

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan kesehatan adalah bagian dari pembangunan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Pembangunan kesehatan tersebut merupakan upaya seluruh potensi bangsa Indonesia baik masyarakat, swasta maupun pemerintah. Visi pembangunan kesehatan adalah tercapainya Indonesia sehat 2010. Keberhasilan pembangunan kesehatan membutuhkan upaya kesehatan yang terpadu, menyeluruh dan berkesinambungan dari seluruh potensi bangsa. Salah satu misi pembangunan kesehatan Indonesia adalah memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau. Untuk mewujudkan cita-cita tersebut telah dilaksanakan berbagai upaya pembangunan kesehatan dan telah menunjukkan perubahan bermakna berupa peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Walau demikian, berbagai fakta menyadarkan kita bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu, adil dan merata itu masih jauh dari harapan masyarakat dan membutuhkan upaya yang sungguh-sungguh untuk mencapainya (Depkes, 2003)

Jika ditinjau dari pencapaian kinerja pembangunan kesehatan Indonesia saat ini, terlihat bahwa kinerja pembangunan kesehatan Indonesia belum mencapai hasil yang optimal. Hal ini terlihat dari laporan WHO tahun 2000 (*The World Health Report 2000*) tentang “*Health System Improving Performance*”, yang menyatakan peringkat kinerja sistem kesehatan Indonesia berada pada peringkat ke-92 dari 191 negara anggota WHO. pencapaian dan kinerja pelayanan kesehatan Indonesia ini tergolong rendah, apalagi bila dibandingkan dengan negara-negara tetangga seperti Singapura, Malaysia, dan Thailand (Depkes, 2004).

Untuk menilai kinerja sistem kesehatan di suatu negara digunakan tiga indikator, yaitu : distribusi tingkat kesehatan disuatu negara ditinjau dari kematian balita, distribusi ketanggapan (*responsiveness*) sistem kesehatan ditinjau dari

harapan masyarakat, distribusi pembiayaan kesehatan ditinjau dari penghasilan keluarga (Depkes, 2004). Ketanggapan (*responsiveness*) pelayanan kesehatan dapat dinilai dari harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Salah satu indikator ketanggapan pelayanan kesehatan adalah persepsi masyarakat pengguna pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan non-medis, seperti keramahan petugas, waktu tunggu, kerahasiaan dan kebebasan memilih fasilitas (Depkes, 2007). Persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan erat kaitannya dengan penyediaan pelayanan kesehatan yang bermutu. Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang bermutu dibutuhkan sumber daya kesehatan dan manajemen kesehatan yang optimal.

Undang-Undang Kesehatan nomor 23 tahun 1992 menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Hal ini terlihat dengan adanya pesan agar tenaga kesehatan melakukan fungsinya secara profesional, sesuai dengan standar dan pedoman. Dengan berkembangnya kesadaran mengenai berbagai variasi tingkat penggunaan, pola praktik pelayanan kesehatan, hasil pelayanan kesehatan ditambah dengan kemajuan ilmu dan teknologi kedokteran, disatu pihak dan semakin baiknya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat dipihak lain, maka persyaratan mutu pelayanan kesehatan perlu mendapat perhatian dan penanganan yang lebih serius dan profesional. Pelayanan kesehatan yang bermutu akan dapat menghindarkan efek samping, malpraktik, tuntutan yuridis masyarakat serta dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat (Depkes, 2000). Kebutuhan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Indonesia paling tidak dipengaruhi oleh 3 (tiga) perubahan besar, yang memberikan tantangan dan peluang. Perubahan itu adalah sumber daya yang terbatas, adanya kebijakan desentralisasi (*decentralization policy*), dan berkembangnya kesadaran akan pentingnya mutu (*quality awareness*) dalam pelayanan kesehatan (Depkes, 2003)

Salah satu ujung tombak pelayanan kesehatan di Indonesia adalah Puskesmas. Puskesmas adalah unit pelaksana pembangunan kesehatan di wilayah kecamatan. Yang dimaksud dengan pembangunan kesehatan adalah penyelenggaraan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat

kehatan masyarakat yang optimal. Pengertian pembangunan kesehatan juga meliputi pembangunan yang berwawasan kesehatan, pemberdayaan masyarakat dan keluarga, serta pelayanan kesehatan. Visi Puskesmas adalah mewujudkan kecamatan sehat. Dalam menentukan keberhasilan mewujudkan visi tersebut, ditetapkan 4 (empat) indikator utama yaitu lingkungan sehat, perilaku sehat, pelayanan kesehatan yang bermutu dan derajat kesehatan yang optimal (Depkes, 2002). Dengan mengacu pada kedudukan dan fungsi puskesmas tersebut, maka visi Indonesia sehat 2010 tidak akan tercapai tanpa pelayanan Puskesmas yang bermutu. Pelayanan Puskesmas yang bermutu akan menunjang pencapaian visi puskesmas untuk mewujudkan kecamatan sehat, kecamatan yang sehat akan membentuk kabupaten/kota yang sehat, kabupaten/kota yang sehat akan membentuk propinsi yang sehat dan propinsi-propinsi yang sehat akan mewujudkan visi Indonesia sehat 2010.

Untuk memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau, Puskesmas diharapkan selalu berupaya untuk menjaga agar cakupan dan kualitas layanannya tidak menurun, bahkan kalau bisa selalu ditingkatkan agar semakin besar cakupannya dan semakin bagus kualitas layanannya (Depkes, 2002). Agar cakupan dan kualitas layanannya tidak menurun, maka Puskesmas harus senantiasa meningkatkan mutu layanannya yang ditujukan untuk memenuhi harapan atau kepuasan masyarakat. Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu layanan Puskesmas adalah dengan menerapkan sistem manajemen mutu yang berlandaskan pada standar internasional yang dikenal sebagai ISO 9000-2001. Saat ini cukup banyak Puskesmas yang telah berkomitmen menerapkan sistem manajemen mutu seperti Puskesmas Depok I Yogyakarta, Puskesmas Mampang Prapatan, Jakarta dan Puskesmas Tebet, Jakarta.

Masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan di Puskesmas sangat berperan dalam meningkatkan mutu kinerja Puskesmas. Menurut Kepmenkes nomor 926 tahun 2000 tentang pembentukan tim reformasi Puskesmas, dinyatakan bahwa salah satu azas yang harus diterapkan Puskesmas adalah berupaya melibatkan dan bekerjasama dengan masyarakat, mulai dari mengidentifikasi masalah kesehatan, mencari dan menggali sumber daya,

merumuskan dan merencanakan program kegiatan kesehatan dan menilai hasil kegiatannya (Depkes, 2007).

Mengukur mutu layanan kesehatan tidak sama dengan mengukur mutu barang, karena jasa layanan kesehatan bersifat tidak tampak (*intangible*), jadi sangat subyektif, karena menyangkut kepuasan seseorang, persepsi, latar belakang, sosial ekonomi, pendidikan, budaya, bahkan kepribadian seseorang. Bagi Pasien mutu pelayanan kesehatan yang baik biasanya dikaitkan dengan sembuhnya dari sakit, kecepatan pelayanan, keramahtamahan, dan tarif pelayanan yang murah (Wijono, 1999).

Puskesmas Sukmajaya Kota Depok merupakan Puskesmas pertama yang diprioritaskan Dinas Kesehatan Kota Depok untuk menerapkan sistem manajemen mutu dalam melaksanakan pelayanan kesehatan. Saat ini Puskesmas Sukmajaya Kota Depok sedang dalam proses audit untuk sertifikasi ISO 9000-2001 dan ditargetkan sertifikasi selesai pada tahun 2009. Salah satu cara untuk mengukur mutu layanan kesehatan Puskesmas adalah dengan mengetahui persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas tersebut. Untuk mengetahui sejauh mana persepsi pasien terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sukmajaya Kota Depok, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan Puskesmas Sukmajaya Kota Depok tahun 2009.

1.2 Rumusan Masalah

Puskesmas adalah ujung tombak pelayanan kesehatan dasar yang mempunyai peranan penting untuk mewujudkan Visi Indonesia Sehat 2010. Agar cakupan dan kualitas layanannya tidak menurun, maka Puskesmas harus senantiasa meningkatkan mutu layanannya yang ditujukan untuk memenuhi harapan atau kepuasan masyarakat. Salah satu cara untuk mengukur mutu layanan kesehatan Puskesmas adalah dengan mengetahui persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas tersebut. Belum diketahuinya gambaran persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sukmajaya Kota Depok adalah faktor yang menarik peneliti untuk

melakukan penelitian tentang gambaran persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sukmajaya Kota Depok tahun 2009.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, pertanyaan penelitian ini adalah :
Bagaimana gambaran persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskemas Sukmajaya Depok tahun 2009 ?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Diketuinya gambaran persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sukmajaya kota Depok tahun 2009.

1.4.2 Tujuan Khusus

- a. Diketuinya gambaran karakteristik pasien (umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan jaminan pelayanan kesehatan) di Puskesmas Sukmajaya Kota Depok tahun 2009.
- b. Diketuinya gambaran persepsi pasien terhadap pelayanan dokter di Puskesmas Sukmajaya Kota Depok tahun 2009.
- c. Diketuinya gambaran persepsi pasien terhadap pelayanan paramedis di Puskesmas Sukmajaya Kota Depok tahun 2009.
- d. Diketuinya gambaran persepsi pasien terhadap fasilitas medis dan non medis di Puskesmas Sukmajaya Kota Depok tahun 2009.
- e. Diketuinya gambaran persepsi pasien terhadap kondisi lingkungan fisik di Puskesmas Sukmajaya Kota Depok tahun 2009.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

- a. Sebagai sumber referensi (kepuustakaan) tentang penyelenggaraan manajemen pelayanan kesehatan Puskesmas, khususnya Puskesmas di Kota Depok.
- b. Dapat meningkatkan kajian keilmuan, khususnya bidang manajemen pelayanan kesehatan di Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia.

1.5.2 Manfaat Praktis

- a. Sebagai sumber informasi *feedback* (umpan balik) dari pasien/masyarakat kepada manajemen Puskesmas Sukmajaya Kota Depok untuk mengevaluasi pelayanan kesehatan yang telah diberikan.
- b. Sebagai masukan yang bermanfaat bagi upaya penyelenggaraan sistem manajemen mutu di Puskesmas Sukmajaya Kota Depok, yang saat ini sedang dalam proses sertifikasi ISO 9000-2001.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Kegiatan penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sukmajaya Kota Depok untuk memperoleh data yang berkaitan dengan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sukmajaya kota Depok tahun 2009. Alasan dilakukan penelitian ini adalah belum diketahuinya gambaran persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sukmajaya Kota Depok, yang saat ini sedang dalam proses sertifikasi ISO 9000-2001.

Sasaran penelitian adalah pasien yang berkunjung ke pelayanan kesehatan Puskesmas Sukmajaya Kota Depok. Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif, dengan pendekatan potong lintang (*cross sectional*). Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner dengan wawancara langsung yang dimulai dari tanggal 11 sampai 25 Mei 2009.