang harus diakui bahwa sistem pelayanannya masih belum sebagus pelayanan kesehatan dari pihak swasta karena perbedaan orientasi, visi dan misinya. Orientasi pelayanan kesehatan swasta yang bersifat profit, memberikan kontribusi yang memuaskan kepada karyawan dan keluarganya. Kecepatan dalam pelayanan, mutu layanan yang memuaskan pengguna dan keluarga dan ketepatan diagnosis penyakit serta

besarnya biaya yang meyakinkan pengguna, menjadi pesaing berat bagi sistem pelayanan Puskesmas yang orientasinya pada pelayanan masyarakat umum.

Kinerja puskesmas dalam mewujudkan cita-cita Indonesia Sehat 2010 yang memuat harapan agar penduduk Indonesia memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu, adil, dan merata serta berkesinambungan menjadi salah satu prioritas utama program pengembangan dan pemberdayaan puskesmas dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat. Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) sebagai suatu pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif secara terpadu dan menyeluruh serta mudah dijangkau oleh masyarakat, masih dihadapkan pada berbagai fakta yang menyadarkan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu, adil dan merata itu masih jauh dari harapan masyarakat dan membutuhkan upaya yang sungguh-sungguh untuk mencapainya.

Upaya mengatasi berbagai keluhan mengenai perlunya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas-puskesmas yang berada dibawah naungan dan tanggung jawab Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman, mendorong Pemerintah Kabupaten Sleman untuk menerapkan ISO 9001: 2008 sebagai standar baku pengukuran kualitas pelayanan kesehatan oleh institusi Puskesmas. Standarisasi kualitas pelayanan ISO 9001: 2008 sangat penting dalam rangka percepatan terwujudnya kualitas pelayanan kesehatan dasar oleh Puskesmas yang bermutu, adil dan merata sebagaimana yang diamanatkan dalam Visi Indonesia Sehat 2010. Pemberlakuan

standarisasi mutu pelayanan kesehatan yang tertuang dalam ISO 9001: 2008 di Puskesmas Kalasan secara efektif mulai diberlakukan tanggal 09 Juli 2009, sehingga memasuki periode tahun anggaran 2013/2014 ini dapat dikatakan mulai memasuki tahun ke-4. Oleh sebab itu, diharapkan pemberlakuan standarisasi mutu pelayanan kesehatan dasar oleh Puskesmas tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sebagaimana yang diamanatkan oleh undang-undang yaitu mewujudkan kualitas pelayanan kesehatan dasar yang bermutu, adil dan merata sebagai salah satu aspek penting terwujudnya kualitas SDM masyarakat Indonesia yang berkualitas dan berdaya saing global.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah tersebut di atas, maka penyusun dapat merumuskan masalah, penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan Sertifikasi ISO 9001: 2008 di Puskesmas Kalasan Kabupaten Sleman.
2. Bagaimana kepuasan kerja karyawan sebagai sub-variabel Sertifikasi ISO 9001: 2008 di Puskesmas Kalasan Kabupaten Sleman.
3. Bagaimana lingkungan kerja sebagai sub-variabel Sertifikasi ISO 9001: 2008 di Puskesmas Kalasan Kabupaten Sleman..
4. Bagaimana kualitas pelayanan sebagai sub-variabel Sertifikasi ISO 9001: 2008 di Puskesmas Kalasan Kabupaten Sleman.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian untuk menyusun tesis ini adalah untuk :

1. Menganalisis pelaksanaan Sertifikasi ISO 9001: 2008 di Puskesmas Kalasan Kabupaten Sleman.
2. Menganalisis kepuasan kerja karyawan sebagai sub-variabel Sertifikasi ISO 9001: 2008 di Puskesmas Kalasan Kabupaten Sleman.
3. Menganalisis lingkungan kerja sebagai sub-variabel Sertifikasi ISO 9001: 2008 di Puskesmas Kalasan Kabupaten Sleman..
4. Menganalisis kualitas pelayanan sebagai sub-variabel Sertifikasi ISO 9001: 2008 di Puskesmas Kalasan Kabupaten Sleman.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini adalah suatu proses dan hasilnya merupakan pendalaman keilmuan mengenai permasalahan yang menyangkut dengan pelaksanaan sertifikasi ISO 9001:2008 dengan subvariabel kepuasan kerja karyawan dan lingkungan kerja dan kualitas pelayanan di Puskesmas Kalasan Kabupaten Sleman.

2. Manfaat Praktis

Untuk memberikan masukan kepada pengambil kebijaksanaan berkaitan dengan pelaksanaan sertifikasi ISO 9001:2008 dengan subvariabel kepuasan kerja karyawan, lingkungan kerja dan kualitas pelayanan di Puskesmas Kalasan Kabupaten Sleman.